



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО  
ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА**

**ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА.  
ИНЖЕНЕРНАЯ ПСИХОЛОГИЯ.  
ЭРГОНОМИКА**

**Учебно-методическое пособие**

**Карачаевск 2018**

**УДК: 159.9**  
**ББК 88.8**

Печатается по решению редакционно-издательского совета Карачаево-Черкесского государственного университета имени У.Д. Алиева

**Психология труда. Инженерная психология. Эргономика.** – 2-е изд., доп.- Карачаевск: КЧГУ, 2018. - 247 с.

**ISBN 978-5-8307-0502-8**

Учебно-методическое пособие «Психология труда, инженерная психология, эргономика» предназначена для студентов и преподавателей факультета психологии по специальности «37.03.01. - Психология». Она включает в себя учебно-тематический план и программу курса «Психология труда, инженерной психологии, эргономики», рекомендации по организации самостоятельной работы, информационные ресурсы для изучения курса.

**Составитель:** Тетуева М.К. ст. преп.

**Рецензент:** Бостанова С.Н. к.псих.н., доц.

**ISBN 978-5-8307-0502-8**

© Карачаево-Черкесский государственный, 2018

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА .....	7
1.1 Учебно-тематический план курса «Психология труда, инженерная психология, эргономика» .....	7
1.2. Содержание курса «Психология труда, инженерной психологии и эргономики» .....	8
ГЛАВА 2. КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ КУРСА .....	15
«ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА, ИНЖЕНЕРНАЯ ПСИХОЛОГИЯ, ЭРГОНОМИКА» .....	15
ГЛАВА 3. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ .....	185
3.1 Методические указания по подготовке к практическим занятиям	185
3.2 План семинарских занятий .....	185
3.3 Методические указания по написанию рефератов .....	188
3.4 Тематика рефератов.....	189
3.5 Глоссарий .....	192
ГЛАВА 4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА .....	225
4.1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы .....	225
КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ....	229
4.2 Задания для самостоятельная работы студентов: .....	229
ГЛАВА 5. КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ.....	231
5.1 Задания для аттестационного тестирования.....	231
5.2 Ситуационные задачи.....	239
5.3 Вопросы к зачету .....	241
ЛИТЕРАТУРА.....	244

## ВВЕДЕНИЕ

Учебно-методическое пособие по курсу « Психология труда, инженерная психология, эргономика» для студентов 3 курса факультета психологии разработана на основе требований Государственного образовательного стандарта и с учетом современных тенденций развития высшей школы в Российской Федерации, а также в соответствии с учебным планом.

Программа ориентирована на реализацию процесса обучения, плодотворную подготовку специалистов-психологов, развитие личности и индивидуально-психологических особенностей студентов, становление высокой профессиональной компетенции будущих психологов. Психолог должен не только усвоить общие закономерности развития и проявления психической деятельности человека и условия формирования его личности, но и научиться понимать его внутренний мир, определять уровень интеллектуального развития и прогнозировать его действия как субъекта познания, общения и труда.

Освоение курса осуществляется в рамках лекционных, практических и лабораторных аудиторных занятий, а также за счет самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа студентов способствует совершенствованию учебного процесса в соответствии с современными задачами повышения уровня подготовки специалистов, помогает студентам глубоко овладеть теоретическим материалом, развить профессионально значимые умения и навыки, творческий потенциал личности, применять усвоенные знания в практической деятельности.

Особый акцент в построении учебного процесса изучения дисциплины делается на обеспечение профессионального овладения студентами методами психологии труда, а также укрепление и развитие их интереса к фактам и закономерностям психики на материале разнообразных видов активности людей в труде, культивирование равного уважения к разным видам труда и представителям разных профессиональных общностей.

В целях интеграции знаний в системе психологического образования при изучении курса «Психология труда, инженерная психология, эргономика» следует обратить внимание на взаимосвязи между учебными дисциплинами, предусмотренные учебным планом профессиональной подготовки психолога. Это даст

возможность молодому специалисту конструктивно взаимодействовать со специалистами смежных областей знания о труде при решении комплексных междисциплинарных задач.

При проведении занятий преподаватели должны помочь студентам усвоить основные научные понятия, предусмотренные программой, раскрыть ведущие идеи курса по каждой теме, научить самостоятельно устанавливать связи между изученным материалом и подлежащим изучению в смежных дисциплинах.

Данная учебная программа ориентирована на полноценную реализацию процесса обучения, эффективную подготовку специалистов, развитие личности и индивидуально-психологических особенностей студентов.

#### **Цели и задачи дисциплины:**

- формирование системы научных понятий обо всех аспектах активности человека как субъекта труда;
- обеспечение профессионального овладения основными методами исследования;
- становление профессиональной позиции в научной и практической работе ;
- выработка умения ориентироваться в психологических составляющих труда.

#### **Требования к уровню освоения содержания дисциплины:**

*Студент должен иметь представление:*

- о фактах и закономерностях психики на материале различных видов активности человека в труде;
- об основах научной организации труда и управления коллективами и производством.

*Студент должен знать и уметь:*

- понятийный и категориальный аппарат, основные проблемы и задачи психологии труда, инженерной психологии и эргономики, методологические принципы и теоретические основы для их решения ;
- самостоятельно организовать и провести исследование по элементарным проблемам психологии труда, инженерной психологии, эргономики , анализировать, обобщать и интерпретировать полученные результаты;

- понимать роль и значение психологии в решении комплексных междисциплинарных задач, связанных с повышением эффективности, надежности и безопасности труда, в формировании готовности личности к профессиональному самоопределению и в ее профессиональном развитии.

*Студент должен иметь навыки:*

- работы с методиками, используемыми в психологии труда, инженерной психологии и эргономики;
- экспериментального исследования, обработки и интерпретации полученных результатов.

Перечень общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций, на формирование которых оказывает непосредственное влияние изучение данной учебной дисциплины.

Студент должен обладать следующим набором компетенций, которые позволят освоить теоретический материал учебной дисциплины и реализовать практические задачи:

**ОК-6:** способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

**ПК-13:** проявляет способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса

**ПК-14:** проявляет способность к реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп

# ГЛАВА 1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН КУРСА

## 1.1 Учебно-тематический план курса «Психология труда, инженерная психология, эргономика»

№	Наименование разделов и тем	Всего в трудоёмкости	В том числе аудиторных			Сам. работа
			всего	лекции	практич.	
1	<i>Раздел 1. Теоретические основы психологии труда.</i> Основные проблемы психологии труда.	12	6	2	2	6
2	Культурно-исторические основы развития знаний о труде.	10	4	2	2	6
3	Труд как социально-психологическая реальность.	8	4	4	4	4
4	Проблемы профессиографирования и профотбора.	12	4	4	4	8
5	Развитие человека в трудовой деятельности.	12	4	4	4	8
6	<i>Раздел 2. Психологические особенности профессиональной деятельности.</i> Психологические особенности труда в условиях организации.	10	4	4	4	6
7	Стрессы и конфликты в профессиональной деятельности.	12	4	4	4	8
8	Психология профессионального самоопределения	12	4	4	4	8
	Раздел 3. Инженерная психология и эргономика					
9	Инженерная психология как область психологического знания	12	4	4	4	8
10	Профессиональный опыт субъекта оператного труда. Временный анализ трудового процесса	12	4	4	4	8
	<b>Всего</b>	<b>144</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

## 1.2. Содержание курса «Психология труда, инженерной психологии и эргономики»

### *РАЗДЕЛ 1. Теоретические основы психологии труда*

#### **Тема 1. Основные проблемы психологии труда.**

Проблема предмета и метода психологии труда. Этический парадокс предмета психологии труда и варианты его смягчения. Проблема метода психологии труда. Основные цели и задачи психологии труда. Концептуальные уровни помощи человеку в профессиональном самоопределении. Основные разделы психологии труда. " Место психологии труда среди других наук о труде. Основные разделы психологии труда.

#### **Тема 2. Культурно-исторические основы развития знаний о труде**

Представления о труде и конкретная культурно-историческая эпоха: связь и взаимовлияние. Варианты отражения психологического знания о труде в неписьменных функциональных средствах фиксации опыта. Психологические регуляторы труда в памятниках материально-производственной культуры и письменности. История зарубежной психологии и социологии труда. Возникновение социологии управления (Ф.У. Тейлор). Основные этапы развития социологии управления за рубежом. Психотехника и ее кризис. Возникновение психотехники и ее основные задачи (В. Штерн, Г. Мюнстенберг). Основные причины кризиса психотехники. История отечественной психологии труда. Психологические знания о труде в конце XIX - начале XX в. История психологии труда в 20-30 гг. Психология труда в период Великой Отечественной войны, в послевоенные годы и в настоящее время. Культурно-исторический смысл возникновения проблемы профессионального самоопределения. Психологические причины возникновения профориентации. Развитие профориентации в России. Общая логика развития профориентации в странах с высокой психологической культурой. Общие тенденции в развитии представлений о труде. Общая логика развития трудовой этики. Историческая ретроспектива развития "трудовой этики". Критерии развития представлений о труде, о справедливости.



### **Тема 3. Труд как социально-психологическая реальность.**

Житейские и философские представления о труде. Мысли и высказывания о труде известных деятелей культуры, науки и политики. Взгляды на природу труда К. Маркса. Философские представления о труде. Психологическое понимание труда и профессии. Труд как общекультурное явление. Представление о коллективном труде (по А.Н. Леонтьеву). Психологические регуляторы и признаки труда (по Е.А. Климову). Основные "эргатические функции" и "золотое правило" психологии труда (по Е.А. Климову). Психологическое понимание профессии, специальности, должности и трудового поста. Проблема субъективной значимости, удовлетворенности трудом и трудовой мотивации. Основные составляющие понятия "значимость труда". Внешние и внутренние мотивационные факторы труда (по А.И. Зеличенко и А.Г. Шмелеву). Основные показатели удовлетворенности трудом (К. Замфир). Безработица и проблема удовлетворенности жизнью (по М. Аргайлу).

### **Тема 4. Проблемы профессиографирования и профотбора.**

Понятия: "модель специалиста", "профессиограмма", "психограмма", "модуль профессии", "формула профессий", схема анализа профессий, "аналитическая профессиограмма". Понятие "модель специалиста" (по А.К. Марковой). Понятия "профессиограмма" и "психограмма". Типы профессиограмм (по Е.М. Ивановой). "Формула профессий" (по Е.А. Климову). Методы и различные схемы профессиографирования. Методы и общая схема профессиографирования. Общая схема организации профотбора. "Аналитическая профессиограмма" и общая схема профотбора. Аналитическое профессиографирование: два основных этапа. Конкурсный набор персонала на работу. Профессиональная адаптация. Уровни анализа трудовой деятельности. Уровни системного анализа трудовой деятельности (Е.М. Иванова). Трудовая деятельность как система, уровни анализа трудовой деятельности (В.Д. Шадриков). "Формула профессий". Схема анализа профессии и варианты ее использования в групповой работе и в индивидуальной профконсультации. Трудности изучения профессиональной деятельности в условиях современной России. Новые проблемы, связанные с общей социально-

экономической нестабильностью в России. Самая главная (наиважнейшая) проблема профессиографии и психологии труда. Возможные пути решения проблемы справедливой оценки общественной значимости (вклада) по конкретным профессиям.

### **Тема 5. Развитие человека в трудовой деятельности.**

Основные этапы развития субъекта труда. Основные периодизации развития субъекта труда (по Е.А. Климову, А.К. Марковой, Д. Сьюперу). Развитие психологической системы профессиональной деятельности (по В.Д. Шадрикову). Проблема формирования индивидуального стиля трудовой деятельности. Формирование различных психологических систем профессиональной деятельности. (В.Д. Шадриков). Три основных аспекта в формировании индивидуального стиля деятельности (В.С. Мерлин). Проблемы развития профессионального самосознания. Понятие "Я-концепция" (Р. Бернс, К. Роджерс). Понятие "идентичность" (Э. Эриксон). Соотношение "личностного" и "профессионального" (А.К. Маркова). "Профессиональная идеология" (Е.А. Климов). Противоречивые тенденции, влияющие на становление профессионала (А.К. Маркова). Кризисы профессионального становления. Общее представление о жизненных и профессиональных кризисах (взгляды Г. Шихи, Б. Ливехуда). Основные факторы и фазы кризисов профессионального развития (по Э.Ф. Зееру). Проблема профессиональных деструкций. Основные факторы и тенденции развития профессиональных деструкций. Уровни профессиональных деструкций (по Э.Ф. Зееру). Возможные пути профессиональной реабилитации работников. "Акмеологический подход" в исследовании развития профессионала. Основные задачи акмеологии. Проблема взаимодействия индивидуального (природного), личностного и деятельностного в развитии профессионала (А.А. Бодалев). Общая схема акмеологического тренинга (А.П. Ситников).

## ***РАЗДЕЛ 2. Психологические особенности профессиональной деятельности.***

### **Тема 2.1. Психологические особенности труда в условиях организации. Представление об организации.**

**Понятие "организационная культура".** Организация: сущность, жизненные циклы и стадии развития. Основные компоненты организационной культуры. Психология производственного коллектива. Основные характеристики производственного коллектива. Личностно-ролевые конфликты. Проблемы руководства и лидерства в организации. Понятия: руководитель, менеджер, предприниматель. Основные модели кадрового менеджмента. Проблема лидерства в организации. Проблема индивидуального стиля управленческой деятельности. Основы кадрового менеджмента. Основные профессиональные роли менеджера по персоналу. Методы формирования кадрового состава организации. Проблема аттестации работников. Проблемы формирования эффективных команд. Недирективные методы сокращения персонала. Связь организации с общественностью ("публик рилейшнз"). Сущность "публик рилейшнз" (ПР). Проблема имиджа организации. Основные методы и области применения "публик рилейшнз". Основы организационного консультирования. Основные этапы организации процесса управленческого консультирования (Р.К. Юксвяров и др). Основные методы организационного консультирования.

### **Тема 2.2. Стрессы и конфликты в профессиональной деятельности.**

Общее представление о функциональных состояниях работника. Две основные группы психических функциональных состояний. Теоретический аспект проблемы функциональных состояний (Ю.М. Забродин). Проблема управления функциональным состоянием работника (Л.Г. Дикая и Л.П. Примак). Проблема стресса и дистресса в труде. Общее представление о стрессе и дистрессе в труде (по Г. Селье). Основные направления концептуализации "стресса в труде". Виды профессионального стресса. Стрессовые сценарии. Техники саморегуляции в условиях коммуникативного профессионального стресса (по Н.В. Самоукиной). Источники стресса "белых воротничков" и

основные направления управления производственным стрессом (по К.Л. Куперу, Дж. Маршаллу). Сущность и структура производственного конфликта. Деструктивные и конструктивные функции производственного конфликта. Основные элементы (структура) конфликта. Основные фазы развития производственного конфликта. Факторы возникновения и развития конфликтов. Типы конфликтных личностей. Причины возникновения конфликтных отношений. Общие характеристики и основные типы конфликтных личностей (Ф.М. Бородкин и Н.М. Коряк). "Психологические игры" на разных этапах выполнения заданий. "Уловки", используемые в ходе публичных обсуждений. Способы управления производственными конфликтами. Стили поведения в конфликте (система Томаса-Килменна). Основные этапы действий при оценке конфликтной ситуации. Варианты управления конфликтом. Основные принципы и тактики разрешения конфликта. Основы техники ведения переговоров (У. Мастенбрук, С.Ф. Фролов). Рекомендации по организации конструктивного обсуждения (И. Мельник).

### **Тема 2.3. Психология профессионального самоопределения.**

Понятия: профориентация и профконсультация, профессиональное и личностное самоопределение, карьера и профессиональный выбор. Основные направления профориентации. Общее представление о "карьере". Профессиональное самоопределение как поиск смысла в трудовой деятельности. Сущность профессионального самоопределения. Основные задачи профессионального самоопределения и уровни их решения. Варианты смысла самоопределения (К. Маркс, В. Франкл, Дж. Ролз). Стремление к элитарности. Личное достоинство как высшее (элитное) проявление субъектности в труде. Самоуважение и чувство собственного достоинства как "первичное благо" (Дж. Ролз). Главная (идеальная) цель и основные задачи профессионального самоопределения. Основные группы задач профессионального самоопределения. Главная (идеальная) цель профессионального самоопределения.

Психологические "пространства" профессионального и личностного самоопределения. Ориентировочная основа действий самоопределяющегося человека. Жизненные сценарии и

жизненные стратегии (Э. Берн). Типологии профессионального и личностного самоопределения. Типы и уровни профессионального самоопределения. Уровни реализации имеющихся возможностей. Уровни возможностей самоопределения. Основные методы профориентации. Общее представление о практической профориентационной методике. Информационно-справочные методы. Методы профдиагностики, профотбора и профподбора. Методы морально-эмоциональной поддержки. Методы помощи в принятии решения. Методы активизации профессионального самоопределения. Характеристики активизирующей профконсультационной методики. Основные стратегии организации профориентационной помощи. Типы профконсультаций. Допустимые (желательные) и нежелательные стратегии профконсультационной помощи.

### *РАЗДЕЛ 3. Инженерная психология, эргономика*

#### **Тема 3.1. Инженерная психология (ИП) как область психологического знания**

Примеры операторского труда в современных сложных автоматизированных системах «Человек-Машина». Возрастание риска катастроф и аварий в человеко-машинных системах. Актуальность разработки адекватных концепций и методов психологического изучения операторского труда.

Инженерно-психологические концепции структуры профессионального действия. Три аспекта анализа трудового действия (эмоциональный, когнитивный, исполнительный).

Модели трудового действия в инженерной психологии (имитационные; информационные; информационно-процессуальные; корреляционные модели).

Гилберты и терблиги. Методика построения модели трудового действия. Профессиональная задача, таксономия задач в труде операторов сложных и технических систем. Сложность и трудность задач. Психологическая концепция «ошибки», классификации ошибок. Ошибок и опыт.

### **Тема 3.2. Профессиональный опыт субъекта операторского труда. Временный анализ трудового процесса.**

Операционально-смысловые структуры опыта. Продольные и поперечные структуры профессионального опыта. Профессиональное действие и структуры опыта (метод клайк-анализа). Бланковый метод изучения функциональных единиц опыта. Субъект и время. Срок, скорость, ритм действий и местоположение субъекта.

Структуры опыта как модели временных объектов. Временные операции: упорядочивание, синхронизация, выделение сферы настоящего, прошлого и будущего, временные синтезы. Подготовка, разбор, исполнение процесса.

## ГЛАВА 2. КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ КУРСА «ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА, ИНЖЕНЕРНАЯ ПСИХОЛОГИЯ, ЭРГОНОМИКА»

### *РАЗДЕЛ 1. Теоретические основы психологии труда*

#### **Тема 1.1. Основная проблематика психологии труда**

##### **План:**

1. Проблема предмета и метода психологии труда. Этический "парадокс" предмета психологии труда
2. Основные разделы психологии труда. Понятие "эргономика"

**Основные термины:** смысл труда, чувство собственного достоинства, предмет психологии труда субъект труда, эргономика

**1. Предмет психологии труда** - это субъект труда, т.е. работник, способный к спонтанности и рефлексии своей спонтанности в условиях производственной деятельности.

Сам **субъект труда** обычно рассматривается как "носитель" предметно-практической деятельности и познания (индивид или социальная группа), источник активности, направленной на объект. Под объектом труда понимается "конкретный трудовой процесс, нормативно заданный, включающий предмет, средства (орудия), цели и задачи труда, а также правила исполнения работы (технология трудового процесса) и условия ее организации (социально-психологические, микроклиматические, управление: нормирование, планирование и контроль)". Другими словами, объект - это "преемник" воздействия, а субъект - инициатор воздействий в общей системе "субъект - объект".

**Общим методом психологии труда** является исследование и развитие субъекта труда. Проблема в том, чтобы при этом не терялся сам субъект, т.е. чтобы субъект труда не превращался в объект для манипуляций со стороны психолога, руководства или коллег работника.

**Проблема метода психологии труда** связана и с проблемой неизбежной манипуляции сознанием клиента в отдельных случаях. Можно обозначить примерно следующие варианты такой неизбежной манипуляции:

1) клиент находится в состоянии аффекта и не способен самостоятельно, а значит, и ответственно принять важные жизненные решения, касающиеся его работы или карьеры;

2) клиент является социально незрелым существом и др.

Таким образом, проблема метода сводится не к вопросу о том, что следовало бы вообще отказаться от манипуляции, а к тому, чтобы свести эту манипуляцию к разумному минимуму. Главным критерием допустимости (или недопустимости) даже частичной манипуляции является сохранение личностного достоинства тех людей, с которыми работает психолог труда, а также - сохранение достоинства самого психолога.

В соответствии с представленным выше пониманием предмета и метода психологии труда можно условно выделить различные концептуальные уровни помощи человеку (развивающемуся субъекту труда) в профессиональном и личностном самоопределении.

Само выделение уровней важно для того, чтобы лучше понять следующие вопросы, возникающие перед психологом труда:

- Чем Вы как психолог можете помочь данному человеку-работнику?

- Что Вы реально делаете (какую именно и на каком уровне оказываете помощь)?

- Готовы ли Вы вообще выйти на более интересный (сложный) уровень помощи?

- Готов ли Ваш клиент воспринять помощь на более сложном уровне (нужно ли это ему)?

Сами уровни выглядят следующим образом:

1. **Адаптационно-производственный (адаптационно-технологический) уровень.** Главная цель - помочь человеку "вписаться" в данную производственную структуру для повышения ее эффективности. При этом часто интересы самого человека находятся на втором плане (хотя учитываются его способности и другие психологические характеристики).

2. **Социально-адаптационный уровень.** Цель - помочь человеку построить привлекательный образ жизни (добиться жизненного "успеха") с помощью удачного выбора профессии или места работы. Интересы самого человека учитываются в большей степени, хотя пути к "успеху" могут быть и сомнительными в этическом плане. При этом часто остается проблема смысла



стараний на пути к успеху (извечный вопрос профессионального самоопределения: "ради чего?" - это вопрос о смысле затраченных усилий или растроченных талантов)...

**3. Ценностно-смысловой уровень.** Цель - помочь человеку обрести смысл в профессиональном и личностном самоопределении (профессиональное самоопределение неизбежно рассматривается в контексте жизненного и личностного самоопределения). По сути, именно здесь учитываются самые важные, жизнеопределяющие устремления человека, поэтому именно данный уровень с полным правом можно считать личностно-ориентированным.

Выделение уровней помощи человеку в профессиональном и личностном самоопределении неизбежно порождает практические трудности при реализации сложных уровней помощи (прежде всего - ценностно-смыслового уровня), в частности:

- не каждый человек (клиент) готов рассматривать свои проблемы на сложном (ценностно-нравственном, смысловом) уровне;

- не каждый психолог-профконсультант готов (и стремится) выходить на сложные (прежде всего, нравственные) проблемы профессионального самоопределения;

- наконец, начальство, заказчики психолога труда (от которых во многом зависит его карьерное и финансовое благополучие) скорее всего будут поощрять психолога на реализацию первого уровня, и наоборот, не очень-то приветствовать рассмотрение проблем труда, связанных со смыслом и ценностями, выходящими за рамки конкретной профессиональной деятельности в конкретной организации.

В итоге выделение данных уровней позволяет самому психологу труда использовать их в профессиональной рефлексии, а значит, превращает его в подлинного субъекта своей профессиональной деятельности.

**2. Основные направления (разделы) изучения человека в трудовой деятельности:**

1. Психология труда в традиционном варианте, где изучаются психофизиологические основания труда, история развития знаний о труде, теоретико-методологические основы психологии труда, психологические характеристики трудовой и конкретной профессиональной деятельности, выделение професси-

онально важных качеств, развитие человека в труде, профессиональные кризисы и деструкции личности в труде и т.п.

2. Инженерная психология, изучающая информационное взаимодействие человека (субъекта труда) со сложной техникой, а также различные характеристики и функциональные состояния человека-оператора.

3. Психология управления (в более современном звучании - организационная психология), изучающая иерархические взаимоотношения работников в условиях организации, а также условия оптимизации этих взаимоотношений в целях повышения производительности труда, личностного развития работников и трудовых коллективов.

4. Профорентация (как один из уровней профориентации - профессиональное самоопределение, предполагающее формирование субъекта самоопределения, а также - "психология карьеры", где основной акцент сделан на построении "жизненного успеха"). При этом сама профориентация предполагает следующие направления: профинформацию, профрекламу, профпросвещение, профдиагностику, профотбор, профподбор, помощь в окончательном выборе профессии (принятии решения), морально-эмоциональную поддержку клиента и т.п.

5. Профессиональное образование: профессиональное обучение, больше ориентированное на целенаправленное формирование личности профессионала и профессиональное саморазвитие субъекта труда, предполагающее психолого-педагогическую поддержку (или сопровождение) самоопределяющейся в труде личности.

Соответственно, в каждой отрасли психологии труда конкретизируется и предмет.

Если предметом психологии труда (в широком смысле) является субъект труда, то:

- в **инженерной психологии** рассматривается субъект труда во взаимоотношениях со сложной техникой (системы "человек-машина", а в более современных вариантах - "человек-машина-среда-социум-культура-природа");

- в психологии управления рассматривается субъект труда, включенный в различные иерархические производственные структуры и взаимоотношения;

- в профориентации предметом является субъект, самоопределяющийся в мире профессионального труда и в "пространстве" личностных смыслов самой трудовой деятельности.

- Труд с самых различных сторон и с использованием своих особых специфических методов изучают: физиологи, социологи, философы, психологи, технологи, юристы, врачи, дизайнеры... почти все.

Таким образом, психология труда - это лишь часть разнообразных знаний о труде. Поэтому возникают сложнейшие проблемы: 1) психология самостоятельно не в состоянии полностью познать такое глобальное явление культуры, как труд; 2) отсюда возникает проблема интеграции знаний различных наук о труде, где сама психология труда могла бы выступить своеобразным инициатором такой интеграции.

Термин "эргономика" впервые предложен в 1921 г. В.Н. Мясищевым и В.М. Бехтеревым, но тогда термин не получил широкого распространения (в те годы в советской России предлагалось много чего интересного). В 1949 г. группа английских ученых во главе с К. Мареллом организовала Эргономическое общество, после чего началось широкое распространение термина. Но еще в 1857 г. польский биолог В. Ястшембовский предложил близкий по смыслу термин "эргология", что свидетельствует о давно назревшей необходимости появления комплексного подхода к изучению трудовой деятельности.

Е.Б. Моргунов приводит определение предмета эргономики, используемое в отечественной традиции: "Предметом эргономики как науки является комплексное изучение закономерностей взаимодействия человека (группы людей) с техническими средствами, предметом деятельности и среды в процессе достижения целей деятельности и при специальной подготовке к ее выполнению. Эргономика является одновременно и научной, и проективной дисциплиной".

Однако такое определение значительно сужает первоначальное понимание эргономики, где предметом был человек труда (а не только человек во взаимодействии с "техническими средствами"). Таким образом, в последние десятилетия все же наблюдается некоторое сужение (обеднение) понимания "комплексного" изучения человека в труде. А сам эргономический

подход все больше соединяется с инженерно-психологической традицией в психологии труда.

Рассуждая о методах эргономического анализа, Е.Б. Моргунов выделяет следующие критерии для их типологии (Моргунов).

1.С точки зрения целей методы могут быть:

- *аналитическими;*
- *проектировочными.*

При этом аналитические методы должны применяться раньше проектировочных, т.к. "в начале проводится выявление структуры деятельности, ее "болевых точек", а уж потом разрабатываются мероприятия, делающие деятельность пользователя более эффективной".

2.С точки зрения "разрешающей способности" методов выделяются:

- *производственные методы* (используются, когда деятельность "берется в полном объеме", в процессе "ее реального выполнения");

- *лабораторные методы* (если анализируются отдельные составляющие деятельности).

3.С точки зрения способа получения данных выделяются:

- *объективные;*
- *субъективные методы.*

4.Выделяются также:

- *эмпирические;*
- *экспериментальные методы.*

"В эмпирических методах исследователь лишь тем или иным способом наблюдает и регистрирует реальную деятельность. Экспериментальные методы предполагают активное воздействие на нее с помощью комбинаций тех или иных условий, признанных имеющими определенное значение. Эмпирические и экспериментальные методы также применяются в некоторой очередности", - пишет Е.Б. Моргунов. Заметим, что в экспериментальной психологии подобное разделение методов часто обозначается как "исследовательские" методы (исследование наличной ситуации, без воздействия на нее) и собственно "экспериментальные" методы (исследование результатов воздействия на ситуацию).

## **Тема 1.2. Культурно-исторические основы развития психологического знания о труде**

### **План:**

1. Представления о труде и конкретная культурно-историческая эпоха: связь и взаимовлияние
2. История зарубежной психологии и социологии труда
3. Психотехника и ее кризис

**Основные термины:** психотехника, тектология, профориентация, профессиональное самоопределение

### **Представления о труде и конкретная культурно-историческая эпоха: связь и взаимовлияние**

1. Представления о труде и конкретная культурно-историческая эпоха: связь и взаимовлияние Е.А. Климов и О.Г. Носкова (1992) выделяют разные варианты отражения психологического знания о труде в неписьменных функциональных средствах фиксации опыта:

1) Мифологическое знание как разновидность модельных представлений о психической регуляции труда. Как отмечают историки и этнографы, "...магический танец оказывается средством общественного воспитания всех участников - воспитания физического, профессионального и эстетического" (цит. по: Климов, Носкова, 1992. С. 25);

2) Отражение психологических знаний о труде в сказках, легендах, заговорах, обрядах: образы Марьи - искусницы, Василисы-Прекрасной, Иванушки (ухаживающим за Коньком-Горбунком).

3) Изобразительные средства фиксации представлений о труде - это, например, изображения животных (объектов охоты), сцен самой охоты (как передача успешного "опыта" другим поколениям, выступающие в качестве своеобразных инструкций) и т.п.

4) Песня и ритм - как средство управления функциональным состоянием человека в труде

5) Психологическое знание о труде в народных пословицах и поговорках соотносится со многими собственно психическими регуляторами трудовой деятельности.

В частности:

- Утверждение обязательности труда выражается в следующих пословицах: "Масло само не родится", "С разговоров сыт не будешь";

- Этические аспекты труда - "Трутни - горазды на плутни" (т.е. негодяи - люди достаточно неглупые...), "Праздность - мать пороков";

- Важность труда в жизни человека (даже по сравнению с верой в Бога) - "На Бога уповай, а без дела не бывай";

- Осуждение низкопроизводительного труда - "Три дня молл, а в полтора съел", "Пошел черных кобелей набело перемывать";

- Ценность именно общественно полезного (а не любого!) труда как основы здоровой жизни - "Кто много лежит, у того и бок болит";

- Идея индивидуального стиля деятельности - "Мастер - мастеру не указ";

- Идея возрастных ограничений в ходе профессионального обучения - "Старого учить, что мертвого лечить";

- Некоторые идеи самого профессионального обучения - "Учи других, и сам поймешь", "Мудрено тому учить, чего сами не знаем" Е.А. Климов и О.Г. Носкова выделяют также психологические регуляторы труда в памятниках материально-производственной культуры и письменности.

Таким образом, само представление о труде и отношение к трудовой деятельности во многом зависит от конкретной культурно-исторической эпохи. Но в неменьшей степени и само это отношение, отражаемое в сознании людей, формирует эпоху

## 2. История зарубежной психологии и социологии труда

Традиционно само возникновение социологии управления связывают с именем американского исследователя Фредерика Уинслоу Тейлора. Именно его считают основателем научного менеджмента. С его именем связывают качественный прорыв в изучении трудовой деятельности в условиях реального производства. Ф. Тейлор первым поставил на научную основу проблему управления людьми в условиях производства. Заметим, что до него больше говорили об управлении фабрикой как особой "машиной", а еще раньше говорили об управлении техникой.

Можно условно выделить 3 фазы в эволюции взглядов Тейлора:

*1 фаза* - система поштучной оплаты (главное - инициатива работника и соответствующая этой инициативе заработная плата); главный метод - хронометраж рабочего времени;

*2 фаза* - контроль не за производительностью труда, а за самим методом работы (определяется максимальная оплата за наиболее тяжелый труд и минимальная оплата - за наименее тяжелый труд);

*3 фаза* - вместо концентрации управления в одних руках - система "функциональной администрации", состоящая из нескольких (например, из восьми) мастеров - "супервайзеров". Все это предполагало выделение в трудовом процессе определенных элементов (по критериям затраченного времени, трудоемкости работ, качеству исполнения и т.п.), что само по себе уже являлось научным анализом единой трудовой деятельности.

Главная задача, выделяемая в системе Тейлора, - это "обеспечение максимальной прибыли предпринимателя в соединении с максимальным благосостоянием для каждого рабочего".

Выделяются четыре основных принципа системы Ф. Тейлора

1. обобщение и классификация умений и навыков всех рабочих;

2. тщательный отбор на основе научно установленных признаков;

3. административное осуществление "сердечного сотрудничества" с рабочими (например, с помощью ежедневных надбавок за скорую работу и т.п.);

4. почти равное разделение труда и ответственности между рабочим и управляющим.

Таким образом, надо различать:

- систему Тейлора в узком смысле (как совокупность эффективных методов, принципов и взглядов на организацию и управление трудом);

-тейлоризм в широком смысле как социальное явление (определенный подход по извлечению максимальной прибыли с использованием передовых достижений науки).

В целом можно выделить следующие основные этапы развития социологии управления за рубежом. Выделяют две основные школы, которые, возникнув раньше других, стали непосредственными предшественницами новейших теорий управления:

1) "классические подходы"

2) концепции "человеческих отношений".

1. "Классические подходы", где центральное место занимали концепция "научного менеджмента" Ф. Тейлора, социологическая теория научной организации труда М. Вебера, административная теория А. Файоля и синтетическая концепция управления Л. Гьюлика, Дж. Муни и Л.Ф. Урвика. Ниже приводится краткая характеристика основных "классических" концепций .

*Социологическая концепция бюрократии М. Вебера*, являясь развитием основных положений подходов Ф. Тейлора, исходила из того, что организация рассматривается как некий безличный механизм, основное правило которого - четкое и безошибочное функционирование, направленное на максимизацию прибыли. Предполагалось, что: организация свободна в выборе любых средств для достижения своей устойчивости (например, путем жесткой централизации задач); индивиды могут быть взаимозаменяемы (поэтому за каждым закрепляется четкая, отдельная задача); труд в организации представляет собой наиболее подходящую меру успеха индивида и является для него основой существования; поведение исполнителей полностью детерминировано рациональной схемой, которая обеспечивает точность и однозначность действий, позволяет избежать предубежденности и личных симпатий во взаимоотношениях.

В *административной концепции А. Файоля* выделяются "13 максим" (принципов), которым должен следовать предприниматель, например:

1. широкое разделение труда;
2. полномочия и ответственность (где даются полномочия - там возникает ответственность);
3. дисциплина;
4. единоначалие (работник должен получать приказы только от одного непосредственного начальника);
5. единство направления (все группы и подразделения объединены общей целью);
6. подчиненность личных интересов общим;
7. вознаграждение персонала (справедливая оплата за труд и инициативу);
8. централизация (оптимальная пропорция между централизацией власти и ее децентрализацией - в зависимости от конкретных условий);



9. скалярная цепь (иерархичность управления);
10. порядок (каждый - на своем месте);
11. справедливость (сочетание доброты и правосудия);
12. стабильность рабочего места для персонала (борьба с текучестью);
13. инициатива (разработка перспективного плана и его выполнение - как условие энергии и силы организации);

2. Концепции "человеческих отношений". Другим важным направлением являются концепции "человеческих отношений", где рассматриваются факторы удовлетворенности трудом, лидерство, сплоченность (Э. Мейо, Ф. Ротлисберг, А. Маслоу и др.). В дальнейшем все это получило развитие в концепциях "обогащения труда", "гуманистического вызова", где на первое место вышли психологические факторы труда, в доктрине "качества рабочей жизни", в концепциях "гуманизации труда" как попытке синтеза тейлоризма и "человеческих отношений". Особое место занимают также теории трудовой мотивации (А. Маслоу, У. Рейф, Ф. Херцберг, Д. Макгрегор) .

Была выдвинута следующая исследовательская гипотеза о том, что на производительность труда влияют методы руководства и улучшение взаимоотношений. Э. Мейо выявлял влияния на производительность стиля руководства и структуры межличностных отношений, где подтвердилось предположение о том, что социальное и профессиональное поведение людей является лишь функцией тех или иных групповых норм.

3. *Концепции трудовой мотивации.* Основываясь на подходах Э. Мейо, А. Маслоу предложил восходящий принцип потребностей, которые, по его мнению, во многом определяли и мотивацию самого труда:

- физиологические и сексуальные потребности;
- экзистенциальные потребности (в безопасности, в стабильности, в том числе и по отношению к своей работе);
- социальные потребности (в привязанности, в принадлежности к коллективу, потребность в совместном труде.);
- потребность в престиже (служебный рост, статус, уважение);
- высшие духовные потребности (самовыражение через творчество).

Можно добавить к этому и такие дополнительные потребности, как стремление к знаниям и эстетические потребности. Заметим, что все это согласуется с взглядами З. Фрейда о том, что если не получают удовлетворение потребности на высоких уровнях, то тогда они реализуются на более низких уровнях).

Ф. Херцберг выделил две основные группы факторов труда: 1) содержание работы; 2) условия работы. К более высоким потребностям относятся: потребность достижения, признания, продвижения по службе, сама работа, возможность творческого роста, ответственность. К более низким потребностям он относил: политику компании, технический надзор, отношения с руководством, отношения с подчиненными, отношения с коллегами, заработок, безопасность и гарантию работы, личную и семейную жизнь, условия труда и статус. Примечательно, что по Ф. Херцбергу, низшие факторы не обладают позитивной мотивационной силой.

Д. Макгрегор предложил "теорию икс" и "теорию игрек". "Теория икс" основана на авторитарном стиле руководства (основная предпосылка - человек ленив и его надо заставить работать). В "теории игрек" хорошая работа изначально приемлема для работника, это позитивная установка по отношению к труду, которая позволяет вовлекать работника в управление производством. Была также предложена и "Зет" - концепция (У. Оучи), где цель работы с персоналом - максимально эффективное использование человеческих ресурсов, в основе которого лежали прежде всего моральные механизмы регуляции труда (интерес к работнику как к личности, а не просто как к специалисту, внимание к неформальным взаимоотношениям и т.п.).

4. Подходы, сочетающие в себе элементы научной организации труда и учета "человеческих отношений". Несколько особняком стоят подходы, сочетающие в себе элементы научной организации труда и учета "человеческих отношений" с традиционными для данной страны формами организации трудовой и общественной жизни, т.е. с учетом национального характера работников. Например, в Японии известна концепция "коллективистских отношений".

Суть ее заключается в том, что стратегическое решение по вопросу дальнейшей работы фирмы принимается коллегиально. Для этого существует особая система "рингисё" (от японского

"рин" - представление, предложение начальника и "ги" - обсуждение), когда предложение руководства проходит специальное обсуждение с участием всех работников фирмы с тем, чтобы никого не ущемить, в целях защиты статуса работника и минимизации разногласий и конфликтов в коллективе.

5. Доктрина "революции управляющих". В последующее время большинство американских социологов стали исповедовать доктрину "революции управляющих". По мнению Аллена, ни величина жалования, ни владение значительными капиталами не являются основанием для выделения менеджеров в самостоятельный класс или для идентификации их с классом капиталистов. Он выделяет: менеджерскую элиту и менее привилегированные группы профессиональных управляющих. С его точки зрения, отличие менеджеров от собственников определяется разным социально-экономическим положением: "Менеджерская позиция - это достигнутый статус, в то время как положение главного акционера - это типично предписанная позиция". Другими словами, менеджера как наемного управляющего собственник в любой момент может сместить с его работы.

По мнению Джеймса и Сорефа, важной проблемой в концепции "революции управляющих" остается неясность со "свободой действий" менеджера. В итоге получается, что не индивиды, стремящиеся к достижению прибыли, становятся предпринимателями, как иногда принято думать, а предприниматели, из-за страха экономического кризиса, стремятся стать управленцами. Поведение предпринимателя - это ответ на те структурные требования, которые предъявляет занимаемая им позиция. Все это значит, что когда менеджера увольняют в период кризиса фирмы, то его преемник попытается, скорее всего, выправить положение; даже являясь сторонником самой гуманистической ориентации, он не сможет поступить иначе, если хочет остаться на посту президента фирмы.

Примечательно, что в советский период развития психологии труда во многих научных исследованиях обязательно рассматривалась так называемая "практическая значимость" работы, что также, видимо, является показателем "не самых лучших времен" для развития психологических наук о труде. В настоящее время данные исследования еще в большей степени зависят от тех, кто их оплачивает (и фактически "заказывает" то, что

желает увидеть в результатах...). С другой стороны, неблагоприятные времена все-таки способствуют осознанию и особому изучению тех реальных сложностей и противоречий в развитии различных видов производства, которые в более благополучные периоды завуалированы или совсем скрыты для наблюдателя.

Вопрос лишь в том, чтобы у ищущего психолога находилось желание, время и силы для творчества в любых условиях (хотя всегда присутствует соблазн, а иногда и жизненная необходимость где-то "подзаработать" и как-то "выжить" в условиях социально-экономического абсурда) .

### **3. Психотехника и ее кризис**

Один из основателей психотехники Г. Мюнстенберг писал: "Психотехника - есть наука о практическом применении психологии к задачам культуры". Еще в 20-е гг. Г. Мюнстенберг выделял *три основные проблемы психотехники*:

-выбор подходящих людей с помощью профотбора и профконсультации, где профконсультация - это совет; впоследствии, на этой основе Ф. Парсонс предложил "трехфакторную модель" выбора профессии; сам Г. Мюнстенберг считал, что профконсультация со временем должна занять более важное место в работе психотехников, чего к сожалению, не произошло и в современной профориентации;

-достижение наивысшей производительности труда - традиционная задача многих современных психологов труда;

-достижение желаемых психологических эффектов (например, воздействие экономики на личность работника); заметим, что проблему развития личности (индивида) в труде ставил еще К. Маркс, который писал о том, что важнейшим результатом любого труда являются не столько производимые товары, а сам человек в его общественных отношениях.

Можно выделить следующие теоретико-методологические проблемы психотехники, которые для удобства можно представить в вопросах и ответах .

1. Каково место психотехники в системе наук? Каков статус психотехники, является ли она относительно самостоятельной наукой или она связана с психологией? - По Г. Мюнстенбергу, в отличие от психологии, психотехника - ориентирована именно на практику; психотехника - это часть прикладной психологии, но в отличие от прикладной психологии, психотехника ориен-

тирована на достижение цели, относящейся к будущему, а не только на решение сиюминутных проблем.

2. Как должна относиться психотехника к социальному заказу, к задачам общественной, в частности хозяйственной жизни? - Г. Мюнстенберг выдвинул тезис о политической и классовой нейтральности психотехники; сами цели должны не обсуждаться психотехниками, а приниматься к исполнению.

3. Как должна формироваться проблематика психотехники, в частности в области хозяйственной жизни? Как психотехника соотносится с другими смежными научными дисциплинами? - С самого начала возникновения психотехники она столкнулась с комплексными задачами, которыми традиционная экспериментальная психология не занималась. В настоящее время особенно популярны идеи комплексного, системного подхода к изучению оптимизации труда (сейчас - это разрабатывается в эргономике).

4. Нужна ли психотехнике психологическая теория, или эта новая дисциплина может быть лишь набором практических рекомендаций, рецептов, методов решения практических задач? - По Г. Мюнстенбергу и О. Липману, теория нужна. И.Н. Шпильрейн также считал, что не может быть "физиологии труда", т.к. труд - явление комплексное, поэтому нужна комплексная концепция труда, где психология - это лишь одно из направлений.

5. Как должны соотноситься теории психотехники и психологии, ориентированные на фундаментальные проблемы? - Г. Мюнстенберг предлагал опираться на теоретическое знание, но его предметное содержание должно опираться не на лабораторный поиск, а на реальную практику.

6. Нужна ли психотехнике помимо специальной теории и методологии некоторая общая, единая теория для разных ее направлений? Если да, то каким требованиям она должна удовлетворять? - По Г. Мюнстенбергу, единая теория психотехники должна быть не понимающей, телеологической, не психологией духа, но описательно-объяснительной, каузальной.

7. Ориентиры будущей единой теории психотехники намечены, но каким способом представлялось построение такой теории в условиях кризиса психологии начала XX века? - Г. Мюнстенберг определил главную причину существования разных психологических школ - разную мировоззренческую ориентацию психологов. Намечая контуры будущей единой теории, он

выделил два ее уровня: 1) общая теория, далекая от практики и 2) ориентированная на практику теория (на основе общей).

8. В чем значение психотехники для развития научной психологии? - По Л.С. Выготскому, хотя психотехника "себя не раз компрометировала" и "ее практическое значение близко к нулю", а "теория просто смехотворна... но ее методологическое значение огромно", а именно - в ее ориентации на практику и попытках решать сложнейшие практические задачи, что для остальных направлений того периода было недоступно.

Главное методологическое значение - это отрицательный опыт, накопленный в самой практике, опыт, который важен для рефлексии всей психологии. Но этот опыт, как показывает дальнейшая история практической психологии, к сожалению, не пошел впрок...

В дополнение к этому можно назвать и такую причину, как неспособность многих психологов выйти за рамки собственно психологической науки и реализовать идею комплексного, культурологического подхода к изучению труда как важнейшего (если не ключевого) элемента культуры. Даже в современных условиях эта проблема еще не получила своего разрешения в рамках существующего эргономического подхода, поскольку психологами пока еще не осмыслена тема самого смысла трудовой деятельности и, в частности, проблема осуществления личностного достоинства трудящегося человека, далеко не всегда получающего справедливое общественное признание за свой труд.

### **Тема 1.3. Труд как социально-психологическая реальность**

#### **План**

1. Житейские и философские представления о труде
2. Психологическое понимание труда и профессии
3. Проблема субъективной значимости, удовлетворенности трудом и трудовой мотивации

#### **Словарь терминов**

1. Философское определение труда
2. Психологические признаки труда
3. Эргатическая система
4. Эргатическая функция
5. Профессия

6. Специальность
7. Квалификация
8. Должность
9. Трудовой пост
10. Субъективная значимость труда

### **1. Житейские и философские представления о труде**

Представления о труде на уровне обыденного сознания можно в целом охарактеризовать следующим образом. Многие люди связывают труд с трудностью, с неизбежностью, хотя иногда и с радостью, и с невозможностью для себя оказаться без дела...

В сознании многих людей представления о труде меняются в ходе жизни. У начинающих трудиться - много радостных ожиданий и иллюзий по отношению к труду, хотя у кого-то это перемешивается с чувством страха перед трудовой самостоятельной жизнью. Позже для многих наступает некоторое разочарование и скепсис по отношению к труду. В зрелом возрасте у кого-то постепенно формируется интерес и устойчивая склонность к "своему" делу (человек "втягивается" в свою работу). Перед пенсией и после выхода на пенсию у многих людей отношение к труду чаще положительное (вспоминают чаще "только хорошее"), а значительная часть пенсионеров переживают из-за своей бездеятельности...

Особый интерес представляют философские представления о труде. Для лучшего понимания специфики психологии труда полезно рассмотреть понятие "труд" в более широком, философском контексте, поскольку труд - это явление общекультурное, более того, - это явление, прежде всего, этическое. В рамках данного пособия сложно дать полную картину мнений по этому поводу. Ограничимся лишь некоторыми, наиболее важными для темы данной книги точками зрения.

Если соотносить понятия: труд, учеба, игра, отдых, то надо помнить о том, что труд - это, прежде всего, целесообразная продуктивная деятельность, имеющая свой определенный результат. Хотя при более пристальном анализе оказывается, что и игра, и учеба также имеют свой специфический результат, поэтому сложно провести четкую границу между этими понятиями.

Крайне важны для нас взгляды на природу труда К. Маркса, положившие основу не только современному пониманию тру-

довой деятельности, но и ставшие во многом основой для развития отечественных представлений о человеческой деятельности в более широком плане (см. Маркс, Энгельс, Ленин, 1984). В целом, основные положения К. Маркса сводятся к следующему:

#### 1. Основные характеристики труда:

- Это целенаправленная деятельность ("пчела, выстраивающая свои замечательные соты, всегда уступает даже самому плохому архитектору, поскольку она действует инстинктивно, у нее нет осознанной цели").

- Труд носит предметный характер (в самом общем плане - труд воздействует на "природу").

- Труд носит орудийный характер: рабочий (в своем сознании) отделяет себя от условий, хотя в реальном процессе труда этого разделения не происходит; вещественные условия - это в самом общем виде - средства труда, т.е. тот предмет, которым он воздействует на материал; "предмет, которым человек овладевает непосредственно... становится средством труда, органом, который он присоединяет к органам своего тела, удлиняя таким образом, вопреки библии, естественные размеры последнего"... (мы еще познакомимся с более "современными" подходами, где также говорится о продолжении человеческих способностей в средствах труда, но уже с использованием иных терминов - "органопроекция" и "объектопроекция" .

- Труд (как деятельность) материализуется в предмете труда: из формы деятельности труд переходит в форму бытия, в форму предмета; изменяя предмет, труд изменяет свою собственную форму, т.е. преобразует самого (трудящегося) человека.

- Труд носит общественный характер (поскольку в труде человек "подчиняется чужой воле", то и к результатам своего труда он относится как к "чужому результату"... "так, труд отрицаемый как изолированный труд, на самом деле является утверждаемым общественным или комбинированным трудом").

#### 2. Историческое разделение труда:

- Само разделение труда по различным отраслям и видам деятельности (разделение на профессии) рассматривается как условие прогресса, т.к. в результате повышается качество производства.

- Разделение труда (особенно на труд "физический" и "умственный") рассматривается также как основное условие воз-



никновения социального неравенства и классов, т.к. были выделены те, кто управляет и те, кто подчиняется.

### **3. Труд существует в двух основных формах:**

"Живой труд" (как возможность создания благ и богатства - это сам процесс труда, сама трудовая деятельность).

- Абстрактный труд, выраженный в стоимости произведенных благ (хотя стоимость определяется часто не качеством, полезностью товара, а его оценкой покупателями). При этом часто имеется несоответствие между затраченным трудом ("живым трудом") и его стоимостью (работник не всегда получает соответствующее вознаграждение, т.е. абстрактный труд).

Это в свою очередь позволяет несправедливо перераспределять абстрактный труд (например, тот, кто вообще не трудится, может иметь много денег - это проблема, поставленная еще Платоном, еще в раннем христианстве). В результате происходит "отчуждение труда от капитала", т.е. происходит обесценивание живого человеческого труда.

**4. В качестве идеала для К. Маркса выступает "гармонично развитый индивидуум", понимаемый как работник, постоянно сменяющий различные виды деятельности, осваивающий их и становящийся разносторонним человеком, лучше осознающим свое место в мире.** К. Маркс категорически выступал против идеи "призвания", которое закрепляет за человеком на всю жизнь определенную рабочую функцию. Он писал: "Природа крупной промышленности предполагает постоянное движение работника... каждые пять лет необходимо осваивать новую профессию". Заметим, что опыт западных стран во многом подтвердил эти идеи К. Маркса, появился даже термин "непрерывное профессиональное образование".

5. Важнейшим условием развития самого человека является свободное от несправедливого, рутинного труда время, где само время понималось как "пространство развития личности". Капитализм предоставил свободное (для развития) время для определенных социальных слоев общества (для эксплуататорских классов) и в этом его исторический смысл.

Если, по К. Марксу, "труд опредмечивается в капитале", а, по Э. Фромму, главной психологической особенностью трудящегося человека становится его "идентичность своему делу" (ощущение этой идентичности), то все-равно остается открытым

вопрос: каковы же смыслы трудовой деятельности, которые во многом и определяют труд конкретного человека. Заметим, что, только выходя на уровень смыслов деятельности конкретного человека, мы сможем рассматривать труд как психологическое явление.

Перспективным здесь представляется выделение такого понятия, как "чувство (или ощущение) собственной значимости", которое возникает у человека в результате успешного выполнения какого-то определенного дела, в частности, в результате успешного труда. Только успешно создавая что-то, человек осознает себя в качестве настоящего субъекта, а также осознает улучшение самого себя, ведь известно, что, улучшая окружающий мир, мы улучшаем и себя в этом мире.

Причем способствует такому развитию человека в труде не всякая работа, а только такая, которая позволяет максимально раскрыть и развить таланты, заложенные в каждом человеке, только при возможности осуществляться гармоничному развитию, понимаемому как сменяющие друг друга формы трудовой деятельности, не дающие человеку превращаться в узкого, ограниченного лишь рамками своей деятельности специалиста, в "профессионального кретина" (или в "профессионального идиота"), как достаточно образно и эмоционально характеризовал "узких специалистов" К. Маркс.

Введение понятия "ощущение (чувство) собственной значимости" позволяет выделить новые смыслы трудовой деятельности конкретных людей. Важно также подчеркнуть, что человек в своем труде стремится к лучшему, а в идеале - стремится к самому лучшему, к элитному. При этом чувство собственной значимости (в идеале - собственной элитарности) позволяет по-новому анализировать и проблемы, возникающие при распределении благ, получаемых в труде.

Если в социально-экономической концепции К. Маркса люди обмениваются овеществленными и опредмеченными результатами труда (в частности, деньгами и капиталами), то при психологическом рассмотрении получается, что люди обмениваются быть может более важными вещами - чувствами собственной значимости (чувствами элитарности). Правда, остается еще и другая проблема - само чувство собственной значимости (чувство элитарности) понимается каждым человеком по-своему,

что порождает либо путаницу в том (что же все-таки обменивается?), либо порождает различные спекуляции и манипуляции по этому поводу.

Причем, как и у К. Маркса, так и у Э. Фромма возможны, к сожалению, случаи, когда человек отчуждается от своего труда. Так же и при нашем рассмотрении человек отчуждается от полагающемуся ему за труд чувства собственной значимости, гордости за успешно выполненную работу. Даже тогда, когда у человека несправедливо забирают большую часть заработанного им, его, прежде всего, лишают возможности ощущать себя подлинным субъектом, хозяином своего труда, лишают гордости и радости за свой труд.

И тогда получается, что тот, кто честно и эффективно трудится, не всегда радуется этому, а тот, кто научился дорого продавать свой менее качественный труд, или научился несправедливо перераспределять ("оттягивать") чувство собственной значимости у других людей с помощью различных коммуникативных игр и приемов, тот и ощущает себя намного лучше ("элитнее").

Эти размышления близки пониманию "первичного блага", выделенного философом и социологом Дж. Ролзом в его известной книге "Теория справедливости" (см. Ролз, 1995). По Дж. Ролзу, само "первичное благо" - это, прежде всего, "чувство собственного достоинства". Само чувство собственного достоинства (по Дж.Ролзу) включает два основных аспекта. Во-первых, оно включает "ощущение человеком своей собственной значимости, его твердое убеждение в том, что его концепция собственного блага, жизненного плана заслуживает реализации". Во-вторых, самоуважение включает уверенность в собственных способностях, поскольку во власти человека выполнить собственные намерения.

Таким образом, достойным может считать себя только тот человек, который "уверен в собственных способностях" и готов реализовать свою концепцию блага, т.е. готов выступить субъектом построения своего счастья. Но человек живет и трудится в реальном обществе и взаимодействует с другими людьми, и у всех этих людей есть свои "концепции блага", которые часто вступают друг с другом в неизбежные противоречия. И только в "справедливом обществе", отмечает Дж. Ролз, люди должны стремиться к тому, чтобы уравновесить свои интересы, т.е. "до-

говориться" и пойти на определенные уступки друг другу. А это означает, что даже в "справедливом обществе" неизбежны определенные уступки и внутренние компромиссы. Причем неизбежными становятся уступки и в самом главном - в чувстве собственного достоинства. Но только в этом случае, уступая даже в столь важном для себя, как чувство собственного достоинства, человек и все общество получают гораздо больший выигрыш - стабильность всего этого общества и его дальнейшее развитие, а значит, и расширение возможностей для самореализации каждого отдельного члена такого общества.

И именно здесь человек превращается из "отдельно взятого индивида" в подлинную личность, сопричастную общественным интересам, и у человека появляется то, что "поздний" А. Адлер называл "чувством сопричастности с обществом" (от нем. *Gemeinschaftsgefühl*) и к чему призывал стремиться. На самом деле, человек, ориентированный на интересы общества (а еще лучше - Культуры), не только не "теряет" своего достоинства в неизбежных уступках интересам других людей, но возвышает его. В данном случае можно говорить, что достоинство проходит настоящую проверку - проверку значимости цели и смысла, ради которых человек живет и может вообще считать или не считать себя Личностью, а самой высшей такой целью как раз и считается служение другим людям и обществу в целом

Критикуя традиционные представления о справедливости, Дж. Ролз отмечает, что в классическом утилитаристском понимании справедливости предполагается, что все люди альтруисты, что все люди как бы сходятся в одну личность (почти как Господь Бог...). Но при этом у таких людей нет проблемы (свободы) выбора и риска, а значит, и возможности самоопределяться. И лишь в подлинном понимании справедливости, в "справедливости как честности" (по Дж. Ролзу) человек вправе выбирать и рисковать, т.е. вправе быть личностью (Ролз). Сам Дж. Ролз выделяет два основных принципа справедливости:

- 1) равные права людей в отношении основных свобод;
- 2) неизбежные неравенства (различия) никого не должны ущемлять в чувстве собственного достоинства (Ролз,).

Таким образом, именно выход на смысловую составляющую труда позволит в перспективе значительно расширить воз-

возможности собственно психологического анализа профессионального труда.

## 2. Психологическое понимание труда и профессии

Профессиональная деятельность - это, прежде всего, трудовая деятельность. В этой связи полезно разобраться, что может помешать реализовать себя человеку в труде. В частности, какие предрассудки могут стать препятствием для полноценной самореализации в профессии. Е.А. Климов выделил следующие основные "предрассудки" о труде и психике (Климов):

1. **Идеал "легкого труда"**. Например, таким "идеалом" мог бы стать образ человека, не прилагающего никаких усилий в своей работе (тогда спрашивается, зачем ему нужны способности, умения), не напрягающего свою память (зачем тогда знания и способы ориентировки в мире науки), не переживающего и не волнующегося за свою работу (зачем тогда нужны чувства) и т.п.

2. **Наивный антиэнтропизм**, проявляющийся в стремлении все раскладывать по порядку и превращать сложные объекты и явления в простые (и даже примитивные) схемы. Но тогда не остается места для творчества: все "разложено по полочкам", во всем есть "порядок" и любая инициатива, любое творчество могут этот "порядок" разрушить... Но любая настоящая общественная и психологическая система (в отличие от структуры) находится в движении, а части этой системы находятся в противоречивых отношениях. И именно это обеспечивает настоящую жизнь с ее проблемами и сложностями. Поэтому труд психолога не сводится к тому, чтобы во всем "наводить порядок". Более интересная задача психолога - помогать человеку обнаруживать противоречия жизни (включая и противоречия собственной души) и использовать энергию этих противоречий для саморазвития.

3. **Душеведческая "слепота"** проявляется в неспособности "со-переживать и со-веселиться другому человеку" (по А.Н. Радищеву). Поскольку психика непосредственно не наблюдаема, психологу приходится по внешним проявлениям и высказываниям, по анализу различных обстоятельств составлять правдивый образ другого человека. И очень часто психолог опирается не только на свои "методики" (тесты, опросники), но и на данные бесед, наблюдений, а то и просто на свою способность понять и прочувствовать проблемы данного человека.

4. Презумпция превосходства "ученого" над "практиком" проявляется в том, что те, кто считают себя "учеными", начинают учить "практиков". Хотя так называемые "практики" часто имеют гораздо больший (и даже более обобщенный) опыт решения тех или иных человеческих проблем. Поэтому речь может идти лишь о взаимообогащении психологической науки и психологической практики. Заметим, что большинство выдающихся психологов (З. Фрейд, К.Г. Юнг, А. Адлер, К. Роджерс и др.) - "выходцы из практики"...

При этом сам коллективный труд (по А.Н. Леонтьеву) в психологическом плане характеризуется следующим:

1. Это разделенный труд, где каждый член группы выполняет отдельные трудовые операции, которые сами по себе, взятые в отдельности, бессмысленны.

2. Именно с возникновением коллективного труда появляется представление о промежуточном результате труда (при этом для отдельного человека этот промежуточный результат выступает как самостоятельная цель); все это позволяет выделить новую единицу - отдельное трудовое действие.

3. В плане психологического отражения данная деятельность сопровождается переживанием смысла действия.

4. Наконец, для координации коллективных действий неизбежно стали развиваться речь и язык...

В.Д. Шадриков выделяет три взаимосвязанных аспекта трудовой деятельности:

- предметно-действенный (как процесс, в котором "человек при помощи средств труда вызывает заранее намеченное изменение предмета труда");

- физиологический (как "функции человеческого организма");

- психологический (как осуществление сознательной цели, проявление воли, внимания, интеллектуальных свойств работника и т.д.). При этом отмечается, что "в психологическом исследовании последний аспект, несомненно, играет ведущую роль" (Шадриков).

Е.А. Климов выделил основные психологические регуляторы труда (Климов):

- образ объекта труда (чувственный образ; репрезентативный образ, например, память, воображение...);

- образ субъекта труда (актуальный "образ Я"; обобщенный "Я-образ" - представление себя во времени, представление себя представителем профессии, членом общества...);

- образ субъект-объектных и субъект-субъектных отношений (потребности, эмоции, характер, направленность личности и ее мировоззрение...).

Е.А. Климовым выделены были также более конкретные психологические признаки труда :- сознательное предвосхищение социально ценного результата (знание о продукте - результате труда; осознание его социальной значимости; аффективный тон соответствующего знания - отношение к этому знанию);

- сознание обязательности достижения заданного результата (понимание ответственности; переживание ответственности);

- сознательное выделение и владение внешними и внутренними средствами деятельности (знание средств деятельности; практическое владение средствами деятельности; переживания, связанные с применением средств деятельности);

- осознанная ориентировка в межлюдских производственных отношениях (понимание-знание вариантов взаимоотношений; переживание взаимоотношений).

Например, даже если человек за рамками своих непосредственных обязанностей (в отпуске, на отдыхе и т.п.) совершает какое-либо полезное действие, соответствующее всем выделенным выше признакам, то этот человек трудится. И наоборот, если человек на своей работе не осознает цели своего труда, или не осознает ответственности (даже получая за это официальную высокую зарплату), то о труде в полноценном психологическом понимании говорить не приходится.

По сути, главным в психологическом понимании труда является то, что происходит на уровне сознания (в каждом из признаков, выделенных Е.А. Климовым слова "сознание", "осознанное" стоят на главных позициях). А собственно "эффективность труда" является скорее заботой самих работников и их руководителей.

Е.А. Климовым выделены также основные "эргатические функции", которые являются основой для различных видов трудовой и профессиональной деятельности (см. Под **эргатической системой** понимается взаимодействие субъекта и объекта труда, а в более развернутом виде - это система "человек - машина -

среда - социум - культура- природа". Сама эргатическая функция определяется как "любое уменьшение неопределенности связи элементов внутри эргатической системы и ее связей с внешними обстоятельствами, рассматриваемыми с точки зрения тех целей, ради которых эта система создана, т.е. - это любая трудовая функция (функция эргатической системы). Например, работник не может найти нужный инструмент (нужный документ) - у него нет порядка (условия не соответствуют работе). Следовательно, надо навести порядок, т.е. привести в соответствие цели труда, средства и условия.

Можно выделить следующие основные группы эргатических функций:

- духовное производство (построение идеологий, образование, искусство, наука);

- производство упорядоченности социальных процессов (законотворчество, средства массовой информации - СМИ, планирование - экономика, управление крупными социально-экономическими и политическими системами);

- производство полезных действий обслуживания и самообслуживания (жизнеобеспечение субъектов труда, организация трудовой деятельности, медицинское обслуживание, ремонтное обслуживание, совершенствование эргатических систем);

- материальное производство (оперативно-гностическое - обработка информации, принятие решения; оперативно-практическое - организация рабочего места, организация социальной среды; оперативная самоорганизация субъекта труда - транспортирование, управление средствами труда, воздействие на предметы труда).

Выделение и рассмотрение понятия "трудовой пост и его структура" важно для уточнения производственного "смысла" данной профессиональной деятельности (Климов)

**Трудовой пост** - это не то, что можно "очертить конкретно" ..., - это "многомерное, разно- и многопризнаковое системное образование, основными составляющими которого являются:

- цели, представление о результате труда;
- заданный предмет труда;
- система средств труда;
- система профессиональных служебных обязанностей;
- система прав работника;



- производственная среда (предметные и социальные условия труда).

Например, рабочее место почтальона определяется не его конкретным местом (стол и стул) в конкретном помещении, а целой системой разнообразных условий, обеспечивающих выполнение его основных обязанностей (а не просто "отсиживание" на конкретном стуле и, по сути, имитацию работы). Такое понимание "трудового поста", возможно, поможет многим работникам, особенно творческих профессий, проще отвечать на несправедливые упреки начальства в том, что их "не видно на рабочем месте"...

Для организации работы психолога труда важно выделить главный принцип его деятельности, который отражен в "золотом правиле психологии труда" (. Климов).

**"Золотое правило"** - это правило организации взаимосоответствия элементов системы: "человек - предмет труда - средства труда - среда" (если, например, вводятся новые требования к человеку-работнику, то это необходимо компенсировать в других элементах эргатической системы). Различные "исходы" при реализации "золотого правила психологии труда" отражены в специальной таблице (см. табл.).

Примерное соотношение человека и объективных требований труда, работы, профессии:				
Уровни самостоятельности человека в труде	Возможные "исходы" соответствия/несоответствия человека и труда			
	Согласование имеющихся возможностей		Формирование потребных возможностей	
	Профотбор	Подбор труда для человека	Формирование ПВК человека	Создание средств труда
Самостоятельная активность без помощи специалиста	"Естественный" отбор кадров	Самостоятельное профессиональное самоопределение человека	Профессиональное саморазвитие и самообразование	Самостоятельное улучшение и рационализация условий и средств труда
Самостоятельная активность в условиях оптимального научного обслуживания	Профотбор на научной основе	Профконсультация	Специально организованное профессиональное образование	Специальное проектирование эргатических систем (инженерная психология)
Человек рассматривается как не-	Профотбор как "отсев" непри-	Профконсультация с позиций "жест-	Направленное "жесткое" форми-	Проектирование эргатических

компетентный и пассивный	и годных	кого" управления человеческим фактором	рование ПВК	систем как "вытеснение" человека из этих систем
--------------------------	----------	--	-------------	---

Е.А. Климов выделил следующие значения употребления понятия "профессия":

- область приложения сил человека (как субъекта труда);
- общность людей-профессионалов;
- подготовленность человека, позволяющая выполнять определенную работу;
- деятельность, сам процесс реализации трудовых функций.

Позднее Е.А. Климов выделяет более конкретные аспекты понятия "профессия"

1. Профессия как общность людей, занимающихся близкими проблемами и ведущих примерно одинаковый образ жизни (известно, что профессия все-таки накладывает свой "отпечаток" на всю жизнь человека). Конечно, уровень жизни (при общности самого образа жизни) может различаться у профессионалов с разной степенью успешности (кто-то научился "хорошо зарабатывать" за свой труд, а кто-то даже не стремится к тому, обнаруживая иные "радости" в своей профессии), но базовая система ценностей у представителей данной профессии примерно одинаковая, что и позволяет им говорить о ком-то из своих коллег как о более или менее состоявшемся специалисте (даже независимо от получаемых "доходов").

2. Профессия как область приложения сил связана с выделением (и уточнением) самого объекта и предмета профессиональной деятельности психолога. Здесь также решается вопрос, в каких сферах жизнедеятельности человек может реализовать себя как профессионал. Применительно к некоторым сферам, например, к психологии, можно заметить, что вся история психологии (и философии) - это непрекращающиеся попытки понять, что же такое "психика", и как, с помощью какого "метода" ее лучше исследовать и развивать.

3. Профессия как деятельность и область проявления личности. Часто забывают о том, что профессиональная деятельность не просто позволяет "производить" какие-то товары или услуги, но, прежде всего, она позволяет человеку реализовывать свой творческий потенциал и создает условия для развития этого по-

тенциала (напомним, что еще К. Маркс говорил, что главный результат труда - это не производимые товары, а "сам человек в его общественных отношениях").

4. Профессия как исторически развивающаяся система. Интересно, что само слово "профессия" восходит к латинскому *profiteri* - "говорить публично". "Таким образом, в феномене профессии исконно скрыты события, являющиеся предметом и общей и социальной психологии", - отмечает Е.А. Климов. Естественно, сама профессия меняется в зависимости от изменения культурно-исторического контекста и, к сожалению, возможны ситуации, когда изначальный смысл профессии может существенно извращаться. В частности, психология, по сути своей ориентированная на развитие неповторимой личности человека, может в определенные исторические периоды ("темные эпохи") использоваться для откровенной манипуляции общественным сознанием и создания в сознании отдельных людей иллюзии решения их проблем (особенно когда эти психологические проблемы умышленно не связывают с общественными проблемами).

5. Профессия как реальность, творчески формируемая самим субъектом труда (например, самим психологом). Это означает, что даже культурно-историческая ситуация (эпоха) не является тотально доминирующей, поскольку многое зависит от конкретных специалистов. Именно они должны сами определять место своей профессии (и свою личную "миссию") в общественной системе, а не просто выполнять работу "по инструкции". Именно благодаря конкретным специалистам данная наука и данная практическая сфера развиваются. Вероятно, подлинное величие того или иного профессионала определяется тем, насколько он сумел содействовать развитию своей науки не столько "благодаря" сложившимся обстоятельствам (и социально-экономическим условиям), сколько "вопреки" этим обстоятельствам. А идеальным вариантом творческой самореализации в профессии является ситуация, когда работник даже неблагоприятные обстоятельства сумеет использовать во благо (здесь нет никакого противоречия, т.к. нередко именно преодоление трудностей позволяет сделать что-то действительно значительное).

Можно выделить следующие основные характеристики профессии:

-это ограниченный вид трудовой деятельности (вследствие исторического разделения труда);

-это общественно-полезная деятельность. Хотя четкого критерия "полезности" не существует, но интуитивно даже простые люди прекрасно понимают, от какого работника больше пользы, а от какого - меньше.

Правда, неопределенность общественной полезности разных видов труда все-таки порождает сильную спекуляцию по этому поводу. Например, с помощью изощренной демагогии обосновывается, что труд спекулянта гораздо важнее труда честного труженика, а соответственно, обосновывается, что и получать он должен намного больше (в десятки раз - пример современной РФ). Вероятно, одним из перспективных направлений профессиографии должен стать не только традиционный анализ операционально-технологического содержания труда (этим неплохо занимаются технологи на производстве), сколько обоснование более справедливой оценки разных профессионалов с позиций психологического и культурологического анализа.

-это деятельность, предполагающая специальную подготовку (заметим, что это именно современное понимание профессии).

-это деятельность, выполняемая за определенное вознаграждение (моральное и материальное), дающее человеку возможность не только удовлетворять свои насущные потребности, но и являющееся условием его всестороннего развития (сейчас в качестве такого вознаграждения выступают в основном деньги);

-это деятельность, дающая человеку определенный социальный и общественный статус (чем человек занимается, дело человека, его работа - это его главная "визитная карточка");

- определение профессии

Последнее обстоятельство позволяет понять самую главную психологическую характеристику профессии - отношение конкретного работника к данной работе как к своей "профессии". Заметим, что данное понимание профессии было предложено С.М. Богословским задолго до Э. Фромма, который позже рассуждал об "отчужденном характере", когда человек не воспринимает свою работу как лично значимую.

Все это позволяет совершенно по-новому анализировать профессиональную деятельность с собственно психологических позиций. Например, даже если работник работает хорошо и им

вполне довольно начальство, в психологическом плане у него могут возникать серьезные проблемы, когда он ненавидит то, что делает и т.п.

Специальность конкретизируется в профессии. Соответственно, профессия - это группа родственных специальностей (например, профессия - врач, специальность - врач-терапевт; профессия - учитель, специальность - учитель физкультуры).

**Квалификация** - это уровень профессионального мастерства. Традиционно выделяют: 1) формальную квалификацию, выраженную в официально фиксированных разрядах, классах, званиях, категориях и 2) реальную квалификацию, т.е. тот уровень мастерства, который данный человек может действительно проявить. Нередко рассогласование между реальной и формальной квалификацией конкретного работника лежит в основе многих производственных конфликтов. Например, неопытного работника (с низкой реальной квалификацией) ставят "по благу" на высокооплачиваемую работу и это, естественно, вызывает либо зависть со стороны других работников (если они, не обладая высокой квалификацией, сами хотели бы оказаться на его месте), либо это вызывает их справедливое негодование (если, конечно, у них еще сохранилось чувство собственного достоинства).

### **3. Проблема субъективной значимости, удовлетворенности трудом и трудовой мотивации**

Тема субъективной значимости труда приближает к главной проблеме лекции - проблеме развития чувства собственного достоинства работника, обоснованно гордящегося своим трудом. Именно развитие чувства собственного достоинства является, по нашему мнению, важнейшим условием собственно личностного развития человека в труде. При рассмотрении темы субъективной значимости труда сразу же возникает много сложностей:

1) Субъективная значимость (или, наоборот, не-значимость) труда может легко внушаться конкретным людям со стороны заинтересованных руководителей, завистливых коллег или со стороны психологов-манипуляторов, которые ради высоких гонораров готовы формировать все, что угодно. И тогда возникает вопрос: насколько представление о значимости труда на самом деле является "субъективным"?

2) Само представление о субъективной значимости труда меняется со временем, проходя часто критические периоды. Например, творческий работник всегда чем-то недоволен в своей работе, а нередко вообще считает ее "никому не нужной"...

3) Во многих случаях реально существует "частичная значимость" конкретного труда, когда работник, например, ценит себя и свой труд не за пользу, которую он своим трудом приносит окружающим, а за те блага (гонорары), которые он с этого получает. И этим он гордится, и этим он самоутверждается...

4) Чувство субъективной значимости может основываться и на самообмане, когда разумом человек уже готов согласиться с тем, что его работа примитивна или общественно бессмысленна, но признаться себе в этом у человека просто не хватает сил. И тогда на уровне чувств он по-прежнему продолжает верить в "значимость" своего труда как для себя лично, так и для окружающих и т.п.

Выделяются также основные признаки значимости труда :

1. Субъективное понимание, представление о труде. Интересно, что "Американский словарь для университетских колледжей" дает около 50 определений труда в различных дисциплинах (в философии, теологии, физике...). Традиционно выделяются следующие признаки "труда" или "работы" (по социологическим источникам): физическое или интеллектуальное напряжение; целенаправленная ориентация в контексте задания, имеющего временные или пространственные ограничения; социальная интеграция и взаимодействие групп; неприязнь или нежелательность переживания нагрузок; получение дохода и обеспечение существования; зависимость объема производимых товаров и услуг от изменений в заработной плате; влияние социальных норм, включая и чувство долга; обмен труда как товара на заработок в условиях эксплуатации.

2. Труд как главное дело жизни предполагает выделение двух типов представлений: 1) труд как одна из сфер активности и 2) труд как основа жизни и основа "восприятия собственной личности". Важно еще установить, как конкретный человек воспринимает значимость труда в своей жизни...

3. Мотивационные компоненты труда. Часто обследуемым предлагаются перечни мотивационных факторов труда - например, перечень значимых функций труда (по Каплану и Тайсни):

положение и престиж профессии; необходимый доход; обеспечение занятости; интересные социальные контакты; хороший способ служения обществу; интересное содержание труда; удовлетворение от труда. Любопытно, что самым значимым фактором оказался "необходимый доход".

Другой способ оценки мотивационных компонентов - различные характеристики труда: техника безопасности; сочетание требований деятельности и соответствующей им квалификации; хорошая оплата; хороший социально-психологический климат; хорошие физические условия; автономность (независимость) работника.

В целом, выделяются две группы характеристик: 1) "разумное объяснение" труда в целом (основано на понимании значимости труда); 2) "предпочтительность" отдельных сторон труда (отражает более конкретные и частные требования к труду).

4. Общественные нормы труда предполагают выделение двух основных представлений: 1) обязанность трудиться на благо общества, независимо от основных социальных норм (религиозных или каких-либо еще); 2) обязанность трудиться дополняется стандартами, отражающими права и обязанности работника (основаны на предположении о равнозначном, т.е. справедливом обмене затраченного труда и вознаграждения).

5. Динамические взаимодействия и их роль в понимании значимости труда.

Уровни организации труда:

1. Индивидуальный уровень. Внедрение новых технологий ведет к появлению новых возможностей - возможностей комбинировать труд и интегрировать в одной деятельности дотоле отдельные задания, выполняемые разными работниками. На более высоких уровнях появляется возможность передавать функции сложным механизмам. В этом случае работе становится менее понятной и менее "осязаемой" для работника. Но это все несколько компенсируется появлением других новых возможностей: иной организацией труда; новой системой задач, выполняемых вне традиционных помещений и др.

2. Групповой уровень. Появление компьютеров привело к стандартизации взаимодействия и соответствующим ограничениям, к сокращению потребности в прямых контактах, т.е. ослабление личностного фактора в социальных взаимоотноше-

ниях. Также появление компьютеров и развитие "сетей" повышает вероятность работы в "домашних" условиях. Возникает интересный вопрос: позволяют ли все эти изменения сохранить чувство значимости своего труда на прежнем уровне?

3. Организационный уровень. Здесь многое зависит от способа внедрения новых технологий (например, в какой степени будет учитываться отношение к нововведениям самих работников, будет ли у работников специально формироваться позитивное отношение к нововведениям), а также от степени разделения труда (между сотрудниками и между человеком и компьютером). Главное на данном уровне - выяснить, как в этих процессах будут участвовать сами работники (от этого зависит и значимость труда для них самих).

4. Социальный уровень, где выделяются два основных процесса (тенденции):

- новые технологии способствуют подъему производства (или стабилизируют уровень безработицы) - это ведет к сужению субъективной значимости труда, хотя на первый план и выходят обязательные нормы (осознание неизбежности прогресса и т.п.);

- возможно создание и более гибкой адаптивной ориентации, когда смена взглядов о труде будет ориентирована на перспективу, даже в те времена, когда устроиться на работу пока еще сложно.

Непосредственно связана с проблемой удовлетворенности трудом проблема мотивов трудовой деятельности. А.И. Зеличенко и А.Г. Шмелев предлагают следующую систему внешних и внутренних мотивационных факторов труда, которые могут быть использованы не только для выявления готовности человека эффективно трудиться, но и в целях профессиональной ориентации самоопределяющихся клиентов .

#### **1. Внешние факторы:**

- факторы давления: рекомендации; советы; указания со стороны других людей, а также примеры героев кино, литературных персонажей и др.; требования объективного характера (служба в армии, материальное положение семьи...); индивидуальные объективные обстоятельства (состояние здоровья, способности...);



- факторы притяжения-отталкивания: примеры со стороны непосредственного окружения человека, со стороны других людей; обыденные эталоны "социального преуспевания" (мода, престиж, предрассудки);

- факторы инерции: стереотипы наличных социальных ролей (семейные, членство в неформальных группах...); привычные занятия (возникшие под воздействием школьных предметов, увлечений...).

## **2. Внутренние мотивационные факторы:**

- собственные мотивационные факторы профессии: предмет труда; процесс труда (привлекательный-непривлекательный, эстетические аспекты, разнообразие-однообразие деятельности, детерминированность-случайность успеха, трудоемкость работы, индивидуальный-коллективный труд, возможности развития человека в данном труде); результаты труда;

- условия труда: физические (климатические, динамические характеристики работы); территориально-географические (близость месторасположения, необходимость разъездов); организационные условия (самостоятельность-подчиненность, объективность-субъективность в оценке труда); социальные условия (трудность-легкость получения профессионального образования, возможности последующего трудоустройства; надежность положения работника; свободный-ограниченный режим; социальный микроклимат и т.д.);

- возможности для реализации внепрофессиональных целей: возможности для общественной работы; для достижения желаемого общественного положения; для создания материального благополучия; для отдыха и развлечений; для сохранения и укрепления здоровья; для психического самосохранения и развития; возможности, предоставляемые работой и профессией для общения.

**К. Замфир** предлагает систему, позволяющую оценивать удовлетворенность труда в соответствии с его содержанием. Система включает следующие основные показатели, каждый из которых можно оценить по 5-балльной шкале:

- Общие условия: транспорт до предприятия; удобный график работы; социальные льготы (столовая, ясли и др.); возможности заработка; возможности продвижения по работе.

- Физические условия труда: безопасность труда; эстетика места работы; шум, температура, вибрация и т.п.

- Содержание труда: разнообразие-монотонность; сложность труда, требуемая квалификация; необходимость решения новых, интересных проблем; элементы руководства и ответственности; соответствие личным способностям.

- Отношения между людьми в труде: отношения с коллективом; отношения с непосредственными руководителями.

- Организационные рамки труда: уровень организации на предприятии; состояние общественного мнения; социально-психологический климат.

**М. Аргайл** выделяет следующие факторы удовлетворенности трудом.

1. Заработная плата. Удовлетворены своим высоким заработком больше те люди, которых и другие стороны их жизни вполне удовлетворяют (по данным исследований). Мужчины чаще оказываются менее удовлетворенными, чем женщины. Люди образованные, квалифицированные, более старшего возраста высказывают меньшую удовлетворенность своим заработком. Часто свой заработок сравнивается с прежними доходами (в условиях постоянной инфляции эти сравнения не очень приятны...).

2. Отношения с сотрудниками. По значимости этот фактор стоит рядом с зарплатой. Основные ожидания от сотрудников - материальная и социальная поддержка. Но еще важнее - помощь в достижении совместных целей. Основные виды дружеских связей на работе: дружба, выходящая за пределы работы (например, в общении дома); дружба только по работе (с кем можно выпить чашечку кофе, но не возникает желания переносить это во внерабочую обстановку); приятельские отношения, но без стремления перейти на неформальный уровень.

3. Отношения с руководством. Основные ожидания от руководителей: справедливость при поощрении и наказании, протекция по службе, улучшение условий труда... Исследования показывают, что роль руководителей в преодолении трудностей на работе оценивается даже выше, чем роль сослуживцев и супругов.

4. Возможности продвижения по службе. Достижение и признание - это два наиболее часто называемых источника удо-

влетворенности работой (по Херцбергу). Важнейшими показателями повышения по службе являются: зарплата и служебный статус. Но такое "признание" часто ведет к увеличению времени рабочего дня и ответственности. Но все равно, многие стремятся к повышению по службе.

5. Другие факторы удовлетворенности: удовлетворенность условиями; удовлетворенность фирмой (гордость за фирму); организация времени (позволяет ли работа быть хозяином своего времени, насколько оно тратится с пользой); предоставление свободного статуса и личной идентичности (быть на работе самим собой); дальние, перспективные жизненные цели (может ли работа помочь в их реализации); чувство общности деятельности, разделяемое с другими людьми; вынужденная активность (чтобы работа дисциплинировала человека, не создавала условий для "стагнации" и "безделья").

Особой проблемой при анализе удовлетворенности трудом является безработица в ее связи с проблемой удовлетворенностью жизнью.

В настоящее время "безработицу можно рассматривать как признак неудачи, как социальное клеймо, как форму отклонения". Если безработные могут сами организовать свое свободное время, то они меньше страдают от безработицы: некоторые безработные поддерживают свою квалификацию путем создания контор и мастерских (они легче переносят безработицу); кто-то просто "приспосабливается" к новому образу жизни; многие - деградируют (подолгу остаются в постели, часами смотрят телевизор, отказываются от попыток изменить свою жизнь...).

Естественно, при рассмотрении проблемы повышения трудовой мотивации и удовлетворенности трудом правомерно поставить проблему повышения этой мотивации и удовлетворенности. Согласно Г.К. Уайту, можно выделить два основных постулата в проектировании и совершенствовании трудовой деятельности: 1) работа должна проектироваться с учетом человека; 2) сами работники должны участвовать в этом процессе.

Г.К. Уайт выделяет также основные подходы к повышению мотивации труда:

1. Проектирование внешней трудовой мотивации. По заданиям - требования к заданиям должны быть: значимыми, понят-

ными, обеспечивать обратную связь с руководителем... По организации труда - организация труда должна: способствовать достижению цели, обеспечивать соответствующую поддержку и контакты, создавать возможности обучения и получения необходимой информации. По характеристике рабочей обстановки: справедливая оплата, корректное поведение персонала, эстетическая привлекательность обстановки.

2. Проектирование внутренней мотивации работника предполагает: ответственность самого работника, свободу его действий, участие работника в планировании (особенно при разработке и внедрении инноваций).

3. Важную роль во взглядах Г.К. Уайта играет концепция "эквивалентного обмена", особенно для монотонных производств, где монотонный труд как бы "компенсируется": разнообразием в способах выполнения, темпом выполнения задания (определяемом самим работником), местом (условиями) работы...

4. Концепция "оптимальности" при формировании мотивов труда предполагает, что у каждого человека существует индивидуальный "порог", за которым наступает слишком большое (чрезмерное) разнообразие, ответственность и т.п., что приводит к стрессам и конфликтам. Особенно это усугубляется при недостаточной квалификации, образовании и недостатке нужной информации.

5. Оплата должна соответствовать ожиданиям работников. Соответственно, сами эти ожидания должны: исследоваться, специально формироваться (в сторону их адекватности затраченному труду и квалификации

В более современных подходах выдвигаются новые требования (критерии), в большей степени учитывающие субъективные и интуитивные методы управления:

- первичные физиологические критерии: рабочая нагрузка не должна подвергать риску здоровье, работа не должна казаться отобранному персоналу излишне трудной, работа должна быть выполнима и для специально не отобранного персонала, работа не должна казаться излишне трудной не отобранному персоналу;

- психосоциальные критерии взаимодействия: оператор может влиять на скорость работы, оператор может менять метод

работы и должен иметь возможность поддержания визуального и речевого контакта с коллегами в рабочем помещении, во время работы оператор может контактировать с работающими рядом (но в основном по производственным вопросам), оператор может постоянно менять метод и темп работы при взаимодействии с другими работниками;

- психосоциальный критерий, определяющий перерывы для отдыха: оператор может влиять на темп работы, оператор имеет возможность создавать резервы заготовок или продукции, оператор имеет возможность покинуть на время рабочее место, оператор имеет возможность планировать свою работу в течение рабочего дня или большей его части.

Естественно, при этом возникает вопрос: насколько все это реально (выполнимо) вообще и реально ли выполнить это в полном объеме в условиях конкретных организаций?

Вероятно, ответ на этот вопрос во многом зависит не только от квалификации и воли руководства, но и от чувства собственного достоинства рядовых работников, от их мотивации на профессиональное самоуважение, а также от их стремления гордиться не только своим трудом, но и своими правами, за которые пришлось побороться.

#### **Тема 1.4. Проблемы профессиографирования и профотбора**

##### **План:**

1. Понятия: "профессиограмма", "психограмма", "модуль профессии", "модель специалиста", "формула профессий"
2. Методы и различные схемы профессиографирования
3. "Аналитическая профессиограмма" и общая схема профотбора
4. Уровни анализа трудовой деятельности
5. "Формула профессии". Схема анализа профессии и варианты ее использования в групповой работе и в индивидуальной профконсультации
6. Трудности изучения профессиональной деятельности в условиях современной России
7. Самая главная (наиважнейшая) проблема профессиографии и психологии труда

**Основные термины:** профессиограмма, психограмма, «Модуль профессии», аналитическая профессиограмма, схема

анализа профессии, справедливость в оценке труда, модель специалиста

1. Понятия: "профессиограмма", "психограмма", "модуль профессии", "модель специалиста", "формула профессий"

Для современного психолога-практика и профконсультанта важно понимать, каким образом составляется грамотное описание различных видов профессионального труда, какие общие характеристики используются для полного рассмотрения профессий. Помимо использования готовых описаний профессий (профессиограмм) профконсультанту следует быть готовым к самостоятельному выделению и описанию особенностей профессий, характерных для конкретных условий своего города или региона и не представленных в профессиограммах для всеобщего пользования. Кроме того, в ряде случаев возникает необходимость самостоятельного рассмотрения отдельных (особо интересных) профессий совместно с клиентом.

В самом общем виде профессиограмма определяется как "описательно-технологическая характеристика различных видов профессиональной деятельности", сделанная по определенной схеме и для решения определенных задач.

Важным понятием в психологии труда является психограмма, понимаемая как выделение и описание качеств человека, необходимых для успешного выполнения данной трудовой деятельности. Данные качества называются профессионально важными качествами - ПВК.

На основании целей и задач, для решения которых предназначены те или иные описательные системы профессий, Е.М. Иванова выделяют следующие типы профессиограмм:

1. Информационные профессиограммы (предназначены для использования в профконсультационной и профориентационной работе для информирования клиентов о тех профессиях, которые вызвали у них интерес).

2. Ориентировочно-диагностические профессиограммы (служат для выявления причин сбоев, аварий, низкой эффективности труда и организуются на основе сопоставления реальной работы данного человека или рабочей группы с требуемыми - эффективными - образцами организации трудовой деятельности).

3. Конструктивные профессиограммы (служат для совершенствования эргатической системы, на основе проектирования

новых образцов техники, а также подготовки и организации труда самого персонала).

4. Методические профиограммы, которые можно было бы назвать и методологическими, поскольку они служат для подбора адекватных методов исследования данной эргатической системы, т.е. направлены на рефлексию и последующую организацию труда самого специалиста, составляющего профиографическое описание конкретной работы. Поскольку речь идет о рефлексии и организации собственной деятельности психолога, то, на наш взгляд, такие профиограммы уместнее было бы назвать "методологическими".

5. Диагностические профиограммы, целью которых является подбор методик для профотбора, расстановки и переподготовки кадров (например, организация работы по схеме составления аналитической профиограммы, где сначала исследуется профессия на нормативно-описательном, технологическом и "бюрократическом" уровне, а затем все это переводится на язык необходимых для успешной работы ПВК, для которых и подбираются соответствующие психодиагностические методики).

А.К. Маркова анализирует и выделяет следующие основные подходы к содержанию и структуре профиограмм:

1. Комплексная профиограмма (по К.К. Платонову, Ю.В. Котеловой и др.), где учитывается широкий круг характеристик (социальных, технических, экономических, медико-гигиенических и др.), а также указывается предмет, цели, способ, критерии оценки результатов и т.п.

2. Аналитическая профиограмма (по Е.М. Ивановой), где раскрываются не отдельные характеристики компонентов профессии, а обобщенные нормативные показатели профессии и показатели психологической структуры профессиональной деятельности. При этом специально анализируются: объективные характеристики труда и психологическая характеристика труда, что в итоге и позволяет выделять ПВК, соответствующие данным задачам.

3. Психологически ориентированная профиограмма (по Е.И. Гарберу), где выделяются: а) описание внешней картины труда, трудовое поведение: фотография рабочего дня, хронометраж рабочего времени при выполнении конкретных заданий, временная динамика производственной активности, типичные

ошибки и др.; б) внутренняя картина труда: типичные реакции личности на определенные профессиональные ситуации, интегральные образования личности работника (способности, структуры научения и опыт), психические состояния (интеллектуальные и эмоциональные процессы, эмоции, воля, внимание, память, психомоторика).

4. "Модульный подход" в профессиографировании (по В.Е. Гаврилову). Сам психологический модуль - это "типовой элемент профессиональной деятельности, присущий ряду профессий и выделяемый на основе общности требований к человеку". Структура модуля: 1) объективные характеристики типового элемента (например, для рабочего - измерение объектов без помощи инструментов и приборов - это первая, левая часть модуля); 2) психологические характеристики требований к человеку, предъявляемые этим элементом (например, для рабочего - объемный и линейный глазомер, точность - другая, правая часть модуля). Каждая профессия состоит из нескольких модулей. Число возможных модулей меньше, чем число всех профессий, поэтому целесообразнее (и экономичнее) изучать эти модули и уже из них составлять описание самих профессий .

5. А.К. Маркова, развивая идеи "модульного подхода", предлагает свой, оригинальный "задачно-личностный модульный подход" к профессиографированию. Общая схема задачно-личностного профессиографирования предполагает анализ профессии (на основе выделения профессиональных задач). Сам "модуль профессии" понимается в данном случае как "совокупность единиц объекта и субъекта трудовой деятельности". В состав модуля входит, таким образом, "соединение не просто отдельного нормативного трудового действия и желательного психологического качества, а сочетание определенной задачи труда и связанных с ней предмета, условий, действий, результатов (левая часть модуля) с рядом психологических качеств (правая часть модуля)". При этом целесообразно выделять: а) приоритетные, ядерные, стержневые профессиональные задачи и б) производные, вспомогательные задачи.

При этом А.К. Маркова выделяет основные требования к профессиограмме:

- четкое выделение предмета и результата труда (на что направлены главные усилия человека);



- выделение не отдельных компонентов и сторон труда. а описание целостной профессиональной деятельности;
- демонстрация возможных линий развития человека в данной профессии;
- показ возможных перспектив изменения в самой профессии;
- направленность профессиограммы на решение практических задач (профессиограмма как основа профотбора, профессионального обучения, рационализации труда и др.);
- выделение и описание различных некомпенсируемых профессиональных психологических качеств (ПВК), а также тех качеств, которые могут быть компенсированы.

Кроме того, при построении "модели специалиста" выделяют:

1. Модель реально действующего, "готового" специалиста, куда входят: а) модель деятельности специалиста (цели, задачи, действия, операции...); б) модель личности специалиста (традиционно личность определяется "личностными профилями", а фактически - системой ПВК).

2. Модель самой подготовки специалиста. Однако такие модели могут сильно варьироваться в зависимости от опыта обучающегося (или переобучающегося) специалиста, поэтому реальное построение таких моделей сильно осложнено.

2. Методы и различные схемы профессиографирования

Традиционно в психологии труда выделяют следующие основные методы профессиографирования :

1. *Организационные методы*, целью которых является планирование, построение самого исследования трудовой деятельности. Среди организационных методов выделяются:

- сравнительный метод (исследуются проблемы формирования профессионала при выполнении конкретных видов труда в разных возрастных группах - для "сравнения");

- лонгитюдный метод ("срезовой", часто многолетнее исследование, которое проводится с целью выявления динамики развития субъекта труда; используется при прогнозировании эффективности труда данных людей, в решении кадровых вопросов и др.);

- комплексный подход, объединяющий различные междисциплинарные исследования.

2. *Методы сбора эмпирических данных*, среди которых выделяют:

- изучение документации по данной профессии;
- наблюдение за работой специалистов;
- опрос специалистов (экспертный метод);
- изучение продуктов (результатов) данного труда, анализ ошибок;

- трудовой метод

- метод искусственной деавтоматизации. Суть метода - исследовать не столько сформированные - автоматизированные - навыки работника, сколько саму трудовую деятельность, которую осваивает обучающийся рабочий. Этот метод может быть положен в основу более тонкого профотбора.

- биографический метод, позволяющий исследовать профессиональный путь данного профессионала (профессионалов) на основании опроса и изучения документации;

- метод эксперимента, где сам эксперимент понимается как исследование влияния на трудовой процесс (влияния естественных факторов или влияния, специально организованного);

- метод моделирования трудового процесса, позволяющий выделить и анализировать наиболее существенные характеристики данного труда.

### **3. Методы обработки эмпирических данных:**

- качественные методы анализа: экспертная оценка; сравнительный анализ эмпирических данных; анализ ошибок; различные процедуры описания наблюдаемых трудовых процессов или своих впечатлений от выполняемой работы;

- количественные методы анализа: статистический анализ; графический анализ (часто позволяет выстроить визуальный образ изменений).

4. Интерпретационные методы, позволяющие осмыслить полученные результаты и выявить определенные закономерности трудового процесса. Среди этих методов условно выделяют:

- структурно-системный анализ, который предполагает психологический анализ операционно-технологической структуры труда, в результате которого можно строить гипотетические модели конкретной трудовой деятельности;

- функционально-структурный анализ, предполагающий психологический анализ функциональной структуры трудовой

деятельности (на основе предшествующего структурно-системного анализа выявляются мотивационные, когнитивные, операторные и эмоционально-волевые процессы, актуализируемые у человека в процессе формирования и исполнения трудовой деятельности на макро- и микроструктурном уровнях, т.е. выявляются психологические функции, обеспечивающие данный трудовой процесс).

1. *Субъект труда* предполагает выделение и описание следующих характеристик:

- объективные характеристики субъекта труда (здоровье, стаж, образование, успешность работы...);

- социальная когнитивно-мотивационная структура (информированность о социальной значимости профессии, информированность о своей роли в обществе, осознание себя членом профессиональной среды, отношение к своей профессиональной деятельности);

- профессиональная когнитивно-мотивационная структура (знание о трудовом процессе в целом; знание предмета, целей, условий и задач трудового процесса; личностное отношение к труду как к процессу и как к результату);

- операторная психологическая структура "отдельной" деятельности (выделение цели, способность выполнять действия и операции);

- эмоционально-волевая структура субъекта труда (индивидуальный стиль деятельности; функциональное состояние субъекта труда).

2. *Объект труда*:

- история и перспективы развития данного трудового процесса (научно-технический прогресс - НТП, социально-экономический прогресс...);

- социальная структура и направленность объекта труда (социальная направленность объекта труда; социально-технические характеристики объекта труда; социально-экономические характеристики объекта труда);

- сама структура трудового процесса, позволяющая выделить: а) предмет труда - средства труда - трудовая задача;

- структура условий труда: микроклимат и гигиенические условия; социально-психологические условия; организация труда (нормирование, планирование, контроль);

- операционально-техническая структура труда (операционально-технологические действия; правила исполнения трудовых действий).

Е.С. Романова и Г.А. Суворова предложили несколько более компактные варианты описания профессий, которые также могут быть использованы профконсультантами. Ниже представлены несколько таких вариантов.

1. Ориентировочная схема экспресс-изучения профессии: а) технико-экономическое описание (технология, оборудование, нормы, оплата труда); б) организация и условия труда (социальные и физические условия, освещенность, температура, влажность, профвредности, режим труда...); в) документация по течности кадров, по сбоям в работе и т.п.; г) подробное описание самой трудовой деятельности (основные операции и действия); д) психофизиологическая характеристика трудовой деятельности (характеристика ПВК).

2. Общая схема (основные вопросы) для разработки комплексной профессиограммы: 1) как называется работа и в чем она состоит (ее существенные характеристики)? 2) какова эффективность (основные критерии эффективности) и цель работы? 3) что является предметом труда (над чем работают)? 4) каким способом (как) выполняется работа (каков технологический процесс)? 5) на основании чего делается работа (нормативная и производственная документация)? 6) каковы конкретные критерии оценки труда? 7) какая необходима квалификация? 8) при помощи каких средств выполняется работа? 9) в каких условиях выполняется работа (территориальных, гигиенических, эстетических)? 10) какова организация труда (график работы, трудовые смены, баланс труда и отдыха)? 11) какова кооперация труда (кто, что и с кем делает)? 12) какова интенсивность труда? 13) какова степень опасности и ответственности труда? 14) какова степень воздействия труда на работника (степень полезности/ вредности)? 15) какова польза для работника (зарплата, премии, общественное признание и т.п.)? 16) какие условия, требования и ограничения характерны для работы (кто может и кто не может ее выполнять: административно-правовые, политические, медицинские, общественные и другие детерминанты).

3. "Аналитическая профессиограмма" и общая схема профотбора.

Как уже отмечалось выше, существует специальная процедура, позволяющая выделять профессионально важные качества на основании предварительного изучения технологических и нормативно заданных ("бюрократических") характеристик профессий, как бы переходя от собственно профессиограммы к психограмме. Такая процедура позволяет подбирать банки психодиагностических методик для профотбора на конкретные профессии, составлять развивающие и обучающие программы для конкретных профессионалов и т.п. Называется данная процедура аналитическое профессиографирование (аналитическая профессиограмма).

*Аналитическое профессиографирование* включает два основных этапа: 1) анализ операционально-технологической структуры труда и 2) анализ собственно психологической структуры деятельности субъекта труда. По сути, психолог должен сначала изучить данную профессиональную деятельность на основе анализа существующей нормативной документации (на "бюрократическом" и "технологическом" языке), а затем все это перевести на язык психологии, что и позволяет ему выделить на основе психологических характеристик действий сами профессионально важные качества (ПВК). И уже к этим качествам (к наиболее важным для данной профессии) подбираются конкретные психодиагностические методики - тесты (или субтесты).

Заметим, что само выделение ПВК и подбор соответствующих психодиагностических методик (уже собственно для профотбора персонала) предполагает также и составление обоснованных психометрических норм для используемых тестов. При этом сразу же обнаруживаются серьезные проблемы при использовании тестов в профотборе.

1. Сами нормы обычно предполагают исследование достаточно больших (примерно 200-300 человек) и, главное, репрезентативных выборок. Иными словами, важно не просто набрать нормы на любых людях, а именно на профессионалах, работающих по интересующей профессии. Понятно, что далеко не всегда такие возможности имеются, поэтому многие тесты, используемые в профотборе, недостаточно обоснованы.

2. Нормы должны быть набраны с учетом местных (региональных) особенностей. Например, нормы, составленные в сто-

лице, могут оказаться непригодными в отдаленных регионах страны.

3. Сами эти нормы должны через определенное время обновляться (например, через каждые 3-5 лет). Все это еще больше усложняет ситуацию. А ведь тесты претендуют на "точный" и "объективный" диагноз.

4. Кроме того, вызывает сильные сомнения само качество имеющихся тестов. Например, известный психолог В.П. Зинченко пишет по этому поводу: "Я предпочитаю определять коэффициент интеллектуальности не с помощью тестов, а по выражению лица. Несмотря на огромные усилия по установлению валидности тестов, многие из них так и остаются инвалидными".

Но даже несмотря на это, тесты все же следует использовать в целях профотбора. Каковы главные аргументы "за" использование тестов:

1. При грамотном использовании тесты все-таки дают ценную информацию о клиенте (претенденте), даже несмотря на значительные издержки при составлении норм, обработке и интерпретации результатов. Сама диагностика обычно проводится не с помощью одной единственной методики, а при использовании батарей тестов и, желательно, с повторными испытаниями (по возможности). Главное, о чем должен помнить профконсультант (или психолог-диагност), занимающийся профотбором - результаты собственно тестирования обязательно должны быть дополнены данными наблюдения и беседы.

2. Многие клиенты, руководители, да и сами коллеги-психологи убеждены, что тестировать надо "обязательно". Поэтому, чтобы не подрывать авторитет стандартизированной практической психодиагностики, проще провести тестирование, чем доказывать кому-то гораздо большую эффективность других, более надежных методов диагностики - беседы и наблюдения. Опытный специалист, успокоив таким образом своих клиентов и заказчиков, все равно перепроверит результаты тестов более "живыми" методами работы с клиентом-претендентом.

3. В некоторых организациях, особенно там, где начальство и коллеги не обладают достаточным уровнем общей культуры, с помощью тестов легко создать видимость работы (рабочие шкафы и полки быстро заполняются бланками опросников и тестов, психолог постоянно "обрабатывает" и "интерпретирует"

результаты компьютерного тестирования и т.п.). И уже на этом фоне легче работать так, как подсказывает совесть и настоящий профессионализм. Заметим, что у психолога профессионализм в немалой степени основан не на использовании стандартизированных методов, предназначенных скорее для начинающих специалистов, а на профессиональной интуиции, которая сама часто основывается на богатом жизненном опыте и опыте психологической практики.

4. Наконец, если клиенты (или начальство) выдвигают "претензии" к работе психолога (типа, "чем это Вы там занимаетесь?"), можно сослаться на то, что используемые Вами психодиагностические методы известны во всем мире и активно используются психологами в других организациях. А на фоне таких "общепризнанных" (хотя и здорово устаревших) методов проще использовать действительно работающие методы, включая и индивидуальные приемы и методики конкретного профконсультанта.

В целом профотбор в конкретной организации предполагает следующие основные этапы :

1. Если рассматривать новую организацию (или создание нового структурного подразделения), то еще на предварительных этапах проводится планирование структуры организации: определяется сам тип структуры и основные отношения организации и персонала.

2. Далее проводится проектирование организации, предполагающее: определение целей и результатов деятельности; определяются связи с внешней средой; разделяются процессы (по стадиям, по иерархическим уровням); группируются функции и выделяются основания для объединения отдельных этапов работ в более обобщенные цепочки - в соответствии со всем этим формируется и структура (конкретные подразделения и рабочие группы) организации.

3. На основании всего этого осуществляется общая оценка потребности в персонале. Сама общая потребность в кадрах определяется в соответствии с базовой и дополнительной потребностью в кадрах. Базовая потребность определяется из объема работ и выработки на одного работника. Дополнительная потребность - это различие между общей потребностью и наличием персонала на начало расчетного периода. При долговре-

менном планировании кадров охватывается перспектива на период более трех лет.

4. Поиск и организация потока претендентов: реклама в СМИ; обращение в "рекрутинговые" агентства; обращение в службы занятости населения; использование личных контактов; ярмарки вакансий; школы, гимназии, вузы и т.п.

5. Работа с самими претендентами предполагает следующие под этапы:

На основании предварительного собеседования - формирование базы данных о претендентах; подготовка списка кандидатов на вакантные должности.

- Сбор предварительной информации от кандидатов: предварительное собеседование; заполнение стандартной формы анкеты (типа "Сведения о кандидате"); прием "резюме" от самих кандидатов и т.п.

- Проверка информации, полученной от кандидатов: информация с прежних мест работы и учебы; проверка рекомендаций.

- Тестирование кандидатов: личностные опросники; тесты интеллектуальных способностей; тесты специальных способностей; групповые (в том числе, и игровые) методы отбора; решение проблемных ситуаций и т.п. Именно здесь могут пригодиться банки психодиагностических методик под конкретные трудовые посты, составленных на основе предварительного аналитического профессиографирования (см. выше).

- При необходимости, медицинское обследование: запрос в поликлинику по месту жительства; запрос в кожно-венерологический диспансер; запрос в наркологический диспансер; запрос в психоневрологический диспансер.

- Серия последовательных интервью: со специалистом отдела персонала (с менеджером по персоналу); с руководителем подразделения, в котором имеется вакансия; со специально созданной комиссией ("панельное интервью").

- Окончательное решение о зачислении на работу (принимается либо решением руководства, либо специальной комиссией).

При этом возможны следующие **типичные ошибки при оценке кандидатов**:

- ошибка центральной тенденции (когда часть кандидатов оценивается средним баллом, т.е. всех подгоняют под "норму",



хотя можно ожидать, что кто-то из кандидатов лучше, а кто-то хуже);

- ошибка снисходительности (когда большинство кандидатов оцениваются высоким баллом, что может привести к приему на работу неподходящих работников);

- ошибка завышенной требовательности (большинство получает очень низкие оценки, что приводит к отсеиванию потенциально пригодных работников);

- эффект ореола (когда интервьюер оценивает кандидата, ориентируясь лишь на какую-то одну, самую "главную" его характеристику, т.е. теряется комплексность оценки);

- ошибка контраста (когда средний кандидат оценивается высоко, если он идет после нескольких довольно слабых кандидатов, или, наоборот, оценивается низко, если идет после сильных кандидатов);

- стереотипизация в оценке (тенденция сравнивать кандидата со стереотипом "идеального работника", который у каждого - свой и может сильно отличаться от реальных требований работы).

6. Особого внимания требует организуемый иногда *конкурсный набор персонала* на работу.

- 1) Цели конкурса: поднятие престижа должности; привлечение большего числа кандидатов; повышение объективности решения о приеме на работу, демократизация отбора и т.п.

- 2) Необходимые элементы конкурсного отбора: наличие претендентов; конкурсная комиссия; механизмы оценки достоинств конкурентов и принятия решения по итогам конкурса; механизм информирования участников конкурсной процедуры о ходе и результатах конкурса.

- 3) Основные подходы к конкурсу: выборы - наиболее простой и традиционный способ (претендент не подвергается специальным испытаниям, все решается мнением большинства членов комиссии на основании изучения его документов и оценки опыта предшествующий работы); подбор - с использованием собеседования и психологического тестирования (а не только на основе изучения с документами претендента); отбор - на основе тщательного изучения индивидуальных особенностей каждого претендента и прогнозирования его профессиональной деятельности.

7. Часто реальный профотбор продолжается на этапе профессиональной адаптации, тем более, что сейчас распространена практика "испытательных сроков", по истечении которого с новичком могут и не продолжить контракт.

В последнее время все более популярны идеи о специализированной подготовке персонала с элементами профориентации и профотбора (точнее - профподбора) уже в ходе самого профессионального обучения в вузе (близко к тому, что раньше называлось "целевой подготовкой" и "целевой аспирантурой"). При таком варианте обучающийся студент знакомится с конкретными трудовыми постами (на какой-то фирме, заинтересованной в подготовке определенных специалистов и установившей контакт с данным учебным заведением). Студент может также выбрать то, что ему больше по душе. И в соответствии с этим сама подготовка студента может осуществляться уже по индивидуальным планам и программам, учитывающим специфику будущей работы. Заметим, что такая схема допускает и подготовку по двум или даже трем специализациям, предоставляя будущему специалисту еще больший простор для выбора.

#### **4. Уровни анализа трудовой деятельности**

1. Е.М. Иванова выделяет следующие уровни системного анализа трудовой деятельности:

*Нормативно-параметрический уровень:* характеристики объекта труда (социально-технические и социально-экономические характеристики; цели, условия, средства, сам трудовой процесс); объективные характеристики субъекта труда (возраст, здоровье, успешность труда...).

*Морфологический уровень* - сама структура и взаимоотношение различных нормативно заданных составляющих труда: трудовой процесс и условия труда, интегрированные в операционно-технологическую структуру труда; все это обуславливает строение компонентов субъекта труда, т.е. профессиональную когнитивно-мотивационную составляющую, операторную, эмоционально-волевою...

*Функциональный уровень*, где интегрируются нормативно-параметрические и морфологические характеристики субъекта и объекта труда (это реальные действия и вся трудовая деятельность в целом).

2. Также, рассматривая трудовую деятельность как систему, В.Д. Шадриков выделяет следующие уровни ее анализа:

*Личностно-мотивационный уровень*: общественная значимость профессии; личностная значимость...

Компонентно-целевой анализ трудовой деятельности, где выделяются: данная трудовая деятельность в целом и отдельные операции (технологические операции и исполнительные действия называются "операторы"); информационная основа каждого действия (признаки, на которые ориентируется человек при выполнении трудового действия); правила обработки этой информации (правила алгоритма принятия решения); качества индивида, влияющие на эффективность труда (ПВК).

Таким образом, в компоненты трудовой деятельности входят: а) операторы (как исполнительные действия) и б) соответствующие им ПВК человека.

*Информационный уровень*, где выделяются: психофизиологический аспект (форма сигнала, пороги чувствительности при восприятии сигнала); оценочный аспект (измерение количества информации); собственно психологический аспект (механизмы приема, хранения и переработки информации).

*Структурно-функциональный уровень*. На данном уровне выявляются связи между отдельными компонентами деятельности, устанавливаются значимость этих связей и удельный "вес" отдельных компонентов, а также раскрывается функциональная соподчиненность структурных компонентов.

Индивидуально-психологический уровень, предполагающий выделение и анализ: мотивации, целей и трудовых установок; выделение критериев достижения (или не достижения) цели; предпочтительные цели; саму программу достижения цели и т.п.

В итоге, по мнению В.Д. Шадрикова, все это интегрируется в понятие "индивидуальный стиль деятельности".

3. Интересные уровни рассмотрения трудовой деятельности выделяет и Е.А. Климов:

Уровень деяний (целостная деятельность в единстве с личностью; деяние - как целостный цикл трудовой деятельности, имеющий полную психологическую структуру).

Уровень действий ("действие - совокупность процессов познания и исполнения, направленных на достижение ближайшей осознанной цели").

Уровень макроэлементов действия (способность отражения действительности на сенсорном, перцептивном и репрезентативном уровнях; способность к осуществлению исполнительных актов).

Уровень микроэлементов действия (это важные, но малопродолжительные, ускользающие от произвольной регуляции особенности действия).

**Таблица 4.1. Уровни анализа трудовой деятельности**

По Ивановой Е.М.	По Шадрикову В.Д.	По Климову Е.А.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нормативно-параметрический уровень</li> <li>• Морфологический уровень</li> <li>• Функциональный уровень</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Личностно-мотивационный уровень</li> <li>• Компонентно-целевой анализ трудовой деятельности</li> <li>• Информационный уровень</li> <li>• Структурно-функциональный уровень</li> <li>• Индивидуально-психологический уровень</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Уровень деяний</li> <li>• Уровень действий</li> <li>• Уровень макроэлементов действия</li> <li>• Уровень микроэлементов действия</li> </ul>

5. "Формула профессии". Схема анализа профессии и варианты ее использования в групповой работе и в индивидуальной профконсультации

Сама "Формула профессий" рассматривается как основа построения "Схемы анализа профессий". В традиционной "Формуле профессии" выделяются следующие обобщенные характеристики профессий, позволяющие в закодированном виде представлять разные профессии и специальности :

- типы профессий выделяются по предмету труда: природа - П; техника - Т; человек - Ч; знаковые системы - З; художественный образ - Х;

- классы профессий - по целям труда: гностические - Г; преобразовательные - П; изыскательные - И;

- отделы профессий - по средствам труда: ручные - Р; механические - М; автоматические - А; функциональные, т.е. воз-

возможности и функции организма, а также - теоретические средства - Ф;

- группы профессий - по условиям труда: бытовой микроклимат - Б; открытый воздух - О; необычные - Н; моральная ответственность - М; экстремальные условия - Э.

Например, с помощью "Формулы профессий" можно было бы так "закодировать" профессию "повар": предмет труда - природа (П) и художественный образ (Х), цели труда - преобразовательные (П) и изыскательные (И), средства труда - ручные (Р) и функциональные (Ф), условия труда - необычные (Н).

К сожалению, при практическом использовании "Формулы профессий" в традиционном варианте в классе иногда возникали недоразумения. Например, при анализе профессии "токарь" ученик спрашивает: "Какой предмет труда у токаря?" - Ответ "техника" его не устраивал, т.к. сообразительный ученик тут же возражал: "У токаря техника - это средство труда, а что является предметом, из "Формулы" непонятно...". Или, например, профессия "водитель автобуса". Из приведенной "Формулы" неясно, какая цель у водителя. Сказать школьникам, что водитель "преобразует" транспортное средство в пространстве, значит вызвать у них в лучшем случае улыбку... Таким образом, возникла необходимость несколько видоизменить и расширить предложенный Е.А. Климовым вариант "Формулы". Ниже представлена построенная на идеях Е.А. Климова "Схема анализа профессии" (см. табл. 4.2).

Таблица 4.2. Схема анализа профессии (вариант работы с группой в игре "Угадай профессию")

<i>Характеристики профессий</i>	<i>Место для первого примера профессии - "таксист"<sup>1</sup></i>	<i>Место для кодирования загаданной профессии (для игры "Угадай профессию")</i>
<b>Предмет труда:</b> природа (животные, растения) материалы и заготовки дети взрослые техника знаковые системы (тексты, информация в ком-	взрослые техника	

пьютерах... )художественный образ		
<b>Цели труда:</b> контроль, оценка, диагноз преобразовательная изобретательная транспортирование обслуживание собственное развитие	транспортирование обслуживание	
<b>Средства труда:</b> ручные и простые приспособления механические автоматические функциональные (речь, мимика, зрение, слух... ) теоретические (знания, способы мышления) переносные или стационарные средства	механические функциональные	
<b>Условия труда:</b> бытовой микроклимат большие помещения с людьми обычный производственный цех необычные производственные условия (особый режим влажности, температуры, стерильность) экстремальные условия (риск для жизни и здоровья) работа на открытом воздухе домашний кабинет, лаборатория, мастерская	экстремальные	
<b>Характер подвижности в труде:</b> преимущественно сидя преимущественно стоя множество разнообразных движений длительная ходьба вынужденные статичные позы высокая избирательная подвижность определенных групп мышц	сидя	
<b>Характер общения в труде:</b> минимальное общение (индивидуальный труд) клиенты, посетители обычный коллектив (одни и те же лица... ) работа с аудиториями выраженная дисциплина, субординация в труде небольшой коллектив в замкнутом пространстве (экипажи судов, полярники, участники экспедиций)	клиенты	
<b>Ответственность в труде:</b> материальная моральная за жизнь и здоровье людей нев्यраженная ответственность	жизнь и здоровье	
<b>Особенности труда:</b> возможность работы по совместительству	"соблазны" знаменитости	

большая официальная зарплата льготы "соблазны" (возможность брать взятки, воровать, использовать оборудование организации...) изысканные отношения встречи со знаменитостями частые заграничные командировки командировки по стране завершённый результат труда (можно полюбоваться) высокий престиж профессии явно выраженная общественная полезность труда		
<b>Типичные трудности и неприятности:</b> нервное напряжение профзаболевания распространены мат и сквернословие повышенный риск судимости невысокий престиж работы очень маленькая зарплата общественно презираемый (осуждаемый) труд	нервы профзаболевания сквернословие	
<b>Минимальный уровень образования для работы:</b> без специального образования (после школы) краткосрочные курсы начальное профессиональное образование (СПТУ) среднее профессиональное образование (техникум) высшее профессиональное образование (вуз): незаконченное высшее бакалавриат магистратура ученая степень (аспирантура, академия...) дополнительное профессиональное образование	начальное професс.	

Вариант использования схемы в работе с классом (в игре "Угадай профессию") предполагает следующий порядок работы с группой (или с классом):

- сначала участникам процедуры самим предлагается рассказать о какой-нибудь хорошо известной им профессии;
- быстро обнаруживается, что они ее "вроде бы знают", но конкретно рассказать о многих ее особенностях не могут (им нужны "конкретные вопросы");

- и тогда преподаватель предлагает схему анализа профессии, в которой и содержатся опорные пункты для рассказа о любой профессии;

- преподаватель предлагает выписать эту схему в тетрадях (на это уходит примерно 35-40 минут);

- далее начинается собственно игра "Угадай профессию": все делятся на пары (можно играть и втроем), каждый загадывает профессию (а еще лучше - конкретную специальность), кодирует ее в своей тетради, потом все обмениваются тетрадями и по закодированным характеристикам пытаются отгадать ее (можно отгадывать с трех попыток).

Варианты использования схемы в индивидуальной профконсультации:

1. Когда клиент вообще не знает, какую выбрать профессию. Общий порядок работы следующий:

- знакомство со схемой (лучше иметь отпечатанную схему): в самых общих чертах клиенту объясняется смысл схемы и сразу же на примере 1-2 профессий показывается, как с помощью схемы можно их анализировать;

- далее организуется игра с клиентом (консультант и клиент загадывают друг другу профессии и пытаются отгадать их - см. выше);

- после клиент обозначает на отдельном листке бумаги наиболее привлекательные для себя характеристики пока еще неизвестной профессий (как бы обозначает с помощью схемы свои "пожелания");

- потом организуется совместное отгадывание (консультант и клиент на отдельных листочках выписывают по 5-7 профессий, соответствующих "желательным" характеристикам);

- наконец, организуется последующее обсуждение (совместный выбор варианта, наиболее соответствующего "пожеланиям" клиента).

2. Когда клиент хочет уточнить свой уже сделанный выбор. Порядок работы примерно следующий:

- знакомство клиента со схемой (на примере анализа 1-2 профессий);

- но после знакомства со схемой, клиент сразу же загадывает свою избранную профессию, а профконсультант - пытается ее "отгадать" (из 5-7 вариантов);



- далее организуется совместное обсуждение и возможная коррекция представлений клиента о своей профессии.

Заметим, что эффективность использования схемы анализа профессий (особенно в индивидуальных профконсультациях) заметно повышается, если психолог-профконсультант предварительно проанализирует самостоятельно несколько десятков различных профессий. Это важно для выработки навыка "отгадывания" профессий по выделенным характеристикам. Опыт использования данной схемы показывает, что она, даже несмотря на свою "не экзотичность" и простоту, достаточно эффективна и, главное, позволяет организовывать реальное взаимодействие с клиентом, естественно, при условии, что психолог-консультант не пытается постоянно навязывать ему своего мнения.

**6. "Формула профессии".** Схема анализа профессии и варианты ее использования в групповой работе и в индивидуальной профконсультации

Изучение профессиональной деятельности связывается со следующими традиционными трудностями:

- изучение профессии предполагает длительную и систематическую работу, требующую значительных временных и организационных затрат;

- возникают проблемы, связанные с выделением достаточно полной и, одновременно, компактной системы критериев (параметров) изучения профессии;

- проблемы, связанные с построением типологий профессий и специальностей по существенным близким характеристикам (проблема в том, чтобы разобраться, какие характеристики действительно являются существенными, а это во многом зависит от осознания целей профессиографирования);

- проблемы, связанные с организацией реального взаимодействия со специалистами по данной профессии в целях обеспечения совместной деятельности по изучению данной профессии;

- проблемы использования методов интуитивного "понимания" и "прочувствования" данной профессии силами самого психолога труда, т.е. использования герменевтических методов в оптимальном соединении с методами объективного анализа профессиональной деятельности;

- проблемы развития и специального формирования индивидуальных стилей трудовой деятельности, что в культурно-историческом контексте во многом определяет и развитие собственно "объективной" составляющей данного трудового процесса;

- проблемы сопоставления одинаковых профессий и специальностей в зависимости от специфики конкретного производства, от традиций в конкретной организации, от особенностей данного региона и т.п.

Современная ситуация построения "рыночных отношений" в производственной сфере породила новые проблемы, характерные для затянувшегося переходного периода и связанного, прежде всего, с общей социально-экономической нестабильностью в нынешней России (РФ):

1. Недоступность для исследователя некоторых новых профессий, связанная с "закрытостью" некоторых фирм и организаций. Известно, что многие коммерческие структуры часто вынужденно нарушают существующее законодательство и поэтому опасаются проникновения со стороны в свои коммерческие тайны. Так называемый "промышленный шпионаж" давно уже стал реальностью, а по уровню своей изощренности он серьезно конкурирует со шпионажем в сферах производства военной техники и политики.

2. Зависимость исследователя от "заказчика" и руководителя, когда многие психологи труда в поисках заработка вынуждены выбирать между собственными представлениями о профессиональной этике и стремлением заработать большие деньги. К этому можно добавить и то, что в большинстве случаев фирмы ориентированы на сиюминутные прибыли и часто не заинтересованы в серьезных исследованиях по стратегическому планированию кадровой политики (ориентированной на дальнюю перспективу). Часто руководители на уровне "здравого смысла" и так "знают, что делать" (а ведь нередко это люди неглупые и даже с определенными организаторскими талантами), поэтому в серьезной помощи психологов реально не нуждаются. Сами же психологические службы в организациях часто открываются для поддержания "престижа" и "солидности", ведь считается, что психологи на современном производстве нужны (по крайней мере, в цивилизованных странах).

3. Высокая динамика изменения многих профессий. Иногда эти изменения опережают само исследование, что делает такие исследования неперспективными. Правда, для истории эти исследования могут представлять определенный интерес, хотя бы для рефлексии прошлых ошибок в целях неповторения их в будущем. Возникает и другая проблема: кто будет финансировать такие "неперспективные" исследования?

4. Нарушение производственной гармонии на многих производствах и предприятиях. Известно, что каждая профессия должна "органично" вписываться в целостную структуру, в сам технологический процесс конкретного производства. Но сейчас многие предприятия из-за неоправданной "экономии" просто развалены и структурно-функциональные связи на них нарушены.

5. Очень настороженное (почти "боязливое") отношение многих работников к психологам в организациях. К сожалению, психологов часто элементарно "подставляют". Например, руководство решило провести непопулярные мероприятия, нарушающие достоинство и права работников (неоправданные увольнения, ущемления в оплате труда отдельных, "неугодных" сотрудников и т.п.). Чтобы как-то "научно обосновать" все это, обращаются к психологу (точнее - используют психолога). И часто психолог вынужден участвовать в такого рода манипуляциях персоналом ("строптивый" психолог сам может быть уволен или ущемлен в своих правах). Фактически психолог в ряде организаций превращается в некоторых случаях в современного узаконенного "стукача", использующего свои "научно обоснованные методы". Понятно, что персонал во многом понимает такую ситуацию, поэтому часто ведет себя с подобными "специалистами" весьма осторожно.

7. Самая главная (наиважнейшая) проблема профессиографии и психологии труда

В психологическом плане, с точки зрения самого работника, важнейшая проблема труда заключается в том, чтобы этот труд справедливо вознаграждался со стороны общества. Общественная оценка и признание труда является основой чувства собственного достоинства многих людей - этой "первичной" человеческой ценности (по Дж. Ролзу). При этом сама справедливость рассматривается как соответствие вклада человека в общественное благосостояние и благ, получаемых работником в

качестве вознаграждения за этот вклад. Но здесь сразу же возникает сложность оценки самого "вклада", т.е. общественной полезности и необходимости данного труда.

Сам по себе профессиональный труд не может рассматриваться (и оцениваться) вне конкретного социо-культурного контекста. Например, если общество готовится к войне, то на первый план выходят профессии, так или иначе связанные с военными сферами (сами воинские специальности, специалисты оборонных и конструкторских организаций, идеологические работники и т.п.). В условиях развития "рыночных отношений" на первый план выходят профессии, связанные с "куплей-продажей", а по мере развития этих отношений - профессии, связанные с цивилизованным менеджментом и т.п.

Наконец, ситуацию осложняет соотношение объективной значимости данной профессии и значимости субъективной, т.е. как сам работник оценивает свой "вклад" в общественное благосостояние. Понятно, что если несогласование оказывается сильным, то идея справедливости (на уровне сознания конкретных специалистов) уже не реализуется. Хотя возможна ситуация, когда сам работник (на уровне индивидуального или группового профессионального сознания) убежден в том, что его ущемляют в благах и оплате, но другие люди (на уровне общественного сознания), считают, что все справедливо.

В целом, можно выделить следующие возможные пути решения проблемы справедливой оценки общественной значимости (вклада) по конкретным профессиям:

1. Обоснование значимости труда, основанное на культурно-исторических и религиозных традициях. Различные мировоззренческие, теологические и идеологические системы формируют в общественном сознании спокойное отношение к явной несправедливости и дискриминации одних социальных групп другими, более привилегированными. Заметим, что практически все народы прошли данный путь (а многие еще до сих пор ему следуют). Следовательно, на каких-то этапах культурно-исторического развития такое "обоснование" значимости труда конкретных профессий является оправданным, т.е. исторически неизбежным. Более совершенные системы оценки значимости труда и соответствующего вознаграждения еще должны были мучительно сформироваться. А сам процесс такого формирова-

ния часто сопровождался сильными социальными потрясениями, что лишний раз подтверждает глобальность самой проблемы оценки общественной значимости конкретного труда.

2. Традиционный для научного подхода путь, предложенный еще Ф. Тейлором и основанный на анализе трудоемкости работы, временных затрат, сложности отдельных трудовых действий и т.п. Сразу же обнаруживаются проблемы, связанные с реализацией данного пути: а) по мере освоения данной профессии субъективная трудность резко уменьшается; б) при удачной организации даже трудоемкая работа выполняется намного быстрее и эффективнее, т.е. многое зависит не от конкретного работника, а от его руководителей и самой организации труда, т.е. сложно оценить "вклад" данного специалиста и др.

3. "Рыночная" оценка значимости профессии, основанная на идее "востребованности" результатов данного труда со стороны большинства покупателей. Здесь срабатывает известный принцип: "Ценно то, что покупается".

4. Более современные системы оценки значимости труда основаны на четком экономическом "просчете" "стоимости персонала".

5. Административное регулирование оценки труда основано на нормативно-законодательном "вмешательстве" во взаимоотношения между работником (производителем) и потребителем.

6. Путь, предполагающий разновариантную (релятивистскую) оценку значимости труда со стороны разных заинтересованных социально-профессиональных групп общества (или конкретной отрасли, производства). Например, работодатель оценивает труд своих наемных работников ниже, чем они сами. При этом у обеих сторон есть свои "убедительные" доводы, нередко основанные на мнении экспертов и т.п. В итоге, проблема в оценке значимости труда конкретных работников часто решается путем компромиссов, взаимных уступок со стороны тех, кто работает, и тех, кто платит деньги.

7. Наконец, путь предполагающий оценку общественной значимости труда компетентными специалистами, к числу которых относятся не только экономисты, технологи, нормировщики труда, юристы..., но и гуманитарии, и философы, и общественные деятели.

Удивительным образом, ближе всех именно психология труда, и особенно профессиографирование, приближаются к этой важнейшей культурологической проблеме. Однако, колоссальная сложность данной проблемы не позволяет решить ее силами только лишь психологии - это реально комплексная проблема. Но при этом именно психологи труда могли бы постепенно становиться инициаторами координации усилий разных специалистов в выполнении столь благородной миссии. И в основе решения данной проблемы должна находиться идея справедливости, идея развития и поддержания "чувства собственного достоинства" тех людей, которые действительно способствуют развитию производства, приумножению общественного благосостояния и которые достойны более справедливой оценки своего труда

## **Тема 1.5. Развитие человека в труде**

### **План:**

1. Основные этапы развития субъекта труда
2. Проблема формирования индивидуального стиля трудовой деятельности
3. Проблемы развития профессионального самосознания
4. Кризисы профессионального становления
5. Проблема профессиональных деструкций
6. "Акмеологический подход" в исследовании развития профессионала

**Основные термины:** оптант, индивидуальный стиль трудовой деятельности, профессиональное самосознание, профессиональная идеология, профессиональные деструкции, акмеология

### ***1. Основные этапы развития субъекта труда***

1. Традиционно в психологии труда рассматривают развитие профессионально важных качеств, которые определяют успешность труда, его производительность и т.п. Но спецификой собственно психологического подхода является перенесение акцента на проблему развития самой личности человека-работника. Поэтому рассмотрение ценностно-смысловых, личностных аспектов развивающегося субъекта труда становится достаточно перспективным направлением. При этом важно понять, как про-

исходит формирование ценностно-нравственной, смысловой, личностной структуры его профессионального сознания.

В целом можно условно выделить следующие *этапы развития самосознания* личности (по Ю.Б. Гиппенрейтер):

- усвоение норм, опосредствующих физическое развитие (формирование "физического Я" личности);
- формирование "социального слоя личности";
- формирование "духовного центра личности" (ценностно-нравственное самоопределение).

Наиболее известной в России является периодизация развития человека как субъекта труда Е.А. Климова (1996):

1. Стадия пред игры (от рождения до 3 лет), когда происходит освоение функций восприятия, движения, речи, простейшие правила поведения и моральные оценки, которые становятся основой дальнейшего развития и приобщения человека к труду.

2. Стадия игры (от 3 до 6-8 лет), когда происходит овладение "основными смыслами" человеческой деятельности, а также знакомство с конкретными профессиями .

3. Стадия овладения учебной деятельностью (от 6-8 до 11-12 лет), когда интенсивно развиваются функции самоконтроля, самоанализа, способности планировать свою деятельность и т.п. Особенно важно, когда ребенок самостоятельно планирует свое время при выполнении домашнего задания, преодолевая свое желание погулять и расслабиться после школы.

4. Стадия "оптации" (optatio - от лат. - желание, выбор) (от 11-12 до 14-18 лет). Это стадия подготовки к жизни, к труду, сознательного и ответственного планирования и выбора профессионального пути; соответственно, человек, находящийся в ситуации профессионального самоопределения называется "оптантом".

5. Стадия адепта - это профессиональная подготовка, которую проходит большинство выпускников школ.

6. Стадия адаптанта - это вхождение в профессию после завершения профессионального обучения, продолжающаяся от нескольких месяцев до 2-3 лет.

7. Стадия интернала - это вхождение в профессию в качестве полноценного коллеги, способного стабильно работать на нормальном уровне. Это стадия, о которой Е.А. Климов говорит, что работника коллеги воспринимают как "своего среди

своих", т.е. работник уже вошел в профессиональное сообщество как полноценный член ("интер" и означает: вошел "внутри профессии").

8. Стадия мастера, когда о работнике можно сказать: "лучший" среди "нормальных", среди "хороших", т.е. работник заметно выделяется на общем фоне.

9. Стадия авторитета означает, что работник стал "лучшим среди мастеров". Естественно, не каждый работник может похвастаться этим.

10. Стадия наставника - высший уровень работы любого специалиста. Эта стадия интересна тем, что работник является собой не просто великолепного специалиста в своей отрасли, но превращается в Учителя, способного передать лучший свой опыт ученикам и воплотить в них часть своей души (лучшую часть души).

А.К. Маркова выделяет следующие уровни профессионализма:

- допрофессионализм (человек уже работает, но не обладает полным набором качеств настоящего профессионала);

- профессионализм (человек - профессионал, т.е. стабильно работает и выполняет все, что от него требуется);

- суперпрофессионализм (творчество, личностное развитие, то, что называется "акме" - вершина профессиональных достижений);

- непрофессионализм, псевдопрофессионализм (внешне достаточно активная деятельность, но при этом либо он делает много "брака" в работе, либо сам деградирует как личность);

- послепрофессионализм (человек может оказаться "профессионалом в прошлом", "экс-профессионалом", а может оказаться советчиком, учителем, наставником для других специалистов).

А.К. Маркова выделяет также следующие, более конкретные этапы освоения профессии:

1) адаптация человека к профессии;

2) самоактуализация человека в профессии (приспособление человека к профессии - "выработка индивидуальной профессиональной нормы", "планки" самореализации, которую в дальнейшем работник пытается приподнять);



3) гармонизация человека с профессией (близко к уровню "мастерства" - по Е.А. Климову). Человек работает как бы "играючи", легко выполняя задания по освоенным технологиям;

4) преобразование, обогащение человеком своей профессии. Это уровень творчества, когда, например, некоторые мастера начинают даже переживать и волноваться из-за того, что, освоив какие-то действия, могут успокоиться и остановиться в своем развитии.

5) этап свободного владения несколькими профессиями. Здесь предполагается, что на высоких уровнях освоения профессии специалист выходит за рамки своей формальной деятельности и все больше становится культурным существом (близко к тому, что Е.А. Климов называл стадией "наставника"). Например, хороший учитель химии - это, одновременно и философ, и психолог, и политик...

6) этап творческого самоопределения себя как Личности (!). Это предполагает, что профессионал в своей работе стремится реализовать свою главную жизненную идею и даже находит для этого возможности и силы.

При этом А.К. Маркова считает, что этапы четвертый, пятый и шестой - это этапы "суперпрофессионализма".

На уровне этапа самоактуализации человека в профессии выделяются следующие ступени (скорее характеристики): самодиагност; осознанная индивидуальность; самоэкспериментатор; целостная личность с Я-концепцией; самопрогнозирующийся специалист; профессионально обучаемый; имеющий внутренний локус профессионального контроля; готовый к дифференцированной оценке своего труда; самореализующий свои индивидуальные возможности; конфликтоустойчивый и т.п.

Сама периодизация Д. Сьюпера включает следующие этапы:

1. Этап роста, когда происходит развитие основных интересов и способностей (от рождения до 14 лет). При этом представления о будущей профессии выстраиваются на основании сначала фантазии (4-10 лет), затем - осознания собственных интересов (11-12 лет), а позже - и на основании осознания своих способностей (13-14 лет).

2. Этап исследования своих сил и устремлений, этап "разведки". Здесь происходит апробация своих сил в различных видах трудовой и учебной деятельности (от 14 до 25 лет). Здесь

возможно даже временное (но не основное) занятие определенной профессией (15-17 лет). В переходный период (18-21 год) молодой человек продолжает активный поиск профессионального учебного заведения в условиях освоения способов самостоятельной жизни, включая и временные подработки. Завершается этот этап апробированием избранной профессии в процессе реальной трудовой деятельности, часто совмещаемой с учебой (примерно 22-24 года). Заметим, что западные системы подготовки специалистов в большей степени ориентированы на практику, поэтому возможность попробовать свои силы в реальной трудовой деятельности, совмещаемой с учебой, гораздо большие, чем в нынешней России.

3. Пробный этап. Здесь человек "пробует" себя в качестве полноценного специалиста, способного "конкурировать" с более опытными работниками (25-30 лет). Как известно, именно конкуренция в стремлении к жизненному успеху (к карьере) является важнейшим смыслом существования в цивилизованном обществе. Поэтому, молодой специалист, прежде всего, осваивает именно эту "науку". При этом предполагается, что стремление к успеху - это важнейший стимул и высокопроизводительного труда, и личностного развития...

4. Этап стабилизации, утверждения себя в качестве надежного и преуспевающего специалиста. Этот этап часто предполагает дальнейшее профессиональное образование и упрочение своих позиций в обществе и в своей фирме (от 30 до 44 лет);

5. Этап поддержания, сохранения достигнутых позиций (в ходе карьерных усилий). Человек на данном этапе стремится создать устойчивое профессиональное и социальное положение. Именно здесь решается вопрос - получится ли построить желаемый образ жизни и добиться успеха, т.е. состоится ли карьера вообще (от 45 до 64 лет).

6. Этап спада, ухода, уменьшения профессиональной и социальной активности (от 65 лет и более).

Если сравнивать периодизации разных авторов, то различие в них объясняется не только различием в теоретико-методологических взглядах, но и особенностями социально-экономического и духовного развития общества. Так, например, в периодизации отечественного психолога Е.А. Климова профессиональное самоопределение (стадия "оптации") занимает

период от 11-12 до 14-18 лет, а у американского психолога Д. Сьюпера аналогичная стадия (этап "разведки") - от 14 до 25 лет.

Голландский психолог Б. Ливехуд выделяет три аспекта развития (1994):

- Биологическое развитие, включающее следующие подпериоды: период роста (происходит более созидание, нежели разрушение); устанавливается равновесие между созиданием и разрушением; период инволюции (все нарастающее разрушение организма).

- Психическое развитие. Еще в детстве начинается поиск "образа мира", часто это "фантазийный мир": "Эта детская фантазия является основой, на которой в будущей социальной и профессиональной жизни разовьются творческие способности".

- Духовная биография, которая начинается еще в детстве с осознания своего "образа Я".

Им выделяются основные фазы жизни после детства:

1. Юность (с 16-17 до 21-24 лет) - это переходная фаза: "...юность является временем, когда нужно упорно работать над неравноценными задачами, в результате чего возникает поведение, на основе которого можно называть себя взрослым". Б. Ливехуд против того, чтобы в 14-15 лет ребенок работал на производстве (это - "преступление").

2. Годы с 21 до 28 - первая фаза взрослости. "Молодой человек хотел бы проявить себя в различных ситуациях. Чтобы таким образом изучить себя и свои способности...". "Худшее, что может случиться с человеком в этой фазе его жизни, это необходимость в течение десяти лет выполнять одну и ту же работу, не имея возможности изучить при этом что-то новое", - отмечает Б. Ливехуд. Важно место в развитии занимает переход от эроса к любви, многие вступают в брачные отношения.

3. Организационная фаза (с 28 до 35 лет). На первый план все больше выходит профессиональная деятельность: "...люди углубляются в свою работу и, таким образом, сами готовят себе социальную изоляцию. Новых "друзей" больше не находят, есть "знакомые", с которыми общаются, главным образом - "полезные знакомые"...

4. 35-40 лет. Здесь происходит частая смена ценностей, страх перед разрывом между старыми (более романтическими)

и новыми (более прагматическими) ценностями. далее Б. Ливехуд (1994. С. 74).

5. Возраст от 40 до 50 лет. Наблюдается биологический спад и возможность духовного развития. Главным все больше становится вопрос: "Можно ли найти другие, новые ценности?". "В нашей западной культуре почти неизбежно происходит сопоставление с материальными (ориентированными на рассудок) ценностями, их впитывают почти автоматически...", - пишет Б. Ливехуд. Для многих женщин наблюдается снижение сексуальной активности (часто - ориентация на "рацию", на карьеру). Для многих мужчин - повышение сексуальной активности (женщины часто этого не понимают). Отмечается смена ценностей - это период выбора (один из вариантов выбора - ориентация на внутренний мир, на личностный рост, другой вариант выбора - на карьеру).

6. 50-56 лет. Б. Ливехуд отмечает, что если новые ценности не найдены, то возрастает ощущение трагичности (неудачности) жизни и человек все больше уходит в работу. Если новые смыслы найдены, то кроме работы человек находит смыслы (счастье) в иных делах (особенное счастье - в духовном развитии).

7. Время после 56-ти лет (с 56 до 63 лет). Для многих людей будущего больше нет - все в прошлом..

Согласно Э. Эриксону, главный критерий развития - психосоциальная идентичность как интегративное свойство личности (Эриксон, 2000). В связи с этим выделяются следующие периоды:

1) Базальное "доверие - или недоверие", в результате может сформироваться либо надежда, чувство "защищенности", либо - безнадежность (многое определяется зависимостью от взрослого; главное - сформировать доверие, чувство "хорошести" жизни) (до 1 года);

2) "Автономия - или сомнение и стыд" (близко к формированию "Я-Сам" в советской психологии) (1-3 г.);

3) "Инициативность - или чувство вины" (усвоение простых общественных норм) (3-6 лет);

4) "Трудолюбие, уместность - или чувство неполноценности" (отношение со сверстниками, соревновательность, самоидентификация) (6-14 лет);

5) "Идентичность - или непризнание"; формирование "ролевой идентичности", профессиональное и личностное самоопре-

деление (близко к стадии "оптации" - по Е.А. Климову) (14-20 лет). Сам Э. Эриксон считал эту стадию наиболее трудной и сложной в жизни человека. При этом Э. Эриксон отмечал, что "главная проблема подростка - поиск аристократии и идеологии", т.е. поиск лучших образцов для подражания;

6) "Сотрудничество - или отчуждение, изоляция"; развитие интимных отношений, планирование и построение семьи (20-35 лет);

7) "Дружба - или изолированность"; профессиональная деятельность, творчество, самоуважение, статус в обществе (по Э. Эриксону - это одна из важнейших стадий жизни, когда реализуется/ или не реализуется возможность утверждения себя в главном деле своей жизни) (35-65 лет);

8) Оценка прожитого, осознание идентичности, целостности всей жизни или наоборот, неудачности своей жизни... (60-65 и далее).

При рассмотрении линий развития человека нередко обнаруживаются перекосы различных линий (составляющих) этого развития. Известно, например, что очень быстро человек созревает как организм (физическая составляющая), довольно быстро он овладевает интеллектуальной составляющей, но гораздо сложнее обстоит дело с нравственной, гражданской составляющей (особенно в современной России). Но безнравственный профессионал (да еще образованный, обученный, владеющей современными средствами) особенно страшен... У профессионалов такие перекосы часто образуют профессиональные кризисы и профессиональные деструкции. В соответствующих разделах данной главы эти проблемы будут рассмотрены подробнее.

## ***2. Проблема формирования индивидуального стиля трудовой деятельности***

В основе формирования индивидуального стиля труда часто лежит развитие психологической системы профессиональной деятельности субъекта труда. В.А. Шадриков, анализирует формирование различных психологических систем профессиональной деятельности:

1. Формирование мотивов профессиональной деятельности предполагает: а) сдвиг мотива на цель трудовой деятельности (по А.Н. Леонтьеву), в результате чего работник находит "свой" предмет деятельности; б) "принятие" человеком профессии и нахождение личностного смысла деятельности, что является

важным для формирования профессиональной мотивации; в) образование целостного поведения работника в результате формирования профессиональной мотивации.

2. Формирование цели профессиональной деятельности предполагает выделение и учет следующих моментов: а) центральным моментом деятельности выступает ее цель (человеческая деятельность - это целесообразная деятельность, цель сознательно выбирается человеком, в отличие, например, от деятельности животных); б) сама цель рассматривается как: идеальный образ результата; уровень достижения, к которому надо стремиться; в) также цель профессиональной деятельности выступает как: образ результата; производственная задача, заданная в определенных условиях; г) основные этапы формирования цели: выделяется поле допустимых результатов; уточняется конкретная цель (как наиболее оптимальная).

3. Формирование представления о программе деятельности предполагает: а) формирование представления о компонентах (о структуре) деятельности; б) формирование представления о способах выполнения деятельности; в) формирование представления о программе деятельности (как последовательности адекватных действий и способов).

4. Формирование информационной основы деятельности (ИОД) предполагает выделение и рассмотрение следующих моментов: а) уровни формирования ИОД включают: сенсорно-перцептивный уровень (восприятие информации); когнитивный уровень (оценка значимости информации); образно-оперативный уровень (переработка информации и построение информационных образов); б) особенности формирования ИОД: информация часто меняющаяся, что требует гибкости ИОД; многоплановость информации вызывает необходимость быстрого переключения с одного вида информации на другой; в) в целом формирование ИОД предполагает: формирование ИОД в материальном плане (способность воспринимать и обрабатывать реальные сигналы, несущие информацию); формирование ИОД в идеальном плане (способность строить информационные образы и значения по получаемым сигналам).

5. Формирование блока принятия решений основано на учете следующего: 1) Само решение рассматривается как выбор одной альтернативы из нескольких. 2) Создается общая схема

принятия решений: а) осознание проблемы; б) разрешение проблемы; при само этом формирование блока принятия решения предполагает: освоение (выработка) решающего правила, способа решения; формирование критерия достижения цели и предпочтительности выбора способа решения; в) проверка решения; г) коррекция выбора (там, где это возможно). 3) Выделяются два основных типа решений: а) детерминированные (основанные на строгой логике); б) вероятностные (основанные на просчете наиболее благоприятной вероятности достижения цели).

6. Формирование подсистемы профессионально важных качеств (ПВК) исходит из следующих посылок: 1) У человека уже есть определенные качества и при освоении профессий происходит их перестройка в соответствии с особенностями данной профессиональной деятельности. 2) Общая логика такой перестройки деятельности: а) перенастройка качеств в соответствии с профессиональной деятельностью; б) появление и развитие новых качеств и способностей; в) формирование индивидуального стиля деятельности, что как бы "венчает" развитие профессионала.

В.С. Мерлин выделил три основных аспекта в формировании индивидуального стиля деятельности :

1. Формирование "симптомокомплексов", характеризующих отдельные свойства личности.

2. Изменение интенсивности и частоты проявления индивидуальных свойств по мере их развития.

3. Возникновение новых связей между индивидуальными свойствами, например, возникновение в юношеском возрасте связей между учебными и профессиональными интересами, интеллектуальными свойствами и отношениями личности.

1. Освоение нормативно-одобряемой, изначально заданной, "правильной" деятельности (образ всей нормативно-заданной деятельности - это фактически формирование нормативной ориентировочной основы действия - ООД). Здесь выделяются следующие основные под этапы:

- построение образа целостной деятельности (как обобщенная ориентировка в данной деятельности);
- освоение отдельных действий;
- освоение множества действий и деятельности в целом.

2. Освоение деятельности по новому образцу (то есть формирование индивидуального стиля деятельности). Под этапы данного этапа:

- освоение отдельных действий на основании новых, собственных представлений работника;

- осваивается новая деятельность в целом - на основе уже освоенного нормативно-одобряемого образца (как индивидуально приспособленная к себе в результате постепенного формирования индивидуального стиля деятельности).

При этом можно говорить о "парадоксе" освоения профессиональной деятельности в ходе формирования индивидуального стиля труда. Полноценное освоение данной профессии достигается лишь тогда, когда субъект начинает выполнять ее не только так, как "положено" (по нормативно-заданным образцам), а привносит в эту деятельность свои собственные, творческие элементы (через выработку индивидуального стиля деятельности). Полноценное профессиональное творчество возможно лишь при наличии "тылов" в виде освоенной нормативно-заданной деятельности (которая позволяет выполнять задания в случае неудач при творческом экспериментировании).

### ***3. Кризисы профессионального становления***

Известный зарубежный психолог Г. Шихи выделяет основные кризисы взрослого человека:

1. Кризис "вырывания корней" (18-22 лет) характеризуется следующим.

2. "Искания в двадцать лет" (23 года).

3. Попытка "осознать свои тридцать" (30 лет).

4. Кризис "середины жизни" (35-37 лет).

5. Обновление или покорность ("проблема 45 лет

Э.Ф. Зеер выделяет основные факторы кризисов профессионального становления.

1. Сверхнормативная активность как следствие неудовлетворенности своим положением, своим статусом.

2. Социально-экономические условия жизнедеятельности человека (сокращение рабочих мест, ликвидация предприятия, переезд).

3. Возрастные психофизиологические изменения (ухудшение здоровья, снижение работоспособности, синдром "эмоционального сгорания").



4. Вступление в новую должность (а также - участие в конкурсах на замещение, в аттестациях и т.д.).

5. Полная поглощенность профессиональной деятельностью.

6. Изменения в жизнедеятельности (смена местожительства, перерыв в работе, "служебный роман").

Кризисы часто сопровождаются нечетким осознанием недостаточного уровня своей компетентности и профессиональной беспомощности.

Л.С. Выготский выделил три фазы возрастных кризисов:

-предкритическую (обострение противоречий между субъективной и объективной составляющими социальной ситуации развития);

-критическую (это противоречие начинает проявляться в поведении);

-посткритическую (противоречие разрешается путем образования новой социальной ситуации развития).

Э.Ф. Зеер отмечает, что на основании идей Л.С. Выготского можно выделять и анализировать собственно *кризисы профессионального развития*.

*Предкритическая фаза* характеризуется тем, что проблемы не всегда четко осознаются, но проявляются в психологическом дискомфорте на работе, раздражительности, недовольстве организацией, оплатой труда, руководителем

*Критическая фаза*: осознанная неудовлетворенность работника; постепенно намечаются варианты изменения ситуации, проигрываются варианты дальнейшей профессиональной жизни, усиливается психическая напряженность; часто противоречия еще больше усиливаются и возникает конфликт ("конфликт - ядро кризиса").

#### ***4. Проблема профессиональных деструкций***

**Профессиональные деструкции** - это постепенно накопившиеся изменения сложившейся структуры деятельности и личности, негативно сказывающиеся на продуктивности труда и взаимодействии с другими участниками этого процесса, а также на развитии самой личности".

А.К. Маркова выделяет основные тенденции развития профессиональных деструкций:

-отставание, замедление профессионального развития сравнительно с возрастными и социальными нормами;

-несформированность профессиональной деятельности (работник как бы "застревает" в своем развитии);

-дезинтеграция профессионального развития, распад профессионального сознания и как следствие - нереалистические цели, ложные смыслы труда, профессиональные конфликты;

-низкая профессиональная мобильность, неумение приспособиться к новым условиям труда и дезадаптация;

-рассогласованность отдельных звеньев профессионального развития, когда одна сфера как бы забегает вперед, а другая отстает (например, мотивация к профессиональному труду есть, но мешает отсутствие целостного профессионального сознания);

-свертывание ранее имевшихся профессиональных данных, уменьшение профессиональных способностей, ослабление профессионального мышления;

-искажение профессионального развития, появление ранее отсутствовавших негативных качеств, отклонения от социальных и индивидуальных норм профессионального развития, меняющих профиль личности;

-появление деформаций личности (например, эмоционального истощения и выгорания, а также ущербной профессиональной позиции - особенно в профессиях с выраженной властью и известностью);

-прекращение профессионального развития из-за профессиональных заболеваний или потери трудоспособности.

Таким образом, профессиональные деформации нарушают целостность личности; снижают ее адаптивность, устойчивость; отрицательно сказываются на продуктивности деятельности.

Основные концептуальные положения, важные для анализа развития профессиональных деструкций:

1. Профессиональное развитие - это одновременно и приобретения, и потери (совершенствование и деструкции).

2. Профессиональные деструкции в самом общем виде - это: нарушение уже усвоенных способов деятельности; но это и изменения, связанные с переходом к последующим стадиям профессионального становления; и изменения, связанные с возрастными изменениями, физическими и нервными истощениями.

3. Преодоление профессиональных деструкций сопровождается психической напряженностью, психологическим дискомфортом, а иногда - и кризисными явлениями (без внутреннего усилия и страдания личностного и профессионального роста не бывает).

4. Деструкции, вызванные многолетним выполнением одной и той же профессиональной деятельности, порождают профессионально нежелательные качества, изменяют профессиональное поведение человека - это и есть "профессиональные деформации": это - как болезнь, которую вовремя не смогли обнаружить и которая оказалась запущенной; самое страшное, что и сам человек незаметно смиряется с этой деструкцией.

5. Любая профессиональная деятельность уже на стадии освоения, а в дальнейшем при выполнении деформирует личность... многие качества человека остаются невостребованными... По мере профессионализации успешность выполнения деятельности начинает определяться ансамблем профессионально важных качеств, которые годами "эксплуатируются". Отдельные из них постепенно трансформируются в профессионально нежелательные качества; одновременно исподволь развиваются профессиональные акцентуации - чрезмерно выраженные качества и их сочетания, отрицательно сказывающиеся на деятельности и поведении специалиста.

6. Многолетнее выполнение профессиональной деятельности не может постоянно сопровождаться ее совершенствованием... Неизбежны, пусть временные, периоды стабилизации. На начальных стадиях профессионализации эти периоды недолговременны. На последующих стадиях у отдельных специалистов период стабилизации может продолжаться достаточно долго. В этих случаях уместно говорить о наступлении профессиональной стагнации личности.

7. Сензитивными периодами образования профессиональных деформаций являются кризисы профессионального становления личности. Непродуктивный выход из кризиса искажает профессиональную направленность, способствует возникновению негативной профессиональной позиции, снижает профессиональную активность.

Психологические детерминанты профессиональных деструкций,:

1. Основные группы факторов, детерминирующих профессиональные деструкции:

-объективные, связанные с социально-профессиональной средой (социально-экономическая ситуация, имидж и характер профессии, профессионально-пространственная среда);

-субъективные, обусловленные особенностями личности и характером профессиональных взаимоотношений;

-объективно-субъективные, порождаемые системой и организацией профессионального процесса, качеством управления, профессионализмом руководителей.

2. Более конкретные психологические детерминанты профессиональных деструкций:

-неосознаваемые и осознаваемые неудачные мотивы выбора (либо несоответствующие реальности, либо имеющие негативную направленность);

-пусковым механизмом часто становятся деструкции ожидания на стадии вхождения в самостоятельную профессиональную жизнь (первые же неудачи побуждают искать "кардинальные" методы работы;

-образование стереотипов профессионального поведения; с одной стороны, стереотипы придают работе стабильность, помогают в формировании индивидуального стиля труда, но, с другой стороны, они мешают адекватно действовать в нестандартных ситуациях, которых достаточно в любой работе;

-разные формы психологических защит, позволяющих человеку снижать степень неопределенности, снижать психическую напряженность - это: рационализации, отрицание, проекция, идентификация, отчуждение...;

-эмоциональная напряженность, часто повторяющиеся отрицательные эмоциональные состояния (синдром "эмоционального сгорания");

-на стадии профессионализации (особенно - для социально-экономических профессий) по мере становления индивидуального стиля деятельности снижается уровень профессиональной активности и возникают условия для стагнации профессионального развития;

-снижение уровня интеллекта с ростом стажа работы, что часто вызвано особенностями нормативной деятельности, когда

многие интеллектуальные способности остаются невостребованными (невостребованные способности быстро угасают);

-индивидуальный "предел" развития работника, который во многом зависит от изначального уровня образования, от психологической насыщенности труда; причинами образования предела может быть неудовлетворенность профессией;

-акцентуации характера (профессиональные акцентуации - это чрезмерное усиление некоторых черт характера, а также отдельных профессионально обусловленных свойств и качеств личности);

-старение работника. Виды старения: а) социально-психологическое старение (ослабление интеллектуальных процессов, перестройка мотивации, рост потребности в одобрении); б) нравственно-этическое старение (навязчивое морализирование, скептическое отношение к молодежи и всему новому, преувеличение заслуг своего поколения); в) профессиональное старение (невосприимчивость к нововведениям, сложности адаптации к изменяющимся условиям, снижение темпа выполнения профессиональных функций).

Уровни профессиональных деструкций (Зеер),

1. Общепрофессиональные деструкции, типичные для работников данной профессии. Например: для врачей - синдром "сострадательной усталости" (эмоциональная индифферентность к страданиям больных); для работников правоохранительных органов - синдром "асоциальной перцепции" (когда каждый воспринимается как потенциальный нарушитель); для руководителей - синдром "вседозволенности" (нарушение профессиональных и этических норм, стремление манипулировать подчиненными).

2. Специальные профессиональные деструкции, возникающие в процессе специализации. Например, в юридических и правозащитных профессиях: у следователя - правовая подозрительность; у оперативного работника - актуальная агрессивность; у адвоката - профессиональная изворотливость, у прокурора - обвинительность. В медицинских профессиях: у терапевтов - стремление ставить "угрожающие диагнозы; у хирургов - цинизм; у медсестер - черствость и равнодушие.

3. Профессионально-типологические деструкции, обусловленные наложением индивидуально-психологических особен-

ностей личности на психологическую структуру профессиональной деятельности. В результате - складываются профессионально и личностно обусловленные комплексы: 1) деформации профессиональной направленности личности (искажение мотивов деятельности, перестройка ценностных ориентаций, пессимизм, скептическое отношение к нововведениям); 2) деформации, развивающиеся на основе каких-либо способностей: организаторских, коммуникативных, интеллектуальных и т.д. (комплекс превосходства, гипертрофированный уровень притязаний, нарциссизм...); 3) деформации, обусловленные чертами характера (ролевая экспансия, властолюбие, "должностная интервенция", доминантность, индифферентность...). Все это может проявляться в самых разных профессиях.

4. Индивидуальные деформации, обусловленные особенностями работников самых разных профессий, когда отдельные профессионально важные качества, как впрочем, и нежелательные качества, чрезмерно развиваются, что приводит к возникновению сверхкачеств или акцентуаций. Например: сверхответственность, суперчестность, гиперактивность, трудовой фанатизм, профессиональный энтузиазм, навязчивая педантичность и др.

#### **5. "Акмеологический подход" в исследовании развития профессионала**

Само слово "акме" происходит от древнегреческого "акму" - "вершина, высшая точка чего-либо". Интересно, что древнегреческие доксографы, составлявшие жизнеописания своих великих соотечественников, часто указывали не даты их рождения и смерти, а то время, когда они являли себя миру в наивысшем расцвете своей мудрости и величия.

Понятие "акмеология" впервые предложил в 1928 г. Н.А. Рыбников для обозначения особого раздела психологии - психологии зрелости, или взрослости. Б.Г. Ананьев в книге "Человек как предмет познания" (1968) определил место акмеологии в системе наук о человеке и поставил ее в ряд: "педагогика - акмеология - геронтология". При этом Б.Г. Ананьев указал на парадоксальность сложившейся в психологии ситуации: хорошо исследована "периферия" онтогенеза (детство и старость), а вот время основного расцвета личности исследовано сравнительно плохо.

Ниже мы приводим некоторые интересные рассуждения об акмеологии А.А. Бодалева, представленные в его книге "Вершина в развитии взрослого человека" (1998).

**Акмеология** - это многомерное состояние человека, что требует исследования данного явления с позиций разных наук.

Основные задачи акмеологии:

-выявление сходного и различного у разных людей, добившихся выдающихся успехов;

-выяснение характеристик (качеств), которые должны быть сформированы у человека на разных этапах его развития и которые могут привести его к успеху;

-исследование механизмов и факторов, воздействующих на развитие человека и приводящих его к успеху;

-освещение феноменологии "акме" (описание его проявлений);

-специальное исследование именно профессиональных достижений в зрелом возрасте;

-изучение труда профессионалов экстракласса (выделение общего и специфичного для разных профессий);

-связь профессиональных достижений с внепрофессиональной деятельностью;

-исследование способности человека накапливать разносторонний опыт и "аккумулировать" его в конкретной деятельности;

-изучение высших достижений в условиях работы в коллективе;

-создание методического инструментария для исследования "акме" как отдельного человека, так и трудовых коллективов.

А.П. Ситниковым предлагается общая схема акмеологического тренинга, включающая:

1. Программно-целевой этап (психотехнологические исследования: анализ литературы, анализ состояния дел и т.п.).

2. Подготовительный этап (объяснение процедуры и инструкции участникам).

3. Основной этап.

Автором выделяются составляющие основного этапа тренинга:

-выбор имени и имиджа участников;

-анализ индивидуально-психологического тестирования и входного анкетирования (по результатам первого, программно-целевого этапа);

-лекции, дискуссии;

-тренинговые процедуры, упражнения;

-игры: ролевые, ситуационные;

-экзаменационная процедура (анализ групповых процессов, использование освоенных психотехнологий на практике...);

-выходное анкетирование (анализ результатов работы, рефлексия личных результатов).

Все это лишний раз свидетельствует о том, что самые важные и интересные проблемы личностного развития человека в труде еще требуют специальной проработки и рассмотрения. Без такого внимания к ценностно-смысловой сфере вообще невозможно понять, как формируется субъект труда и какую роль играет профессиональный труд в жизни человека.

## **Тема 1.6. Психологические особенности труда в организации**

### **План:**

1. Представление об организации. Понятие "организационная культура"

2. Психология производственного коллектива

3. Проблемы руководства и лидерства в организации

**Основные термины:** Организация ,организационная культура ,коллектив ,руководитель ,лидер организации ,менеджер по персоналу ,кадровый менеджмент ,публик Рилейшнз (ПР)

### ***1. Представление об организации. Понятие "организационная культура"***

Сущностная характеристика человеческой деятельности - ее целенаправленность, т.е. осознанная организованность в соответствии с целью. В разных сферах деятельности (досуговой, производственной, личностной и т.п.) - разная степень сознательной регуляции (например, в досуговой сфере - иногда полезно быть наивным зрителем...). Но именно в производственной сфере - выраженная целесообразность, позволяющая созна-



тельно управлять своей деятельностью в соответствии с целью (смыслом, задачей).

При этом само управление рассматривается в разных аспектах:

-управление техникой (исследуется в психологии труда и инженерной психологии, это и техническая, и дизайнерская проблема);

-управление группой, коллективом (исследуется в социальной психологии);

-управление организацией как целостностью (исследуется психологией управления или организационной психологией);

-управление развитием производства и трудовых ресурсов на уровне отрасли или государства (это и экономика, и государственная кадровая политика);

-управление своим собственным поведением при выполнении определенной работы или при восстановлении своей работоспособности (это и психология личности, и психогигиена труда, и медицина, это и философско-этические проблемы, связанные со смыслом труда и всей жизни).

**Управление** - это не только психологическая проблема, это проблема междисциплинарная, т.е. для психолога проблема заключается и в том, чтобы определить, где кончается собственно психология управления и начинается, например, экономическое планирование развитие организации.

Два важных аспекта проблемы управления в условиях производства: 1) внешнее управление трудовой деятельностью (со стороны руководителя); 2) внутреннее управление на уровне самоорганизации и самоопределения работника (в том числе и самого руководителя). Соответственно выделяются две важные цели управления:

-повышение эффективности производства (и деятельности конкретной организации);

-развитие и саморазвитие самого работника в труде.

Другая проблема связана с взаимодействием организации с внешней средой, например, потребители (или компаньоны) ожидают от организации одного, а сама данная организация видит смысл своей деятельности совсем в другом - опять не стыковка. Могут возникать серьезные проблемы в понимании цели и во взаимоотношениях организации с вышестоящими ин-

станциями. Наконец, могут возникать проблемы в понимании цели и смысла деятельности данной организации во взаимоотношениях организации с конкретными работниками (например, работник искренне считает, что смыслом его работы является "обеспечение населения качественным товаром", а руководство заинтересовано лишь в высокой прибыли, или в бесконечных заграничных командировках "за счет организации" и т.п.).

Важным для понимания сущности организации является рассмотрение организационной культуры. Традиционно выделяются следующие основные компоненты организационной культуры:

- мировоззрение (отношение к другим сотрудникам, клиентам и конкурентам);

- культурные ценности (типа "качество продукции" или "лидерство", а также "организационная мифология");

- характеристики поведения (ритуалы, церемонии, стереотипы поведения);

- нормы взаимоотношений между работодателем, руководством и работниками (типа "заработал - получил", своеобразные "правила игры" в организации);

- психологический климат.

Е.Б. Моргунов выделяет два уровня:

- уровни организационной культуры

- уровень культурных ценностей

Формулировка миссии организации должна содержать следующее:

1. Задачи фирмы с точки зрения ее основных услуг или изделий, ее основных рынков и основных технологий. Проще говоря, какой предпринимательской деятельностью занимается фирма?

2. Внешняя среда по отношению к фирме, которая определяет рабочие принципы фирмы.

3. Культура организации. Какого типа рабочий климат существует внутри фирмы? Какого типа людей привлекает этот климат?.

В качестве примера полноценной миссии организации является определение Г. Фордом миссии компании "Форд" как "предоставление людям дешевого транспорта", за что Америка до сих пор благодарна Г. Форду. Можно представить себе внут-

ренное состояние и гордость работников заводов Г. Форда. Не это ли является важнейшей основой чувства собственного достоинства любого работника?

## ***2. Психология производственного коллектива***

В отличие от обычной группы производственный коллектив характеризуется тем, что он занимается производительным трудом, тогда как просто группа в качестве цели своего существования может выделять и совместное проведение досуга, и совместную учебную деятельность, и любую вне профессиональную деятельность, включая и криминальную (криминогенные группы).

В целом можно выделить следующие основные характеристики производственного коллектива:

1. Это реальная группа, где люди знают друг друга.
2. Должна быть совместная деятельность и соответственно - совместная цель, объединяющая людей.
3. Цель настоящего коллектива - это общественно-полезная трудовая деятельность.
4. Совместная цель деятельности принимается большинством членов коллектива как лично значимая
5. В настоящем коллективе личность уважается и для нее создаются благоприятные возможности для проявления своего творчества в труде.
6. Взаимоотношения в подлинном коллективе - это взаимоотношения живых людей, опирающиеся не только на формальные правила производственных отношений, но и на неформальные правила отношений, учитывающие как индивидуальные особенности отдельных членов, так и специфику конкретных рабочих групп.
7. Сам коллектив рассматривается как некий целостный субъект трудовой деятельности, способный не только пассивно "исполнять" спускаемые сверху задания, но и продуцировать собственные идеи по постановке и выполнению новых производственных задач.

Рассматривая вопросы эффективного управления рабочими группами, М.Х. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоурн выделяют следующие важные факторы, влияющие на работу группы :

1) размер группы. По мнению одних авторов, "идеальная" группа должна состоять из 3-9 человек, другие авторы считают, что это 5-11 человек.

2) состав группы, понимаемый как "степень сходства личностей и точек зрения, подходов, которые они проявляют при решении проблем";

3) групповые нормы, которые в самом общем плане либо способствуют достижению целей группы (и организации в целом), либо препятствуют достижению этих целей;

4) сплоченность группы, понимаемая как "мера тяготения членов группы друг к другу и к самой группе".

5) групповое единомыслие - это "тенденция подавления отдельной личностью своих действительных взглядов на какое-нибудь явление с тем, чтобы не нарушать гармонию группы", когда "первостепенная задача для отдельной личности - держаться общей линии в обсуждении, даже если он или она имеет иную информацию или убеждение.

6) конфликтность

7) статус членов группы.

8) роли членов группы.

При этом выделяются две основные направленности ролей для создания нормально работающей группы: 1) целевые роли, ориентированные на выполнение формальных целей группы; и 2) поддерживающие роли, ориентированные на организацию внутригруппового взаимодействия.

Рассматривая особенности ролевого поведения человека в группе, Р. Кан и Д. Вольф выделяют следующие личностно-ролевые конфликты.

-межиндивидуальные конфликты, возникающие между двумя и более индивидами, претендующими на выполнение одной роли (например, на роль группового "клоуна" или местной "красавицы");

-внутрииндивидуальные конфликты, основанные на противоречии между личностными чертами человека и функциями роли (например, человек, от которого ожидают, что он будет "интеллектуальным лидером" группы, по своим качествам и возможностям явно не способен к этому);

-межролевые конфликты, т.е. конфликты между разными ролями, выполняемыми одним человеком (когда, например, в

каких-то ситуациях надо быть "волевым и решительным", а в других ситуациях - "добрым и покладистым");

-личностно-ролевые конфликты, когда человек, выполняя данную роль, вступает в противоречие со своей системой ценностей и совестью;

-ролеподавляющие конфликты, когда роль буквально "подминает" под себя человека.

Например, когда роль групповой "очаровашки" постепенно превращает умную и перспективную девушку в "декоративное" украшение данной группы, от которого требуется лишь миленько подыгрывать местным "гениям", получая за это фальшивые комплименты и подарочки...

-ролезаполняющие конфликты, в основе которых лежит противоречие между требованиями ситуации и идентичностью роли самой личности.

Например, ситуация и ролевая позиция работника предполагает проявление им волевых качеств, но сам работник в ответственный момент пугается и ведет себя как рядовой член группы, т.е. сложная ситуация выявила неготовность данного человека выполнять заявленную ранее роль.

В целом получается, что само пребывание человека в группе, в том числе и смысл его пребывания в производственном коллективе, часто связаны с тем, что группа помогает человеку не только сохранить свое достоинство, но и повысить его в совместной трудовой деятельности. Как отмечают М.Х. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоурн, люди часто вступают в группы и неформальные организации по следующим причинам :

-чтобы прочувствовать принадлежность к данной группе - этой "одной из самых сильных наших эмоциональных потребностей", которая во многом определяет и удовлетворенность трудом человека.

-чтобы получить помощь при решении производственных и внепроизводственных проблем.

-чтобы получить необходимую защиту, в том числе и при защите своих прав - гражданских и профессиональных.

-чтобы реализовать свою потребность в общении, включая и потребность быть более осведомленным, опять же с целью не допустить манипуляции со стороны администрации, которая ча-

сто "намеренно скрывает от своих подчиненных определенную информацию".

К сожалению, далеко не все трудовые группы и даже коллективы дают своим членам возможность почувствовать себя уважаемым человеком и уважаемым работником. Главная нерешенная проблема психологии производственного коллектива - это проблема соотношения (и взаимоотношения) личности и группы, личности и коллектива. С одной стороны, сама работа в группе других людей предполагает определенные внутренние и внешние уступки (компромиссы), но, с другой стороны, сложно определить саму меру подобных уступок применительно к конкретной личности, к конкретной ситуации, и к конкретной группе.

Особенно эта проблема осложняется тем, что и личности, и коллективы по своему общекультурному уровню могут сильно различаться, поэтому призывы к тому, что человек любых своих коллег должен не только уважать, но и любить, часто оказываются лишь пустыми декларациями. Поэтому-то люди и увольняются из одних групп и коллективов, чтобы найти для себя такие группы, где они в большей мере смогут реализовать свое чувство собственного достоинства. Если же найти такой коллектив сложно, то человек вынужден временно идти на определенные внутренние и внешние компромиссы, но при этом хотя бы осознавая, что поиск для него на этой группе не заканчивается.

### ***3. Проблемы руководства и лидерства в организации***

Для лучшего понимания сущности деятельности руководителя в организации следует рассмотреть понятия: руководитель, менеджер, предприниматель. Т.С. Кабаченко определяет руководителя как "субъекта труда", реализующего основные функции управления, являющегося одновременно элементом различных подструктур организации:

-в технологической подструктуре функции руководителя следующие: творческая; ответственная; сложная деятельность, требующая длительной подготовки;

-в формальной подструктуре руководитель выступает как должностное лицо (в соответствии со своей компетенцией);

-во внеформальной подструктуре руководитель выступает как "доверенное лицо", как "серый кардинал", как "мальчик для битья" и т.п.;

-в неформальной структуре: руководитель выступает как член различных группировок, как объект и субъект различных симпатий и антипатий.

Поскольку руководитель проявляет себя через реализацию управленческих функций, то важно рассмотреть, что это за функции. Разными авторами выделяются следующие **основные управленческие функции**:

1. Согласно А. Файолю, это - техническая функция (собственно производство), коммерческая (закупка, продажа, обмен), финансовая (поиск капитала, эффективность его использования), учет (бухгалтерская деятельность, статистика), обеспечение безопасности (сохранность собственности и персонала), администрирование (предвидение, организация, руководство, координация и контроль).

2. Согласно М.Х. Мескону, М. Альберту и Ф. Хедоурну, это - стратегическое планирование, планирование реализации стратегий (тактическое планирование), организация взаимодействия и полномочий, построение организаций, мотивация персонала; контроль за деятельностью организации, ее подструктур и отдельных работников.

3. Согласно Рубахину В.Ф., Журавлеву А.Л., Шорину В.Г., это целая система функций, разбитых на следующие основные группы:

первая группа - производственные функции управления: координация деятельности подчиненных для выполнения плана (получения прибыли), обеспечение роста производительности труда, организация сопряженной и ритмичной работы (прогнозирование срывов в работе), контроль, оценка и коррекция деятельности, поддержание трудовой дисциплины, расстановка рабочей смены, согласование индивидуальных особенностей работников со спецификой их труда;

вторая группа функций - это социально-психологические функции управления: снижение у работников степени неудовлетворенности трудом, моральное и материальное стимулирование, регулирование межличностных отношений, отстаивание законных интересов работников, сохранение постоянного состава подчиненных, управление текучестью кадров, обеспечение профессионального совершенствования подчиненных, воспитательная работа с подчиненными.

Другим важным понятием, часто встречающимся в литературе по организационной психологии, является понятие "менеджер по персоналу", определяемый часто как "специалист, призванный эффективно использовать кадровый потенциал в целях успешной реализации стратегии организации.

При этом сам кадровый менеджмент предполагает следующие направления (сферы) работы:

- количественное и качественное планирование персонала;
- занятость персонала (маркетинг персонала), оптимизация и сокращение штатов организации;
- обучение и переподготовка персонала;
- управление персоналом (кадровый контроль);
- политика руководства, политика стимулирования труда;
- социальная политика;
- информационная (коммуникативная) политика - "паблик рилейшнз";
- содействие в деятельности предприятия (общественной и экономической).

Выделяются следующие **основные модели кадрового менеджмента**:

1. Менеджер по персоналу как попечитель своих работников (забота о здоровых условиях труда и благоприятной морально-психологической атмосфере на предприятии).

2. Менеджер по персоналу как специалист по трудовым договорам (контрактам), включая коллективные договоры. Но при этом часто требуется и юридическая подготовка, что не всегда реально и не всегда обеспечивает высокий должностной статус менеджера.

3. Менеджер по персоналу как архитектор кадрового потенциала организации, играющий ведущую роль в разработке и реализации долговременной стратегии корпорации. В этом случае статус очень высокий, менеджер по персоналу входит в состав высшего руководства и имеет подготовку в области управления человеческими ресурсами.

Выделяются также ключевые перспективные роли менеджера по персоналу:

- кадровый стратег - член управленческой команды, отвечающий за разработку и реализацию кадровой стратегии;



-руководитель службы управления персоналом - организатор работы кадровых подразделений;

-кадровый технолог - разработчик и реализатор творческих подходов в конкретных кадровых вопросах, руководитель службы организационного развития или развития персонала с учетом деловых перспектив организации.

-кадровый инноватор - руководитель, лидер-разработчик экспериментальных проектов, требующих специального научно-методического обеспечения;

-исполнитель - специалист, осуществляющий оперативную кадровую политику (исполнение регламентирующих документов и инструкций или исполнение непосредственных распоряжений руководства в области кадровой политики);

-кадровый консультант (внешний или внутренний) - специалист, опирающийся на общее представление о развитии организационно-кадрового потенциала предприятия.

Для лучшего понимания труда менеджера важно выделить его основные качества и способности. Основными такими способностями, обеспечивающими эффективный управленческий труд, являются:

- способность управлять собой;
- разумные личные ценности;
- четкие личные цели;
- упор на постоянный личностный рост;
- навык решать проблемы;
- изобретательность и способность к инновациям;
- высокая способность влиять на окружающих;
- знание современных управленческих подходов;
- способность руководить;
- умение обучать и развивать подчиненных;
- способность формировать и развивать эффективные рабочие группы (команды).

Согласно Д. Мак-Грегору, лидерство определяется:

- характеристиками самого лидера;
- позициями, потребностями и прочими характеристиками его последователей;
- характеристиками организации (ее целями, структурой);
- социальной, экономической и политической средой .

Можно выделить следующее соотношение функций менеджера и лидера:

-лидер определяет направление движения, менеджер разрабатывает план и график продвижения в избранном направлении;

-лидер воодушевляет, мотивирует персонал, менеджер следит за исполнительностью людей и соблюдением требований к выполняемой работе;

-лидер поощряет людей в исполнении плана, менеджер следит за достижением промежуточных целей;

-лидер, оценив качество полученного результата, начинает планировать получение нового, менеджер оформляет полученный результат, добивается получения на его основе дополнительных преимуществ .

В итоге получается, что лидер все больше ассоциируется в сознании людей с самой фирмой. Лидер все больше превращается во вдохновителя масс на те или иные действия. При этом речь идет не только о массах работников, но и массах потенциальных покупателей, для которых имя такого руководителя-вождя все больше связывается с теми или иными товарами. Получается, что чем престижнее (популярнее) лидер-вождь, тем престижнее и покупаемые вещи, и/или наоборот... Так или иначе, но покупатели, ориентирующиеся на престижные фирмы (и соответствующие вещи), в какой-то степени реализуют свое понимание собственного достоинства.

С другой стороны, и фирмы, очаровывающие все большее число потенциальных покупателей, также реализуют уже свое представление о достоинстве, связанное с расширением своей "паствы". Недаром еще Б. Шоу остроумно заметил, что "искусство управления заключается в организации идолопоклонничества".

Важную роль в анализе труда в организациях играют **стили управленческой деятельности**. Традиционно выделяются следующие основные стили управления (по К. Левину): авторитарный (директивный), демократический (коллегиальный), либеральный (попустительский) и смешанный (гибкий, комбинированный). При этом важно использовать стили в зависимости от уровня развития коллектива. Например, при низком уровне развития коллектива - авторитарный стиль, но по отношению к "сознательным" членам - лучше демократический или даже либе-

ральный стиль. Таким образом, вопрос о том, какой стиль "лучше" или "хуже" просто теряет смысл.

Важную роль при анализе управленческого труда играет учет такого фактора, как власть. Выделяются разные варианты власти в организации:

- власть, основанная на принуждении (влияние через страх);
- власть, основанная на вознаграждении (влияние через "положительное подкрепление");
- экспертная власть (основана на вере исполнителя в своего руководителя, который "знает, как надо");
- эталонная власть (власть примера, "харизматическая" власть);
- законная власть, или традиционная власть (исполнитель верит, что руководитель имеет право отдавать определенные приказы).

При этом важно понимать, что часто подчиненные не мыслят себе взаимоотношений в организации без того или иного варианта власти. Важнейшей задачей эффективного руководителя является выбор оптимального для данного коллектива (или для конкретных людей) варианта власти.

Р. Блейк и Д. Моутон выделяют следующие варианты индивидуального стиля управленческой деятельности:

- максимально ориентированный на задачу и минимально - на людей;
- максимально ориентированный на людей и минимально - на задачу;
- с минимальной ориентацией как на людей, так и на задачу (руководитель стремится сохранить формальный статус, чтобы не выступать нарушителем спокойствия);
- отражающий среднюю степень заинтересованности в людях и в деле (обычно такой руководитель ориентируется на коллегиальное принятие решений);
- стиль, характеризующийся максимальной заинтересованностью в людях при максимальной направленности на задачу;
- оппортунизм, олицетворяющийся изменчивой комбинацией стилей, ориентированных на удовлетворение сугубо эгоцентрических потребностей;

- патернализм, где ведущими оказываются мотивы поддержания, приобретения высокого статуса в неформальной и во внеформальной подструктурах.

В связи с этим возникает проблема выбора и формирования своего стиля. Проблема осложняется тем, что для успешной должностной (вертикальной) карьеры управленца нужно быть способным работать в так называемых "управленческих командах". А это означает, что степень творчества многих руководящих работников сильно ограничена необходимостью "вписываться" в формальные (и особенно во внеформальные) взаимоотношения, царящие во многих таких "управленческих командах". Например, необходимость участвовать в совместной травле определенных коллег или участие в совместных праздниках, "весельях-развлечениях" и т.п. Проблема в том, что часто важным условием "принятия" в команду начальников определенного уровня является факт какого-то совместного преступления, будь то преступление финансовое, должностное или моральное. Стать "своим" в среде высших начальников - во многом означает часто "стать уязвимым для своих", т.е. сделать что-то такое, что позволит своим же тебя вовремя поставить на место.

К счастью, не все руководящие работники сталкиваются с необходимостью построения успешной карьеры именно таким образом. К счастью, есть начальники, достаточно независимые, ответственные и творческие. При этом вырисовывается даже интересная закономерность: чем ближе такой начальник к более важным и влиятельным руководителям, тем больше он "на виду" и тем меньше у него реальной самостоятельности (хотя формальной власти может быть предостаточно). И наоборот, чем дальше начальник от вышестоящего руководства, тем меньше его можно "поучать" и "контролировать" и тем больше он сам отвечает за свою работу и за своих подчиненных. Например, руководитель в провинции (руководитель управления или крупного предприятия) при меньших официальных полномочиях может обладать большей реальной властью, чем формально более ответственный руководитель в столице (заместитель министра и т.п.).

## **Тема 1.7. Стрессы и конфликты в профессиональной деятельности**

### **План:**

1. Общее представление о функциональных состояниях работника
2. Проблема стресса и дистресса в труде
3. Сущность и структура производственного конфликта
4. Факторы возникновения и развития конфликтов. Типы конфликтных личностей
5. Способы управления производственными конфликтами

**Основные термины:** Функциональные состояния работника ,стресс в труде ,управление производственным конфликтом .

Проблема функциональных состояний - одна из наиболее запутанных в психологических исследованиях человеческой деятельности.

Выделяется две основные группы психических функциональных состояний: 1) стресс (напряженность); и 2) утомление. При этом существуют разные уровни факторов, определяющих функциональные состояния работника: физиологические факторы и психологические факторы.

Проблема структуры функциональных состояний связана с пониманием того, что само состояние - это "фиксация некоторых событий", зафиксированный "временной срез" значений системы, отображение ее структуры в каждый данный момент (интервал) времени". При этом сразу же обнаруживается трудность, выражающаяся в том, что "под таким отображением мы понимаем не просто "временной срез"... но в действительности временной инвариант, т.е. такое отображение, при котором структура взаимосвязей остается зафиксированной, неизменной в течение произвольно выбранного промежутка времени (произвольного интервала)".

В психологическом плане "состояния всегда реально рассматривать как реакции на внешние или внутренние возмущения, которые изменяют характеристики психической системы и организма в целом".

При психологическом проектировании деятельности следует различать:

- "состояние профессиональной пригодности человека" (здесь обычно оцениваются потенциальные уровни формирования и сформированности ПВК);

- "состояние профессиональной готовности субъекта труда" (здесь подразумевается, что система ПВК уже "готова" действовать эффективно в данный момент времени, в данном месте, при решении данных задач").

"Формирование профготовности отличается от задач отбора и распределения людей. При проектировании деятельности реализуется проблема психологического управления в двух типах: 1) Когда мы готовим людей к деятельности, мы, управляя ими в индивидуальном процессе обучения, формируем профессиональные способности, строим систему нужных ПВК, а затем - приводим их "в действие"; 2) Когда мы выбираем и распределяем людей, то делаем то же самое по отношению к контингенту, к множеству претендентов на рабочее место".

Особый интерес представляет проблема управления функциональным состоянием работника. Проблема регуляции психическим состоянием работника возникла как реакция на участвовавшие сбои в работе (из-за утомления, неправильного режима труда и т.п.). Л.Г. Дикая и Л.П. Примак выделяют следующие основные методы регуляции психическими состояниями:

-рефлексологический метод (воздействие на биологически активные рефлексогенные зоны и точки с помощью: токов, иглокалывания, лазерными технологиями);

-воздействие через музыку (цветомузыку) - одно время на крупных предприятиях была мода на комнаты психологической разгрузки (КПР), где активно использовались релаксационные занятия с успокаивающей музыкой;

-регуляция поведения психофармакологическими средствами. Считается, что это один из старых способов. Он применяется для стимуляции работоспособности. К сожалению, обнаружилось множество проблем: не все люди одинаково переносят такие препараты; быстро вырабатывается "зависимость" от препаратов. Со временем также снижается эффективность действия стимулирующих препаратов;

-методы постгипнотического, аутогипнотического внушения и метод моделирования особых суггестивных состояний человека (ОССП).

Эти методы используются для мобилизации резервов человеческой психики (лишь в особых случаях). Основные недостатки метода: перевод оператора в состояние постгипнотического внушения реально прерывает его деятельность, нарушает ее целостность; кроме того, сроки такого воздействия достаточно непредсказуемы и сильно зависят от особенностей конкретных людей;

-различные релаксационные упражнения (изменение рабочих поз, упражнения на расслабления и т.п.).

## *2. Проблема стресса и дистресса в труде*

**Стресс** - это не просто нервное напряжение (стрессовые реакции присущи и низшим животным, а у человека это связано с "эмоциональными раздражителями"). Стресс - не всегда результат повреждения: "Деятельность, связанная со стрессом, может быть приятной или неприятной.

Физиологические основы и общая логика запуска стрессового механизма вражаются в следующем. Стрессор (раздражитель, вызывающий столкновение интересов, проблему для организма) возбуждает гипоталамус (пути передачи этого возбуждения до конца не выяснены). Продуцируется вещество, дающее сигнал гипофизу выделять в кровь адренкортикотропный гормон (АКТГ). Под влиянием же АКТГ внешняя корковая часть надпочечников выделяет кортикоиды. Это приводит к сморщиванию вилочковой железы и многим другим "сопутствующим изменениям".

Г. Селье обращается также к проблеме цели жизни (от которой часто и зависят вкусы к правилам поведения - Н.П.). Выделяются основные виды целей:

-склоняться перед сильными (служение власти, стране, семье, идее...);

-быть сильным, сила ради нее самой;

-дарить радость;

-получать радость.

Рассматривая проблему удовлетворенности человека в труде, Г. Селье выделяет два основных типа "влиятельных людей": 1) те, которые хотят производить, создавать - из любви к творчеству; 2) ловкачи и пройдохи, которые домогаются влияния и власти. "Выдающиеся творцы в умственном отношении гораздо выше самых ловких интриганов, но они не могут применить

свои дарования в этом отталкивающем для них состязании. А если им удастся преодолеть отвращение - их творческий потенциал скоро увянет.

Что значит жить полноценной жизнью? - спрашивает Г. Селлье и сам пытается ответить на этот сложный вопрос, формулируя свои рекомендации:

-Постоянно стремясь завоевать любовь, все же не заводи дружбы с бешеной собакой.

-Полное совершенство невозможно, но в каждом виде достижений есть своя вершина ("акмеологический подход". - Н.П.).

-Напыщенная искусственность вызывает неприязнь.

-В любой сложной ситуации всегда спрашивайте себя: стоит ли сражаться?

-Стремясь забывать о безнадежно-отвратительном и тягостном, "берите пример лишь с солнечных часов - ведите счет лишь радостным дням".

-"Даже в самой скромной карьере есть что-то, о чем можно с гордостью вспомнить".

-Не откладывайте неприятных дел: "вскрывают нарыв, чтобы устранить боль, вместо осторожного поглаживания, которое лишь продлит болезненный период".

-Люди - не равны, хотя они должны иметь равные возможности. Но не обязательно быть "вождем", т.к. сами "вожди нужны до тех пор, пока они служат своим последователям".

-"Нет готового рецепта успеха, пригодного для всех... Мой принцип: "Заслужи любовь ближнего", и это сделало меня счастливым, хотя "оглядываясь на прошлое, я вижу, что не всегда был на высоте...".

Сама проблема стресса остро заявила о себе именно в XX столетии. Это было вызвано тем, что в современном мире (и на современном производстве) часто возникают ситуации, когда человек, встречаясь с какой-то сложностью, не может полноценно реализовать накопившуюся энергию (вызванную физиологическим механизмом стресса), и тогда эта энергия начинает разрушать самого человека. В итоге, вместо вполне нормальных стрессовых реакций, человека начинают разрывать на части механизмы дистресса, когда энергия не может реализоваться в каких-то конструктивных действиях. Например, дистресс проявляется тогда, когда работник не может ответить на несправедли-



вые претензии дурака-начальника (многие оправдывают себя тем, что проще сохранить обиду в себе, чем возмутиться и создать для себя еще большие проблемы с этим начальником-дураком). В другом типичном примере человек не может полноценно реализовать свое стремление к творчеству или стремление к полноценному общению с коллегами в условиях карьерной конкуренции и т.п.

Во всех этих и подобных случаях фактически речь идет об ущемлении человеческого достоинства в условиях современного производства. Но особую проблему составляют случаи, когда человек ущемляется в самом главном - в справедливой оплате его труда. Общество, таким образом, отказывает в праве человеку чувствовать себя не только полноценным специалистом, приносящим пользу данному производству, но и чувствовать себя полноценным гражданином и личностью.

Все это, в итоге, создает базу и для стресса, и для фрустрации, и для глубочайшего внутреннего кризиса работника. Конечно, частично такой работник может успокоить себя тем, что "важны не деньги, а сам процесс труда" или "ощущение того, что твой труд полезен людям, даже безотносительно того, насколько люди благодарят работника". Но в глубине души ущемленный в зарплате работник все равно сохраняет обиду (если у него еще осталось хоть какое-то достоинство). И эта обида, которая должна быть направлена на тех, от кого зависит оплата труда, направляется на самого работника (согласно механизму образования дистресса, разрушающего самого человека). А может, так и должно быть? Может это и есть главное наказание для работника за неуважение к самому себе и к своему труду?..

Н.В. Самоукина выделяет *основные виды профессионального стресса* (дистресса) .

1. *Информационный стресс* возникает в условиях жесткого лимита времени и усугубляется в условиях высокой ответственности задания. Часто информационный стресс сопровождается неопределенностью ситуации (или недостоверной информацией о ситуации) и быстрой переменной информационных параметров.

2. *Эмоциональный стресс* возникает при реальной или предполагаемой опасности (чувство вины за невыполненную работу,

отношения с коллегами и др.). Нередко разрушаются глубинные установки и ценности работника, связанные с его профессией.

3. *Коммуникативный стресс* связан с реальными проблемами делового общения. Он проявляется в повышенной конфликтности, в неспособности контролировать себя, в неумении тактично отказать в чем-либо, в незнании средств защиты от манипулятивного воздействия и т.п.

Выделяются также стрессовые сценарии и различные варианты проявления стресса в труде). При этом многое зависит от индивидуальных особенностей работника. Варианты стрессовых сценариев, выделенные по разным основаниям:

-в зависимости от частоты и силы проявления: кто-то "стрессует" каждый день, но в небольших дозах; другие - несколько раз в год, но чрезвычайно сильно;

-в зависимости от направленности стрессовой агрессии: на самого себя (работник обвиняет самого себя); на коллег и начальников (работник винит других работников);

-в зависимости от механизмов запуска стрессовых реакций: в основном стрессовый сценарий запускается почти автоматически (по внешне незначительному поводу); но возможно и длительное "вызревание" стресса с последующим достаточно быстрым его "раскручиванием".

Н.В. Самоукина предлагает довольно интересные техники саморегуляции в условиях коммуникативного стресса .

Основные правила поведения в условиях стресса:

*наблюдать за самим собой;*

*искать способы "остановки" самого себя (типа "взять перерыв", "сделать паузу в общении");*

*перевести свою энергию в другую форму деятельности (отвлечься);*

*задуматься над тем, что помогает снять напряжение (Что больше радует? Чем занимаетесь с увлечением? ...).*

Основные проявления коммуникативного профессионального стресса:

1. раздражительность в деловом общении - причины: привычка общаться на повышенных тонах; неуверенность самого человека (как известно, часто "собака громко лает от страха" - Н.П.); тревожность, неудовлетворенность своей работой и т.п.

2. коммуникативная агрессия (главная причина - стремление унижить или подавить соперника в конкурентной борьбе), которая проявляется в разных формах: вербальной (словесной); прямой (открытый вызов); косвенный (придирчивость, намеки, отказ от помощи, ложь, мелочность, угрозы); ситуативной (спонтанные вспышки ярости); направленной на другого (обвинение другого) или на самого себя (самообвинение).

Главная проблема - человек не всегда осознает собственной агрессивности (для него все это - "нормальное явление", хотя сам же он и страдает).

**Проблема "остановки болтливового собеседника".** Н.В. Самоукина предлагает для этого следующие основные правила:

-внутренне решиться позаботиться о самом себе, решиться уважать самого себя (это как основа вашей решимости остановить болтуна);

-не брать вину на себя (вы имеете право участвовать в общении на равных, а не только в роли "внимательного слушателя" или "психотерапевта" - Н.П.);

-не вините своего партнера (если партнер стал говорить слишком длинно, вы сами отдали ему "коммуникативное пространство"; кроме того, болтливость - это один из показателей открытости партнера по отношению к вам);

-формула остановки болтливового партнера .

Важную роль в профессиональном общении играет способность формулировать отказ в деловых отношениях. Предлагается формула вежливого отказа, включающая три основных этапа высказывания:

-фраза, имеющая положительное содержание (положительную оценку собеседника, отношения или ситуации);

-фраза, содержащая отрицательное отношение (формулировку отказа и его объективных причин);

-фраза, содержащая опять положительное содержание (положительный прогноз удовлетворения просьбы партнера в будущем ради сохранения хороших с ним отношений).

Предлагаются основные варианты защиты от манипулирования:

-укрепление своей жизненной позиции;

-укрепление уверенности в себе (каждый может ошибаться, менять свои ценности, имеет право на "отказ"... и не стоит из-за этого винить себя);

-владение техниками общения (понимать, что реально происходит в общении, понимать самого себя и т.п.).

Стресс нередко возникает по причине несовпадения темпов общения. При этом важно либо подстроиться к темпу общения собеседника, либо объяснить ему недопустимость его темпа в общении с вами, либо перейти к компромиссному варианту общения.

Особый интерес представляет профессиональный стресс достижения. Главная проблема здесь - несоответствие уровня ожиданий реальным возможностям (ресурсам) человека.

Особую тему представляет проблема зарабатывания денег и сопутствующий этому профессиональный стресс. Замечено, что очень часто крупный выигрыш или неожиданное наследство приносят не радость, а еще большие проблемы (вред). Формула "Все зло от больших денег" действительно срабатывает, но... если они приходят неожиданно и, главное, - незаслуженно. Количество денег (много их или мало) - относительно. Добавим к этому то, что у каждого существует как бы свое, "запрограммированное для него Судьбой количество денег и богатства", хотя с этим можно и поспорить, т.к. это очень распространенное обоснование существующей несправедливости.

**С. Касл выделяет основные направления концептуализации стресса в трудовой деятельности .**

-Создание перечней стрессогенных условий среды.

-Обновление понятия "стресс" с помощью других понятий: стресс как напряженное усилие, необходимое для поддержания основных функций на требуемом уровне; стресс как "информирование" об угрозе утраты или повреждения; стресс как фрустрация или угроза, которая не может быть устранена; стресс как непредсказуемость будущего.

-Определение "стресса" в терминах некоторых "базовых" поведенческих характеристик, - Попытки придать еще большую четкость понятию "стресс" с целью сделать его пригодным для прогностической оценки гипотез и построения теории.

Анализируя *причины низкой удовлетворенности* трудом, С. Касл выделяет следующие их основные группы :

1) Связанные с условиями труда: риск для здоровья и безопасности; интенсивность заданного темпа и физической нагрузки; большая продолжительность труда (особенно, если она навязана кем-то); вечерние и ночные смены; неопределенность заданий; недостаток контроля в течение работы.

2) Связанные с содержанием труда: недостаточное использование навыков и способностей; мелкая раздробленность повторяющейся задачи (одни и те же примитивные операции).

3) Связанные с взаимоотношениями в группе; отсутствие возможности реально взаимодействовать с коллегами; большие группы с недостаточным (реальным) взаимодействием; неприятие сослуживцами.

4) Связанные с руководством: изоляция от процесса принятия решения; невозможность наладить обратную связь с руководителем; отсутствие оценки хорошего исполнения; недостаток внимания и понимания со стороны руководства.

5) Связанные с особенностями организации: большие организации с уровневым подразделением (особенно при относительно небольшом числе уровней в организации, когда особенно очевидна иерархическая разница); штатная должность (по сравнению с карьерным перемещением, ростом в рамках одной должности); дискриминация при приеме на работу.

6) Связанные с заработной платой и служебным ростом: низкое материальное вознаграждение; ощущение несправедливости в зарплате; отсутствие перспектив в продвижении по службе.

Выделяется также характеристика "желательных" условий труда:

-Работа должна соответствовать "интеллектуальному запросу" работника, что ведет к его личной заинтересованности;

-работа должна быть не слишком утомительной;

-вознаграждение за труд должно быть справедливым, информативным и соответствовать устремлениям (установкам) работника;

-условия труда должны быть совместимы с физическими потребностями и содействовать достижению трудовых целей;

-работа должна способствовать росту самооценки работника (!);

-факторы, действующие на рабочем месте, должны помогать достижению значимости труда.

Специально рассматривается вопрос о корреляции удовлетворенности трудом и показателями психического здоровья :

-Поведенческие индикаторы (потребление алкоголя, наркотиков, курение и др.) незначительно связаны с удовлетворенностью трудом.

-Отчужденность в труде мало распространяется на другие сферы жизни.

-Показатели, основанные на соматических жалобах и симптомах, низко коррелируют с удовлетворенностью трудом.

-Оценки аффективных проявлений (тревожность-напряженность, депрессия, раздражительность...) дают высокую корреляцию с удовлетворенностью трудом (точнее, с неудовлетворенностью).

-Показатели "личного счастья" и общей удовлетворенности жизнью сильно коррелируют с удовлетворенностью трудом, но особенно это заметно в конце 40-х годов жизни человека.

Купер и Маршалл исследовали источники стресса "белых воротничков" и выявили следующие их группы):

1.Факторы профессионального стресса, связанные с трудовой деятельностью:

-слишком много работы (перегрузки);

-плохие физические условия труда;

-дефицит времени (когда все время чего-то не успеваешь...);

-необходимость самостоятельного принятия решения.

2.Факторы стресса, связанные с ролью работника в организации:

-ролевая неопределенность, например недостаточная информированность о профессиональных обязанностях и соответствующих ожиданиях со стороны коллег и начальства ("в том числе и "соблазн сачкануть во время работы" - Н.П.);

-ролевой конфликт, когда субъект считает, что он делает то, чего не должен, или чего он не желает делать...

-ответственность за других людей и за какие-то вещи (за оборудование, за бюджет и т.п.).

Заметим, что ответственность за людей - более стрессогенна;

-слишком низкая ответственность (больно бьющая по самолюбию и очень расхолаживающая в работе);

-малая степень участия в принятии решений в организации.

3. Факторы стресса, связанные с взаимоотношениями на работе:

-взаимоотношения с руководством, с подчиненными, с коллегами. Интересно, что для руководителей с научной и технической ориентацией отношения с другими людьми менее значимы, чем для руководителей, ориентированных на человеческие контакты;

-трудности в делегировании полномочий (например, отказ подчиненных выполнять распоряжения руководителя).

4. Факторы, связанные с деловой карьерой:

-два основных стрессогенных фактора: профессиональная "неуспешность", боязнь ранней отставки; статус несоответствия, медленное или слишком быстрое продвижение, фрустрация из-за достижения "предела" своей карьеры;

-отсутствие гарантированной работы (постоянное ожидание каких-то изменений);

-несоответствие уровня притязаний данному профессиональному статусу.

5. Факторы, связанные с организационной структурой и психологическим климатом:

-неэффективное консультирование (невозможность получить своевременную квалифицированную помощь по ряду важных вопросов);

-ограничение свободы поведения, интриги и т.п.

## **6. Внеорганизационные источники стрессов:**

1. Основные проблемы менеджера, возникающие в семейной жизни: распределение времени (работник мечется между семьей и домом, таким образом, сам менеджер "нуждается в социальной поддержке для борьбы с "подводными камнями" семейной жизни"); перенесение кризисов из одной ситуации в другую. Ряд авторов считают, что идеалом для руководителя является схема: "Работающий, пробивающий себе дорогу муж - заботливая жена" (где жена - как "группа поддержки"). Другой вариант семьи руководителя: "Две карьеры с акцентом на полное разделение и невмешательство".

2. Мобильность менеджера - ведет к обострению конфликтов в семье, когда необходимо менять место жительства и т.п. (основную тяжесть переездов обычно принимает на себя жена). Интересно, что по данным специальных исследований (опрос 1800 семей в 70 странах), успех мужа-менеджера часто связан с тем, насколько успешно жена включается в новую (особенно иностранную) среду общения, т.е. как быстро жена находит смысл в новых отношениях и, как следствие, меньше попрекает своего мужа.

3. Различия по психометрическим данным: экстерналы более адаптивны к различным ситуациям, чем интерналы; "ригидные" больше реагируют на неожиданности, идущие "сверху", от начальства; "подвижные" чаще оказываются перегруженными работой; ориентированные на достижение показывают большую независимость и включенность в работу, чем ориентированные на безопасность и спокойствие...

Купер и Маршалл выделяют основные направления управления производственным стрессом :

- Изменение социального, психологического и организационного окружения на рабочем месте; обеспечение большей автономии работника.

- Построение "мостов" между работой и домом (семьей), создание возможностей для жен управленцев лучше понять работу своего мужа и даже "возможностей для включения в процесс принятия решений, касающихся жизни семьи (например, связанных с переездом и т.п.)".

- Повышение квалификации (в плане осознания своих ролевых позиций и улучшения межличностных отношений).

- Самое главное - создание в организации благоприятного социально-психологического климата.

-Хамберг и Лоор предлагают следующие основные варианты формирования навыков контроля за стрессовыми состояниями работников:

1. Релаксация как навык активного регулирования. Главное отличие от "пассивной релаксации" заключается в том, что активная релаксация предполагает: сознательные усилия клиентов; клиенты обучаются распознавать ощущения, возникающие при пробуждении или при активизации (это как своеобразные "опорные сигналы").



2. Тренировка социальных навыков (в том числе навыков уверенности в себе).

3. Тренировка навыков решения проблем. Гильфрид и Девисон выделяют пять стадий при обучении решению проблем:

- общая ориентировка в проблемной ситуации;
- формулировка проблемы (выделение "критического стимула", т.е. обучение способности обращать внимание на существенные признаки при решении проблемы);
- генерирование решений (это "сердцевина" процесса принятия решения), суть - в выделении множества вариантов, из которых хотя бы некоторые могут оказаться полезными;
- принятие решения о выборе конкретного способа действия (на основе сопоставления ожидаемых затрат и преимуществ);
- верификация эффективности принятого решения (по отношению к определенным "стандартам" успешности в данной деятельности).

В самом общем плане проблема контроля и предотвращения стресса (дистресса) в труде связана не столько с тем, чтобы непременно "бороться" со стрессом, сколько в грамотном и ответственном управлении стрессами и снижении вероятности перерастания стресса в дистресс. В этом смысле проблема стресса в труде близка к проблеме конфликтов в трудовой деятельности, ведь известно, что так же, как и стресс, конфликт может быть полезен и даже необходим для развития организации и конкретных сотрудников этой организации. И уже применительно к конфликту в организации, проблема также состоит в том, чтобы направить энергию этого конфликта в позитивное русло развития самой организации и личности работников.

### *3. Сущность и структура производственного конфликта*

**Конфликт** (от лат. conflictus - столкновение) - рассматривается в разных науках. В философии конфликт - понятие, отражающее стадию развития категории "противоречие", когда существующие противоположности доходят до своей крайности (полярность, антагонизм).

Существуют *два основных подхода к определению конфликта*.

Первый ориентирован на актуальные действия, где у противоборствующих сторон часто взаимоисключающие или несовместимые ценности, что исключает соревнование, конкуренцию

и т.п. по обладанию этими ценностями (поскольку ценности - разные);

второй ориентирован на мотивы и действия, где ценности могут и совпадать, но различаются психологические состояния конфликтующих сторон (конфликт идей, ценностей, установок, мотивов ...).

О.Н. Лукашонок и Н.Е. Щуркова выделяют ситуации и условия, когда конфликтов "не бывает" :

- у человека отсутствует свое "Я" или оно подавлено другим субъектом;

- субъект не умеет или не желает видеть за предметами человеческих отношений;

- внешний конфликт переходит во внутренний план (правда, это уже внутриличностный конфликт, но он не всегда требует внешней активности - Н.П.);

- субъект не желает решать проблему;

- субъект бежит от свободы выбора (а следовательно, и от ответственности за выбор - Н.П.);

- субъект обладает умением видеть конфликт на ранней ступени его развития и снимает его в этот момент.

В целом можно выделить следующие функции:

- *Сигнальная* функция - характеризует конфликт как показатель определенного состояния общества (что-то в системе расстроилось и нуждается в преобразованиях);

- *Информационная* функция - отражение и выявление причин неблагополучия в системе;

- *Дифференцирующая* функция - это процесс социальной дифференциации, отражающий переориентацию и перегруппировку задействованных в конфликте социальных сил;

- *Динамическая* функция - способствование социальному прогрессу, где конфликт - это толчок развития и способ разрешения накопившихся противоречий.

Я. Штумпски выделил следующие пять противоположных пар функций социального конфликта:

- различающая и отождествляющая функция (когда, например, в ходе конфликта интересы могут сблизиться или, наоборот, еще больше разойтись);

- интегрирующая и дезинтегрирующая (либо противоборствующая сторона сплавивается, либо разрушается);

- маскирующая и демаскирующая;
- прогрессивная и регрессивная;
- позитивная и негативная функции.

Ниже представлены более конкретные **функции конфликта** и его возможные последствия:

*1. Позитивные (конструктивные) функции конфликта:*

-Выявление противоречий в системе (на уровне осознания и переживания).

-Снятие напряжения ("выпускание пара") во взаимосвязи, во взаимоотношениях между различными составляющими системы (между людьми, между различными ценностно-смысловыми ориентациями и т.п.).

-Проверка для участников конфликта своих реальных и потенциальных возможностей, а также выявление недостатков (формирование более адекватной самооценки).

-Мобилизация ресурсов и выявление скрытых возможностей системы.

-Сплочение участников конфликта, обусловленное совместным разрешением (преодолением) значимой для всех проблемы (по принципу: "Настоящие друзья проверяются в беде", а также - "Настоящие друзья обретаются в совместных испытаниях").

-Выявление скрытых и потенциальных противников, недоброжелателей, предателей и т.п. (по принципу: "Истинные враги проявляются в трудные моменты").

-В случае успешного преодоления трудностей у участников конфликта повышается чувство собственного достоинства и самоуважение (что в психологическом плане очень существенно, т.к. позволяет человеку переходить к решению более сложных и интересных проблем);

-В целом система, преодолевшая (или хотя бы пережившая) конфликтную ситуацию, получает шанс измениться к лучшему;

-Страх возможного конфликта может мобилизовать к упреждающим (профилактическим) шагам и еще до возникновения опасности для системы также способствовать ее развитию...

*2. Негативные (деструктивные) функции конфликта:*

-Обнаружение своих недостатков и соответствующая потеря чувства собственного достоинства.

-Обнаружение несостоятельности (нежизнеспособности) системы и соответствующее ее разрушение.

-Усугубление противоречий между элементами системы или между конфликтующими сторонами (например, "врагов стало еще больше, друзей - еще меньше").

-Потеря уважения и статуса (в случае неудачного поведения в конфликте).

-Порождение новых конфликтов (эффект "цепочки", например, не желая разрешать данный конфликт, человек как бы "уходит" от него и часто специально создает для себя новые проблемы) и т.п.

Ф.М. Бородкин и Н.М. Коряк выделяют функции конфликта в условиях производства

-балансирование рабочих мест;

-формирование необходимых производственных связей (которых не было до конфликта);

-выявление и фиксация отдельных частей системы и связей между частями;

-отбор рабочей силы необходимого качества и т.п.

Т.С. Кабаченко выделяет основные функции организационного конфликта

-группообразование, установление и поддержание нормативных и физических параметров группы;

-установление и поддержание (стабилизация) системы внутригрупповых и межличностных отношений, интеграция и идентификация, социализация и адаптация как индивидов, так и групп;

-получение информации об окружающей среде (насколько она враждебна или доброжелательна по отношению к организации);

-создание и поддержание баланса сил и, в частности, власти, социальный контроль за властью;

-нормотворчество, построение новых систем взаимоотношений;

-создание новых социальных институтов;

-диагностика нарушений функционирования организации.

Основные элементы (составляющие) конфликта:

1)Инцидент (информационный) - событие, которое помогло обозначить хотя бы одному из взаимодействующих субъектов отличие его интересов и ценностей от интересов и ценностей других участников взаимодействия.

2) Инцидент (деятельностный) - повод для объявления конфронтационных действий по поводу различия интересов и ценностных ориентаций.

3) Конфликтная ситуация - развитие конфликта в конкретный временной период.

4) Субъекты конфликта - участники конфликтного взаимодействия, которые могут быть представлены индивидом, группой индивидов, социальной организацией.

5) Предмет конфликта - конкретные интересы и ценностные ориентации, по поводу различия которых происходит конфликтное взаимодействие (то, из-за чего возник конфликт).

6) Конфликтные отношения - форма и содержание взаимодействия между субъектами, их действия по разрешению конфликта.

Выделяются также условия, определяющие конфликтную ситуацию:

-технические условия (количество лидеров в группах, степень организованности и сплоченности групп и т.п.);

-политические условия (определяются отношениями зависимости и власти);

-социальные условия (система коммуникации внутри группы, уровень взаимопонимания);

-психологические условия (зависят от личностных особенностей конфликтующих сторон, например, от адекватности их самооценки и т.п.).

Ниже представлены основные характеристики конфликта, позволяющие адекватно оценивать конкретные конфликтные ситуации:

### *1. Острота конфликта.*

-Факторы, влияющие на остроту конфликта: степень решенности/ нерешенности проблем; возможность/ невозможность решения проблем; вмешательство третьих (и четвертых, и пятых, и т.п.) заинтересованных сторон, что часто усугубляет конфликт.

Рациональные конфликты как правило, имеют меньшую остроту, чем эмоциональные конфликты (эмоциями сложнее управлять).

### *2. Временные характеристики конфликта.*

-Перечень временных характеристик: длительность; частота проявления; повторяемость; продолжительность участия в конфликте каждого из участников; временные параметры отдельных этапов конфликта.

-Факторы длительности (продолжительности) конфликта:

-сущность целей противоборствующих сторон, их острота (если "до победного конца", то конфликт обычно затягивается);

-количество ресурсов и их качество для ведения борьбы в конфликтной ситуации;

-концентрация усилий вокруг лидера, т.к. много зависит от позиции лидера (в частности, от его стремления поскорее завершить/ или подольше растянуть конфликт);

-ясность или неясность, что считать победой, а что - поражением в конфликте;

-наличие в конфликтующих лагерях экстремистских фракций.

-Условия сокращения длительности конфликта:

-переключить внимание сторон на более близкие им и по возможности обоюдоинтересные цели;

-изолировать лидеров и ослабить их влияние на деятельность групп;

-снизить уровень влияния центральных групп (например, выдвинуть новых лидеров);

-изменить структуру распределения власти между группами;

-ограничить ресурсы сторон.

### ***3.Пространственные характеристики конфликта:***

-переключить внимание сторон на более близкие им и, по возможности, обоюдно интересные, цели;

-изолировать лидеров и ослабить их влияние на деятельность групп;

-снизить уровень влияния центральных групп (например, выдвинуть новых лидеров);

-изменить структуру распределения власти между группами;

-ограничить ресурсы сторон.

Выделяются также основные **фазы развития конфликта** :

1) *Конфронтационная* (военная) фаза, когда каждая сторона противопоставляет свои интересы интересам другой стороны.

2) *Компромиссная* (политическая) фаза - стороны стремятся достигнуть своих целей через переговоры.

3) *Коммуникационная* (управленческая) фаза - стороны стремятся достигнуть общего понимания ситуации (консенсус): через понимание того, что суверенитетом обладают не только сами субъекты конфликта, но и их интересы; стремление к взаимодополнению интересов.

На основании выделения фаз конфликта и понимания того, что является "кризисом", можно обозначить, что является управлением конфликтом. Управление конфликтом - это деятельность по обеспечению развития конфликтного взаимодействия, т.е. переход к последующей фазе развития конфликта. Таким образом, высшим искусством реагирования на конфликтную ситуацию является не "борьба" с конфликтом, а способствование развитию конфликтных отношений.

Заметим, что поскольку конфликт имеет и позитивные (конструктивные) функции, то в ряде случаев оправдано и специальное провоцирование руководством (и психологами) конфликтов, но при обязательном условии контроля за ними и возможностью управлять этими конфликтами. По сути, любой опытный руководитель или воспитатель так и поступает, иначе и работа, и учебный процесс воспринимался бы как сплошная скука, ведь без преодоления проблем не может быть вообще никакого развития.

*4. Факторы возникновения и развития конфликтов. Типы конфликтных личностей*

Многие авторы особое внимание уделяют причинам возникновения конфликтных отношений.

Например, В.Р. Дольник считает, что в основе человеческих конфликтов лежат биологические программы, направленные на стремление выжить в схватке за существование (соревнование особи с враждебным миром, с представителями других видов, с сородичами).

Дж. Ролз главную причину конфликтов в человеческом обществе связывает с нарушением норм социальной справедливости и, как следствие - с ущемленным чувством собственного достоинства. При этом сама справедливость - это соответствие между вкладом человека в решение каких-то вопросов и получаемыми за это благами (моральными или материальными).

Данное "соответствие" определяется уровнем развития конкретного общества, группы или отдельного индивида. Исходя из этого часто конфликт порождается: либо нарушением существующих и общепринятых норм справедливости, либо столкновением разных представлений о нормах справедливости.

С.Ф. Фролов выделяет общие **причины конфликтов**: противоположные ориентации вступающих во взаимодействие людей (различие потребностей); идеологические причины; причины экономического и социального порядка; противоречия между элементами социальной структуры (например, когда цели и задачи разных уровней организации или управления обществом не соответствуют друг другу).

Выделяются также и более конкретные причины конфликтов:

- социально-психологические причины (неудовлетворенность отдельных людей своим положением в группе, в организации, в обществе);

- причины морально-этического порядка (отрицание некоторых общественных норм и ценностей данного коллектива или группы);

- причины организационного характера (проблемы взаимоотношений руководителя и подчиненных);

- причины конфликтов по информационным факторам, например: неполные или неточные факты о каком-либо объекте (порождают неправильные представления и слухи); нежелательное обнародование информации; невольная (или вольная) дезинформация; некорректная интерпретация фактов и т.п.;

- причины конфликтов по структурным факторам, например: неопределенность вопросов законности власти; неопределенность вопросов подотчетности; неясность в вопросах собственности и т.п.;

- ценностные факторы конфликта, например: нарушение групповых верований и норм поведения; нарушение профессиональных ценностей и интересов; нетерпимость в отношении ценностей других групп или людей и т.п.;

- факторы отношений, например: неудовлетворенность существующими отношениями; несогласованные цели взаимоотношений (непонимание друг друга); неудовлетворенностью длительностью отношений и т.п.;



-поведенческие факторы, например: поведение угрожает безопасности кого-либо; поведение создает для кого-то дискомфорт и т.п.

М.Х. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоурн выделяют основные причины производственных, организационных конфликтов :

1) Проблемы распределения ресурсов в организации (проблема несправедливости распределения).

2) Различия в целях (чем больше специализация внутри организации, тем больше взаимного непонимания, т.к. у каждого структурного подразделения - свои интересы).

3) Различия в представлении о ценностях (например, о такой ценности, как право выражать свое мнение в присутствии начальника...).

4) Различия в манере поведения и жизненном опыте (особенно если люди работают в одном подразделении).

5) Неудовлетворительные коммуникации, часто ведущие к взаимному непониманию сотрудничающих сторон.

Ф.М. Бородкин и Н.М. Коряк выделяют общие характеристики и основные типы **конфликтных личностей**. В целом конфликтные личности характеризуются: 1) резким отличием партнеров по своим психологическим характеристикам (например, если мы медлительны и основательны, то нас будет раздражать чья-то суетливость и торопливость); 2) недостатком общей культуры и психологической культуры общения; 3) общим уровнем конфликтности (или неконфликтности) данного человека. Далее авторы выделяют шесть типов конфликтных личностей:

**1. Конфликтная личность демонстративного типа** характеризуется следующими особенностями поведения:

-хочет быть в центре внимания (любыми путями);

-отношение к другим определяется тем, как к нему самому относятся другие;

-легко даются поверхностные конфликты (часто выходит "победителем", т.к. окружающие воспринимают такие конфликты как "хохму");

-рациональное поведение выражено слабо, более выражено - эмоционально-импульсивное;

-плохо планирует свою деятельность;

-избегает кропотливой, систематической работы;

-конфликтов не боится и чувствует себя в них уверенно (конфликт - как способ продемонстрировать себя);

-часто оказывается источником споров, но сам себя таковым не считает.

Соответственно руководителям и коллегам следует чаще делать им комплименты - по принципу: "Лучше подыграть в малом, чем потом расхлебываться с потенциальным врагом, мстящим за отсутствие знаков внимания".

## **2. Конфликтная личность *ригидного типа*:**

-подозрителен;

-обладает завышенной самооценкой;

-постоянно требует подтверждения собственной значимости;

-прямолинеен и негибок, не учитывает конкретную ситуацию;

-с трудом принимает чужую точку зрения;

-очень обидчив.

Руководителям и коллегам проще вести себя с такими людьми так, чтобы не провоцировать лишние обиды и подозрения. Таким сотрудникам лучше не поручать работы, связанные с гибким поведением.

## **3. Конфликтная личность *неуправляемого типа*:**

-импульсивен, плохо контролирует себя;

-поведение непредсказуемо;

-часто ведет себя вызывающе и агрессивно;

-постоянно требует подтверждения собственной значимости; в своих неудачах любит обвинять других;

-не умеет планировать свою деятельность;

-не учится на ошибках прошлого опыта.

В общении с такими работниками следует помнить, что на самом деле они предсказуемы, поскольку их "неконтролируемость" часто повторяется. Поэтому, если изучить типичные реакции таких людей, то можно фактически управлять ими, используя даже в решении ряда деловых вопросов (например, брать таких вспыльчивых сотрудников на те переговоры, где многое решается с помощью эмоций, а не разума). К сожалению, "управление" поведением таких работников чем-то смахивает на манипуляцию.

## **4. Конфликтная личность *сверхточного типа*:**

- скрупулезно относится к своей работе;
- предъявляет повышенные требования к себе;
- очень требователен к окружающим;
- обладает повышенной тревожностью;
- чувствителен к деталям и мелочам;
- иногда может порвать отношения с кем-либо, т.к. ему "показалось", что его "обидели";
- сам страдает от своей скрупулезности и подозрительности (нередко мучается бессонницей, головными болями и т.п.);
- сдержан во внешних, особенно в эмоциональных проявлениях;
- плохо чувствует ситуацию общения, часто бывает неадекватен и даже смешон.

В общении с такими людьми лучше не травмировать их напрасно. Тем более, что они и так часто страдают из-за своих странностей. Лучше давать им такие работы, где они смогут проявить свою скрупулезность и ответственность, т.е. давать им возможность использовать свои недостатки с пользой для общего дела, а значит, повышать, хотя бы таким образом, чувство их собственной значимости.

### **5. Конфликтная личность "бесконфликтного" типа:**

- неустойчив в оценке и мнениях (часто меняет мнения о других людях);
- обладает легкой внушаемостью (поверит во все, что угодно, "лишь бы не огорчать собеседника");
- характерна некоторая непоследовательность поведения;
- ориентирован на сиюминутный успех в данной ситуации;
- зависит от мнения лидеров (хочет всегда казаться "хорошим");
- излишне стремится к компромиссу;
- не обладает достаточной силой воли;
- глубоко не задумывается над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих (просто живет "как положено", боится думать своей головой).

В общении с такими людьми рекомендация одна - опасаться их в наибольшей степени. Такие люди, в силу своей слабости духа, продадут кого угодно. Теоретически конечно, можно представить, что эти люди в определенных ситуациях могут проявить и волю, и принципиальность, но для этого потребова-

лось бы задеть их за что-то "живое". Не каждому руководителю или психологу это доступно.

#### **6. Целенаправленно конфликтный тип личности:**

-рассматривает конфликт как главное средство достижения своих целей;

-часто провоцирует конфликты;

-склонен к манипуляции во взаимоотношениях (с кем-то ласков, а на кого-то - давит);

-рационально действует в конфликте, просчитывает варианты ходов, оценивает противников;

-владеет хорошо отработанной техникой поведения в "горячем" (эмоциональном) споре.

Таких людей надо постараться (по возможности) сделать своими сторонниками и использовать их таланты в конструктивном русле. Проблема для руководителей (и психологов труда) - подыскать для таких "рвущихся в бой" людей интересные проблемы, где можно было бы и рискнуть, и изобразить из себя стратега (или героя).

Выделяются также типичные **поведенческие реакции, предрасполагающие к деструктивности конфликта :**

1) Перебивание партнера, что само по себе считается высшим проявлением бескультурья.

2) Сознательные или неосознанные проявления личной антипатии.

3) Мелочные придирки, которые часто провоцируют ответные придирки (знаменитая игра - "сам дурак").

4) Принижение партнера, негативная оценка личности партнера.

5) Высказанное партнеру подозрение в его негативных побуждениях.

6) Угрозы, которые часто провоцируют либо ответные угрозы, либо создают барьеры и даже неприязнь во взаимоотношениях.

7) Подчеркивание разницы между собой и партнером.

8) Преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.

9) Устойчивое нежелание признавать свои ошибки или правоту собеседника.

10) Постоянное навязывание своей точки зрения, давление на партнера.

11) Попытки подменить объект конфликта, сместить в другую плоскость (что вызывает противодействие партнера, правда, если он это почувствует).

12) Систематические отказы и отрицания слов партнера.

13) Негибкость поведения, неспособность хоть в чем-то уступить собеседнику для общей пользы.

14) Демонстрация постоянной занятости и игнорирование попыток партнера установить контакт.

15) Создание дефицита времени для решения проблемы или резкое убыстрение темпа беседы.

16) Проявления некомпетентности.

17) Неискренность понимаемая в данном случае как стремление что-то скрыть и получить из этого свою "выгоду" за счет другого человека.

18) Несдержанность.

19) Посягательство на реальные или воображаемые права человека.

20) Нарушение персонального (межличностного) пространства, когда, например, невоспитанный сотрудник позволяет себе фамильярничать со всеми подряд коллегами или все время стремится прикоснуться (или даже обнять) кого-то без всякого на то повода.

Можно выделить **типичные ошибки при реагировании на конфликтную ситуацию**, также усугубляющие конфликтные отношения:

-запаздывание в принятии мер по урегулированию конфликта;

-попытка "разрешить" конфликт без выяснения его истинных причин;

-применение только силы, карательных мер по "урегулированию" или, наоборот, только дипломатических переговоров;

-шаблонное применение схем урегулирования конфликта без учета его типа и особенностей;

-попытка при помощи политической интриги разыгрывать свою собственную карту с сиюминутной выгодой и необратимыми негативными последствиями.

Выделяются типичные игры на разных этапах выполнения производственного задания, которые часто также провоцируют новые конфликты и создают напряженность во взаимоотношениях:

1. На этапе получения задания возможны следующие обманные ходы нерадивого работника:

-стремление взять задание без указания конкретных сроков исполнения;

-повторяющиеся попытки взять одновременно большое количество заданий с тем, чтобы потом сослаться на перегруженность;

-попытки доказать, что задание не входит в круг выполняемых данным лицом обязанностей;

-обвинение руководителя в том, что он дает "глупые" задания и т.п.

2. На этапе выполнения задания:

-затягивание работы с целью перевода ее в разряд срочных (с расчетом на то, что кого-то дадут в помощь);

-намеки на то, что работа выполняется "лично для руководителя" или ради него;

-споры с руководителем с целью склонить его к передаче задания другому работнику;

-нарочито наивные рассуждения ("сработать под дурачка") и т.п.

3. На этапе контроля качества работы:

-обвинение руководителя в предвзятости (например, "Я знаю, что вы хотите меня уволить и ищите, к чему бы придраться");

-попытки спровоцировать нетактичное поведение руководителя;

-выражение сомнения в компетентности руководителя и т.п.

Главное в реагировании на подобные игры - вовремя распознать эти хитрые ходы и не дать вовлечь себя в такие "психологические игры".

Особого внимания заслуживают уловки, используемые в ходе публичных обсуждений, которые также часто осложняют отношения между коллегами в организации.

1. Уловки организационного и процедурного характера:

-материалы дела предоставляются накануне, что затрудняет обстоятельное знакомство с ними;

-первое слово предоставляется тем, кто явно поддерживает "начальство", таким образом сразу создается установка;

-принятие решения фиксируется жестко, без повторных обсуждений, что исключает корректировку решения при появлении новых обстоятельств;

-слово поочередно предоставляется наиболее агрессивным участникам, атмосфера накаляется и на вопрос: "Будем ли продолжать заседание?", обычный ответ - "Нет!";

-игнорируются предложения по процедуре совещания;

-предложения, выносимые на голосование, формулируются нечетко;

-обсуждение приостанавливается на выступающем, позиция которого более желательна для "начальства" (обычно более эффективны первое и последнее выступления);

-одних выступающих жестко ограничивают временем (регламентом), а других - нет;

-на обсуждение приглашаются лица, не имеющие права голоса (иногда это позволяет принять решение, ориентируясь на общую "атмосферу" в зале);

-в ключевой момент обсуждения (невыгодный для организаторов) вдруг объявляется перерыв;

-перед началом нежелательного обсуждения вдруг меняется повестка дня;

-сначала "выпускается пар" на малозначительных вопросах, а для обсуждения важных проблем уже не хватает ни времени, ни сил, что позволяет организаторам "быстро протолкнуть" выгодное для них решение;

-участникам как бы "случайно" раздаются неполные документы, а потом выясняется, что кто-то, "к сожалению", оказался не в курсе всей имеющейся информации;

-обратный вариант - "избыточное информирование", когда участники обсуждения просто теряются в фактах;

-важные для обсуждения рабочие документы "теряются".

## 2. Психологические уловки спора:

-выведение оппонента из равновесия, провоцирующее его на необдуманные шаги;

-использование непонятных для оппонента слов и теорий (расчет на то, что оппонент "постесняется" переспрашивать, чтобы не показать свою "некомпетентность");

- "Ошарашивание" оппонента очень быстрым темпом речи;

- перевод спора в сферу "домыслов" ("Вы это утверждаете потому, что..." и оппонент вынужден оправдываться);

- однозначные, бездоказательные оценки (типа "ерунда", "это банально" и т.п.);

- постепенное "приучивание" оппонента к какой-либо мысли, в защиту которой аргументы не приводятся. После чего она объявляется "доказанной" (по принципу: "Но ведь вы же это приняли, соглашались со мной раньше...");

- многозначительная недосказанность, с намеком на то, что "можно сказать и больше...", но это не делается по каким-то "моральным соображениям";

- ссылка на авторитет;

- "Подмазывание" аргументов с помощью лести к оппоненту (например, фраза: "Как продемонстрировали нам успехи нашего уважаемого...");

- различные приемы принижения оппонента в виде "оценочных вопросов" ("Как, Вы этого не читали?");

- принижение с помощью иронии ("Извините, но Вы говорите вещи, которые выше нашего понимания");

- сильные доводы оппонента как бы "не замечаются", игнорируются;

- провокационные обороты речи, которые могут оскорбить некоторых оппонентов ("например, иногда говорят "попы" - вместо "духовенство", "аппаратчики" - вместо "сотрудники", "торгаши" - вместо "работники сферы быта");

- апелляция к личности оппонента, а не к его аргументам ("Вы, может быть, и правы, но помните, как в прошлом месяце Вы сделали то-то и то-то..., так можете ли Вы...");

- выискивание каких-либо прошлых высказываний оппонента, которые противоречат его нынешней позиции;

- метод "да, но...", когда сначала оппонента хвалят, а затем неожиданно начинают резко критиковать (расчет на то, что оппонент уже расслабился, обрадовался, а может, успел полюбить Вас, после чего, скорее всего, уже не способен достойно сопротивляться);



-все доводы оппонента с помощью остроумия (или артистизма) обращаются в шутку или в "хохму" (в примитивных коллективах это обычно нравится другим участникам и они начинают воспринимать совещание как очередную "развлекуху") и т.п.

### 3. Логико-психологические уловки:

-мысль формулируется неопределенно, что позволяет ее интерпретировать по-разному;

-доводы оппонента правильные, но явно недостаточные для доказательства основного тезиса;

-частные закономерности неправомерно обобщаются;

-требование однозначного ответа от оппонента (хотя по сложным проблемам однозначные ответы бывают редко);

-после прослушивания доводов оппонента делается свой вывод ("приговор"), совершенно не следующий из выступления оппонента;

-в высказывания оппонента вкладываются иные смыслы;

-сводятся к абсурду все доводы оппонента путем чрезмерного преувеличения высказанных им положений с последующим осмеянием этого "смоделированного" заключения и т.п.

### 5. Способы управления производственными конфликтами

Томас и Килменн выделили основные *стили поведения в конфликте*, позволяющие осуществлять диагностику поведения людей в ситуации **конфликта**:

-конфронтация (соревнование) - стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другой стороны (на основе собственной активности и индивидуальных действий);

-приспособление - принесение в жертву собственных интересов ради интересов другой стороны (на основе собственной пассивности и низкой меры удовлетворения своих интересов);

-уклонение (избегание) - отсутствие как стремления к корпорации, так и тенденции к достижению собственных целей;

-конкуренция - соревновательное взаимодействие, не ориентированное на обязательный ущерб для другой стороны;

-компромисс - метод взаимных уступок;

-сотрудничество - принятие решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон.

Для лучшего понимания организации конструктивного взаимодействия в конфликте, полезно рассмотреть основные закономерности противоборства и сотрудничества, чтобы не путать одно с другим.

1. Методы ведения противоборства:

1) Закономерности противоборства:

-закон диалектического противоречия - развитие осуществляется в форме возникновения, развертывания и разрешения противоречия;

-закон динамического равновесия - вследствие противоречия устанавливается оптимальное функционирование социальных систем;

-закон соразмерности - каждый, вступающий в процесс противоборства должен соразмерять свои силы и возможности.

2) Принципы противоборства:

-принцип свободы действий - свободная сфера действий у одной из сторон дает ей больший шанс на успех;

-принцип ограничения свободы действий - активность по снижению возможностей свободы действия для другой стороны;

-принцип использования ресурсов противника в своих целях (пример: подъем японской экономики "на спинах" своих бывших противников - американцев; другой пример - развал России ее же собственными силами);

-осведомленности о противнике в противоборстве с ним (способы - шпионаж, разведка);

-предвосхищения действий противника (на основе осведомленности);

-решающего момента - выигрывает тот, кто проведет свои действия в нужный момент;

-дезорганизации действий противника - один из основных принципов;

-замещения - возможность замены руководителя в критический момент (предполагается подготовка такой "замены");

- потенциализации - заранее продуманная система демонстрации возможных действий, которые, однако, предусмотрено не осуществлять (т.е. "запугивание" противника).

**2. Методы и условия ведения противоборства:**

1) Общие методы противоборства:

- преднамеренных потерь (пожертвовать небольшим для достижения главной цели);
- неожиданного действия;
- введения в заблуждение;
- информационного упреждения (иногда для победы выгодно, чтобы противник знал о ваших намерениях, например, из моральных соображений - "честную" борьбу вести приятнее);
- заманивания в ловушку;
- камуфляжа (например, многие негодяи "прикидываются" благородными);
- слабого звена (стремление найти "ахиллесову пяту" у противника);
- расчленения ("разделяй и властвуй");
- угроз;
- "стрелки весов" .

## 2) Методы наступления:

- концентрации сил (на главных направлениях);
- "ахиллесовой пяты" (бить по самым слабым местам противника);
- свершившегося факта (главное - опережение, например, опередить соперника на рынке);
- опережающего удара;
- внезапного удара (в самый неподходящий момент для противника);
- "проволочек", уклонения от решающих действий;
- провокаций (цель - спровоцировать противника на неизбежные "ответные" ходы и, таким образом, взять инициативу и начать контролировать ситуацию).

## 3) Методы обороны:

- "отсеков" (разбивать свои ресурсы на части - аналогично "отсекам" корабля на случай аварии);
- "бумеранга" (обратить удары противника против него самого).

## 3. Методы перехода к сотрудничеству:

1) Социально-психологические правила ослабления или прекращения противоборства:

- активного отношения (активность проявляет та сторона, от которой реально зависит прекращение противоборства);

- исключения "ложных образов" противоборства (разрушение "образа врага");
- ассимиляции отрицательных эмоций (снятие напряженности в переговорах - очень тонкое дело);
- смыслового ограничения (не переходить на личности);
- исключения альтернативы "победитель - побежденный" (никто не хочет быть побежденным. Пример: Россия - реально побежденная страна, но все делают вид, что "стало еще лучше")

## 2) Методы **ослабления и прекращения противоборства:**

- метод альтернативного разделения ("перемещение" представителей противоборствующих сторон по своему усмотрению, разрешается образование новых групп, союзов и т.п.);
- соучастия (через диалог);
- сближения (меньше говорить о том, что разъединяет и больше о том, что сближает);
- символических жестов;
- "ассимиляции" (взаимопроникновение друг в друга);
- обращения к прошлому опыту (ко времени, когда "все было хорошо" в отношениях);
- провоцирования на добро (когда "приятно делать добро друг другу");
- общего врага (объединяет бывших соперников);
- бойкота (инициатором вступает третья сторона, заинтересованная в прекращении противоборства - найти такую сторону);
- "уравновешивания" (установить равновесие сил);
- отвлечения (переключение на другие объекты, которые не вызывали споров);
- психологической паузы;
- взаимовыгодных вариантов;
- "фрагментации" (проблема расчленяется на составляющие, каждая из которых решается по очереди);
- посредничества (с помощью авторитетного для обеих сторон "третьего судьи");
- остракизма (изгоняются все, кто мешает сотрудничеству);
- исключаемой демонстрации (стремление к объективной оценке одних и тех же действий и поступков); - - исключения

"потери лица" (никто не должен чувствовать себя проигравшим).

#### *Варианты управления конфликтом.*

1. Основные структурные методы разрешения конфликта :

-разъяснение требований к работе (каждому конкретному сотруднику);

-координационные и интеграционные механизмы: например, "цепь команд"; смысл - установление иерархии полномочий упорядочивает взаимодействие работников;

-общеорганизационные комплексные цели, требующие объединения усилий нескольких работников (цель - направить усилия персонала на достижение общей цели и, таким образом, повысить степень сплоченности);

-структура системных вознаграждений

2. Основные стратегии управления конфликтом:

-Стратегия предотвращения конфликтов, предполагающая следующие основные действия: устранить реальный предмет конфликта;

-Стратегия подавления конфликта (применяется в отношении конфликтов в необратимо деструктивной форме и к беспредметным конфликтам), предполагающая: целенаправленно и последовательно сократить количество конфликтующих;

-Стратегии отсрочки (как временные меры, помогающие ослабить конфликт до момента, когда созреют условия для разрешения конфликта).

#### *Основные принципы и тактики разрешения конфликта.*

##### **1. Принципы разрешения конфликта:**

-принцип понимания - осознание реальной проблемы, соотношения сил в конфликте, предмета конфликта, знание потенциально конфликтных личностей, хорошая ориентация в потенциальных условиях возникновения конфликтов и фазах развития конфликта;

-принцип предвидения - прогнозирование потенциальных конфликтов между сотрудниками, группировками и своевременная подготовка к ним.

##### **2. Основные тактики разрешения конфликта:**

-Общие рекомендации - при возникновении напряжения между партнерами следует проявлять: внимание к собеседнику; доброжелательность, дружелюбие, расположенность, уважи-

тельное отношение; естественность; терпимость к его слабостям; сочувствие к нему, участие; выдержку, самоконтроль; спокойный тон; лаконичность, немногословность (строить фразы так, чтобы они вызывали нейтральную или позитивную реакцию собеседника); постоянно поддерживать обратную связь с собеседником (с помощью вербальных и невербальных средств); чуть затягивать ритм, темп беседы, если собеседник излишне взволнован и слишком быстро говорит; следить за собеседником внимательно, при первой возможности установить с ним контакт и стремиться не терять его; стараться смотреть собеседнику в глаза (но не фиксировать взгляд более 10 секунд), следить за изменениями его лица, рук, позы; пытаться мысленно встать на место партнера и понять, какие события привели его в это состояние; попытаться почувствовать: "А каково было бы мне в этом состоянии?".

-Поведение на первой (дословесной) фазе беседы: дать выговориться, не пытаться перекричать, перебивать собеседника; внимательно слушать; сделать паузу, если собеседник излишне активен; показать мимически, двигательными средствами (без слов), что Вы заметили состояние собеседника; уменьшить социальную дистанцию с собеседником (улыбнуться, резко приблизиться, оказаться лицом к лицу, коснуться, наклониться).

-Оперативные приемы поведения на второй (словесной) фазе беседы: доброжелательно поприветствовать собеседника (если беседа проходит без дословесной фазы);

-Специальные оперативные приемы. Здесь важно знать об "уязвимых местах" собеседника и всегда давать ему возможность сохранить "свое лицо": повторить самые неразумные слова собеседника "как бы с недоумением" (типа того, что он наверное "просто ошибся" или Вы сами его "не поняли"); тактично показать, что собеседник излишне резок (через сухое, холодное, формальное обращение, увеличение психологической дистанции, через подчеркнутую "вежливость"); сделать комплимент агрессору (по принципу "доброта с красотой вместе спасут мир"); свести проблему к юмористической или даже гротескно-сатирической стороне (и по возможности, вместе посмеяться над "недоразумением"); проявить по отношению к партнеру более сильную агрессию, чем продемонстрировал он Вам (естественно, если у Вас есть для этого "таланты"); сказать себе-

седнику о негативных сторонах и последствиях конфликтной ситуации лично для него (как бы "отрезвить" его); показать, что удовлетворение его требований может привести к негативным последствиям для людей, мнением которых он дорожит (или которых опасается), и эти люди могут порвать с ним отношения.

В ходе урегулирования конфликта возможен вариант проведения беседы в режиме спора и дискуссии, поэтому полезно разобраться, в чем их специфика и в чем их возможности и ограничения в плане разрешения конфликта. **Дискуссия** - обсуждение какого-либо вопроса на собрании, в печати.

Традиционно выделяются **основные виды спора** :

-Одна из сторон обладает действительно правильным знанием. Разрешение спора сводится к доказательству своей правоты; но тот, кто обладает правильной информацией, т.е. заранее знает свою победу, все-таки вступает в спор... О таком споре в народе говорят: "Спорят двое, один из них подлый, другой - глупый".

-Обе стороны имеют достоверные, идентичные знания и могут это доказать. Спор часто возникает из-за взаимного непонимания, т.е. спорят об одном и том же. Парадоксально, но это самые сложные и длительные споры...

-Ни одна из сторон не обладает достоверной информацией. Споры также бывают длительными и бурными. Часто обе стороны бывают недовольны, т.к. выясняется их некомпетентность в обсуждаемой проблеме.

**Классификация споров по целям** :

-*Аподиктический* спор. Цель - нахождение правильного ответа. Часто получается новое знание (пример: спор А. Эйнштейна с Н. Бором по проблемам развития физики, в немалой степени обогативший науку).

-*Эвристический* спор. Цель - каждая сторона достигает своих целей, не обманывая другую сторону. Основные методы: рассуждения и доказательства.

-*Софистический* спор. Цель - достичь своих личных целей, не считаясь с целями другой стороны. Часто используются различные "уловки" и некорректные способы (о них уже говорилось выше).

Рекомендации по организации конструктивного обсуждения):

### **1. Меры, способствующие конструктивному обсуждению:**

- предварительная работа над проблемой (подготовка к спору или дискуссии);
- анализ интересов сторон;
- выделение взаимоприемлемых критериев оценки эффективности обсуждаемых вопросов;
- выработка совместной концепции подхода к обсуждаемой проблеме;
- если возможно, составление каждой из сторон текстов с тезисным изложением своих позиций;
- анализ вопросов, по которым наметилось разногласие;
- заблаговременное определение позиций для возможных уступок в споре;
- организация самой процедуры обсуждения, исключаяющей "уловки" и некорректные способы ведения переговоров.

### **2. Логические правила при аргументации:**

- формулировки должны быть четкими, определенными и понятными;
- обсуждаемые положения не должны подменяться по ходу обсуждения (по принципу: "Сначала - за здравие, потом - за упокой");
- опровержение должно осуществляться независимо от аргументов, т.к. неправильность аргументов еще не свидетельствует о ложности тезиса;
- опровержение - через разные виды доказательства: через доказательство несостоятельности главной идеи - опровержение тезиса; через показ несостоятельности доводов - опровержение аргументации; через показ неправильности связи аргументов и тезиса - опровержение демонстрации;
- аргументы должны быть достоверными и достаточными для доказательства своей позиции.

### **3. Приемы стимулирования обсуждения:**

- ярко продемонстрировать актуальность проблем для всех участников;
- сделать приоритетными убедительные аргументы;
- использовать метод "условного принятия довода оппонента ("Допустим, что вы правы...");



-использовать прием "гипотетического обсуждения" ("...предположим, что Ваша точка зрения правильная...");

-оттягивание возражений (это помогает лучше узнать позицию и доводы оппонента);

-поощрять активность оппонента с помощью уточняющих вопросов ("...а как бы Вы это сделали?").

#### **4.Нейтрализация "уловок" и ошибок аргументации:**

-открыто обсудить с оппонентом некорректные приемы ведения переговоров;

-стремиться раскрыть суть уловки (а для этого их надо знать);

-тактично объяснить характер ошибочных умозаключений (если эти ошибки носят непреднамеренный характер);

-если оппонент "злостно" использует свои уловки - нейтрализовать их с помощью своих уловок (по принципу: "на любую силу всегда найдется еще большая сила", правда, если она действительно найдется...);

-использовать прием "возвратного удара" (использование его же аргументов против него самого);

-разоблачать уловки (лучше с помощью яркого примера, показывающего нежелательные последствия этой уловки для того, кто ее использовал);

-использовать "метод обличения" (открыто заявить о намеренном характере уловки оппонента);

-логическое принуждение оппонента признать свою неправоту (это как бы основной метод);

-если уловки связаны с искажением смысла, то попросить оппонента "уточнить свои высказывания";

-если используются уловки, направленные на дискредитацию Вашей личности, то следует перевести обсуждение на проблему и не поддаваться на провокации (например, не стремиться "оправдываться");

-не стремиться высказывать сразу все имеющиеся аргументы;

-не следует стремиться к тому, чтобы непременно "загнать оппонента в угол";

-поскольку некоторые мысли и идеи еще должны созреть, то можно предусмотреть несколько этапов обсуждения данной проблемы (если проблема действительно сложная).

Выделяются также возможные "исходы" спора):

- Спор ни к чему не привел;
- Сопrotивление сторон в конце спора уменьшилось (позиции сблизились);
- Один из спорящих согласился с мнением своего оппонента;
- Обе стороны выиграли от спора, прояснили некоторые свои позиции (например, в "аподиктическом" споре - см. выше);
- Проблема спора не решена, но обе стороны оказались в выигрыше (например, укрепились в своих позициях или продемонстрировали окружающим свои достоинства).

В целом выделяются следующие основные подходы по осуществлению вмешательств в конфликтные ситуации:

1. *Экспертный* метод, направленный на решение конкретной проблемы уже сформировавшейся организации.
2. *Процедурный* метод, где консультант управляет процессом изменений в организации, посредством указания достижимых процедур и их конкретного места вместе с самим клиентом.
3. *Консультационный* подход - это, прежде всего, обучение клиента (заказчика); развивает его интуицию, способность понимать и решать свои проблемы.

Реально консультационный подход включает в себя элементы самых разнообразных консультационных, процедурных, экспертных и даже психотерапевтических технологий. Все это лишний раз свидетельствует о том, что в современной психологии действуют интегративные тенденции, когда происходит взаимообогащение разных подходов и направлений. Происходит даже переориентация с технологии (психотехнологии), на саму цель (задачу, смысл) психологической помощи, в том числе и в помощи в урегулировании конфликтов и проблем в условиях производства.

## **Тема 1.8. Психология профессионального самоопределения**

### **План:**

1. Формирование мотивов профессиональной деятельности
2. Психология профессионального обучения
3. Индивидуальный стиль деятельности
4. Психологические особенности становления профессионала
5. Регрессивная стадия профессионального самоопределения

**Основные термины:** удовлетворенность трудом, стимулирование труда, самосовершенствование специалиста, обратная связь, уровень профессионализма, профессиональное обучение, знания, умения, навык, интерференция и перенос навыков, упражнение, тренажер, индивидуальный стиль деятельности, система «субъект - объект», ядро индивидуального стиля деятельности, пристройка к ядру индивидуального стиля деятельности, самоопределение личности, рефлексия специалиста, профессионализм, компетентность профессиональной деятельности, фазы жизненного пути., профессиональные деформации, психическое выгорание, деперсонализация, редукция профессиональных достижений, «невроз безработицы», деформация трудового сознания.

1. Научно-техническая революция требует постановки и решения задач, связанных с проблемами профессиональной мотивации.

В профессиональной деятельности мотивация это связующее звено, определяющее целенаправленный характер действий человека, потенциальные возможности личности, потребность в данном виде деятельности. Мотивация может определять выбор профессиональной деятельности, опережая реальные возможности конкретной личности, выступать как активный стимул развития, перестройки личности в целом.

В психологии существует целый ряд теорий мотивации. Часть из них универсальные – претендуют на объяснение поведения человека в любых жизненных ситуациях. Однако существуют теории, которые разработаны специально для объяснения поведения индивида в труде.

**Удовлетворенность трудом** – характеристика эмоционального отношения человека к выполняемой им производственной деятельности. Удовлетворенность зависит от возраста, индивидуальности работника, характера работы. Известна **теория двух факторов удовлетворенности работой** Ф. Херцберга. Он предположил, что отношения к работе складывается из двух факторов, которые относительно независимы друг от друга:

1. Параметр неудовлетворенности работой.
2. Параметр удовлетворенности работой.

Одни причины влияют только на неудовлетворенность,

снижая или повышая ее, но не затрагивая удовлетворенности. Другие влияют только на удовлетворенность.

**Причины неудовлетворенности** – гигиенические условия, среди которых выделяют особенности руководства, оплату труда, политику компании, физические условия труда, отношение к сослуживцам.

**Причины удовлетворенности** – это мотивационные условия: возможности для продвижения, личностного роста, признания и достижений. Таким образом, достичь удовлетворенности можно лишь улучшением мотивационных условий.

Экспериментальные исследования профессиональной мотивации проводили К.А. Альбуханова-Славская, Э.С. Чугунова. Ими было выделено **три типа профессиональной мотивации**.

1. **Доминантный тип профессиональной мотивации.** Здесь более всего ценностные ориентации согласуются с реальным профессиональным поведением личности. В данном типе мотивации главными являются показатели, которые характеризуют устойчивый интерес к профессиональной сфере, показатели важности престижности профессии и наличие реальных перспектив профессионального роста.

2. **Ситуативный тип профессиональной мотивации.** Здесь наблюдается приоритетное влияние привходящих жизненных обстоятельств, которые не всегда согласуются с реальными ориентациями личности.

3. **Конформистский (или суггестивный) тип профессиональной мотивации.** В данном типе мотивации наблюдается воздействие на реальный выбор специальности внушающего влияния со стороны ближайшего окружения – советов родных, знакомых, друзей и др. Такой конформистский тип мотивации расходится с ценностными ориентациями личности и приводит к своеобразному психологическому дискомфорту.

При изучении вопроса о профессиональной мотивации Т. Томашевский пришел к заключению, что в труде проявляются **пять основных мотивов**.

1. **Мотив выгоды** заключается в получении вознаграждения за результаты труда. В понятие выгоды включается и

материальная и социальная выгода.

2. **Мотив безопасности** заключается в стремлении избежать опасностей возникающих в процессе труда. Под опасностью понимается не только повреждения физические, полученные в труде, но и материальные опасности социального порядка.

3. **Мотив удобства** проявляется в стремлении выбрать самый легкий способ выполнения задания при котором требуется меньшие энергетические затраты, меньшее психическое напряжение.

4. **Мотив удовлетворенности** проявляется в получении удовольствия от результата и процесса труда. Такое удовольствие может возникать непосредственно от достигнутого результата, может быть опосредована тем вкладом, который вносит данный результат в достижение более дальней цели.

5. **Мотив нивелирования** проявляется в стремлении действовать в соответствии с тем, какой образ действий принят в данной рабочей группе – в стремлении быть не хуже других.

Все перечисленные типы профессиональной мотивации в той или иной мере присутствуют в трудовой деятельности любого рабочего. Однако роль и удельный вес каждого из них в общей мотивации у разных рабочих далеко не одинаковы. Можно говорить лишь о преобладании того или иного из мотивов.

Таким образом, мотивация в профессиональной деятельности выступает как своеобразный механизм, который обуславливает меру целенаправленности профессионального поведения и во многом определяет уровень творческой активности личности.

Результаты практической деятельности свидетельствуют, что итогом осознанного взаимодействия специалиста с конкретной социальной средой, в ходе которого он реализует потребность в успехе в профессиональной деятельности, является профессиональное самосовершенствование.

**Профессиональное самосовершенствование** – сознательный целенаправленный процесс, в ходе которого повышается уровень профессиональной компетентности и развиваются профессионально – важные качества в соответствии с социальными требованиями, условиями профессиональной деятельности и

личностной программой развития.

Основой профессионального самосовершенствования является психологический механизм преодоления внутренних противоречий между наличным уровнем профессионализма и воображаемым его состоянием («я – идеальное профессиональное»).

Цель руководителя – формировать мотивацию профессионального самосовершенствования с помощью моделирования конкретных ситуаций учебной и практической деятельности.

Основными направлениями эффективного влияния на развитие мотивации профессионального самосовершенствования являются:

- формирование положительной установки на профессиональное самосовершенствование с помощью конкретизации системы требований к специалистам. В противном случае возникает либо субъективизм в оценке деятельности (работники думают, что они хорошо работают).

- формирование прочных знаний, умений и навыков, которые сами по себе уже являются мощным фактором развития мотивации профессионального самосовершенствования и развития своей личности.

- актуализация потребностей в профессиональном росте. Главной целью здесь является формирование ситуативных мотивов. Это возможно благодаря моделированию в процессе профессиональной деятельности ситуации самосовершенствования. Для этого ситуации должны отвечать многим требованиям. Главное из них – поставленная перед работником цель должна превышать уровень наличных возможностей. При наличии затруднения появляется необходимость преодолеть его и тогда возрастает потребность в самосовершенствовании. Систематичность и регулярность таких ситуаций ведет к развитию стойкой мотивации профессионального самосовершенствования специалиста.

Важным путем формирования позитивной профессиональной мотивации является стимулирование труда.

Выделяют *два традиционных метода стимулирования* заинтересованности человека в труде: поощрение и наказание. Однако в трудовой деятельности добавляется еще и всесторонний учет условий труда, а так же увеличивается роль материальных стимулов. Материальное вознаграждение должно ис-

пользоваться максимально объективно, отражая соотношение между личным вкладом работника и размером вознаграждения.

Однако для повышения эффективности труда рабочего необходимо обеспечивать единство материальных и моральных стимулов. Существует целый спектр мощных моральных поощрений, стимулирующих специалиста: выражение похвалы, примера для других, повышение статуса, роли в коллективе.

Руководитель ставит перед подчиненными задачи (формулирует цели), а также контролирует их исполнение. Эту информацию руководитель может использовать как средство управления и стимулирования. Обратная связь от руководителя может быть как положительная, так и отрицательная.

**Отрицательная обратная связь** снижает удовлетворенность деятельностью, но способствует повышению эффективности действия. **Положительная обратная связь** увеличивает удовлетворенность, но не приводит к немедленному улучшению деятельности. Руководитель должен использовать оба вида обратной связи. Т.о. отрицательной обратной связи должно предшествовать предъявление положительной. Переживание успеха в задаче ведет к увеличению интереса, готовности воспринять отрицательную обратную связь.

**2. Профессиональное обучение** это процесс управления деятельностью человека по овладению знаниями, умениями и навыками, по развитию профессиональных способностей и личности квалифицированного работника в целом. Психологическая подготовка к профессиональной деятельности включает в себя, помимо подготовки к определённой специальной деятельности, формирование тех свойств личности, которые обеспечивают достижение успеха именно в этой деятельности.

Для развития таких свойств личности существуют специальные виды психологической подготовки:

- формирование позитивного отношения и мотивов профессиональной деятельности, профессиональных интересов и убеждений;
- развитие профессиональных способностей на основе приобретения трудовых знаний, умений и навыков;
- формирование индивидуального стиля деятельности на основе психологических особенностей поведения, определённых характером и темпераментом.

Таким образом, основа и начало профессионального обучения - формирование профессиональных знаний, навыков и умений.

**Профессиональные знания** – сведения, необходимые для эффективной реализации конкретной деятельности

**Навык** – действие, автоматизировавшееся в результате упражнения и проходящее через ряд этапов формирования. Навык способствует лучшему осознанию и выдвиганию на первый план целей, условий и результатов действия. Навыки функционируют более гладко, быстро, совершаются непроизвольно, подсознательно.

Физиологическая основа автоматизации заключается в изменении регуляции движений, которыми осуществляются действия, с высших центров головного мозга (кора) на низшие (подкорковые центры), которые более специфичны для движений.

Различают **4 вида навыков**: двигательные, мыслительные, сенсорные и навыки поведения.

Однозначного понимания термина умения нет. Не установлено соотношение умений и навыков. Согласно одним представлениям, навыки предшествуют умению, согласно другим, умение возникает раньше навыков. Умение по сути дела целенаправленное преобразование предмета или явления на основе знания о них. Умения, хотя и сходно по своей структуре с навыками, но включают более глубокую и широкую познавательную основу и значительно более широкий диапазон моторных действий и операций. Умения более универсальны и распространяются на более широкий класс ситуаций.

**Умение** определяют как способность реализации профессиональных навыков в различных условиях трудового процесса

На основе многочисленных экспериментальных исследований были выявлены **этапы формирования навыков**.

**I этап**: характеризуется отчётливым пониманием целей, но без чёткого понимания того, какими способами они могут быть достигнуты, грубыми ошибками при попытках выполнения.

**II этап**: появляется отчётливое понимание того, как надо выполнять действия. Характерна интенсивная концентрация внимания, множество лишних движений, неточное неустойчивое их выполнение.

**III этап**: осуществляется автоматизацией навыка, более ка-



чественное выполнение действия при ослабевающем произвольном внимании.

**IV этап:** формируется устойчивое выполнение действия, ставшего средством выполнения действия, ставшего средством выполнения другого, более сложного действия.

**V этап:** если навыки становятся неактуальны и не используются, то происходит деавтоматизация навыка - ухудшение выполнения, возрождение старых ошибок. Этот этап необязателен.

**VI этап:** вторичная автоматизация навыка. Если навык был прочно сформирован, то восстановление характеристик IV этапа происходит очень быстро.

Существенное значение для правильного понимания и эффективного обучения навыкам имеет их взаимодействие.

Выделяется **два вида взаимодействия навыков: интерференция и перенос** навыка.

Положительное влияние ранее приобретённого навыка на формирование нового называется **переносом** навыка. Он возможен там, где в структуре навыков много общего. Но освоенный навык может мешать выполнению нового. Отрицательное влияние ранее выработанных навыков на приобретение новых называется **интерференцией** навыков. Чем более полно и сознательно человек владеет своими навыками, тем меньше тормозящее их влияние друг на друга. Для уменьшения интерференции достаточно соотнести и сопоставить два интерферирующих навыка, сделав их предметом сознательного действия.

Навыки образуются посредством **упражнения**. Осмысленное, целесообразное упражнение это не только повторение. Навыки в процессе упражнения совершенствуются, выполнение действия становится более совершенным.

Повторение само по себе не совершенствует и не развивает навыков. Оно должно предусматривать стремление тренирующегося повышать качество выполнения деятельности. Всё это повышает роль самоконтроля и учёта результатов деятельности. Повышает эффективность упражнения и постепенный переход от менее сложного к более сложному, но сильному действию. Эффективность упражнения часто зависит от распределения во времени повторений. В начале упражнения должны быть чаще, к концу они могут быть значительно реже.

Успешность упражнения зависит от целого ряда факторов и,

прежде всего, от индивидуальных различий, личности ученика.

Несмотря на большое количество факторов, влияющих на процесс формирования навыка, он обладает общими закономерностями, позволяющими говорить о так называемых "*кривых упражнений*". Выработка навыка происходит "скачкообразно". Время от времени при выработке навыка может наступить период, когда упражнение не даёт продвижения вперёд или даже даёт снижение качества выполнения действия. В этом случае говорят о стадии «плато» в формировании навыка. Причины «плато» могут быть различными, но неизбежность его не подтверждается исследованиями. Как правило, «плато» это скрытые поиски новых путей овладения навыком. Нередко вслед за ним возникает подъём, свидетельствующий об овладении новыми, более рациональными приёмами деятельности.

Существенное повышение эффективности профессионального обучения достигается применением тренажеров.

**Тренажер** – устройство, воссоздающее в искусственных условиях специфические особенности реальной трудовой деятельности. Тренажер позволяет многократно повторять одни и те же действия, обеспечить автоматическую подачу информации об успешности действий, позволяет создать сложные условия деятельности. В этом их отличия от наглядных пособий, которые облегчают формирование новых знаний. Наибольший опыт по конструированию тренажёров накоплен в методике обучения водительским профессиям, в частности профессии лётчиков, водителей транспорта, операторов пультов.

**3.Идея взаимного соответствия личных качеств человека – с одной стороны, и требований, предъявляемых к нему обстоятельствами работы, деятельности – с другой стороны, является фундаментальной во всех отраслях психологической науки, которые занимаются вопросами труда, профессиональной деятельности.**

Все теоретические и практические находки здесь сводятся к тому, чтобы либо человека привести в соответствии со сложившимися требованиями работы, либо изменить сам труд, рабочее место, служебные функции так, чтобы они соответствовали особенностям человека.

Отечественные психологи, занимающиеся вопросами психологии труда, в свою очередь выработали положение о том,

что пригодность человека к профессии формируется в самой деятельности. Считается, что человек должен выработать своеобразные приёмы, максимально использующие ценные природные особенности и компенсирующие те, которые мешают успеху в работе. В соответствии с таким пониманием было введено понятие индивидуального стиля деятельности.

Теоретико-методологические основы индивидуального стиля деятельности разрабатывали Е.А.Климов и В.С. Мерлин.

Индивидуальный стиль деятельности рассматривается в первую очередь как совокупность отличительных черт в деятельности человека, причём, взаимосвязанных черт в деятельности, то есть их систему. Среди таких черт можно назвать и особенности целей, мотивов и функциональные, качественные особенности психики человека, проявляющиеся в ней.

В этой проблеме актуальность приобретает вопрос о зависимости системы способов деятельности от врождённых факторов. Е.А. Климов исследует индивидуальный стиль деятельности в зависимости от индивидуально типологических свойств нервной системы, роль которых в деятельности велика и своеобразна.

Таким образом, *индивидуальный стиль деятельности* это индивидуально – своеобразная система психологических средств, к которым, сознательно или стихийно, прибегает человек в целях наилучшего уравнивания своей (типологически обусловленной) индивидуальности с предметными, внешними условиями деятельности.

Наиболее общепризнанными, *формальными признаками индивидуального стиля деятельности* можно считать следующее:

1. Индивидуальный стиль деятельности это устойчивая система приёмов и способов деятельности.
2. Эта система определена индивидуальными качествами.
3. Система является средством эффективного приспособления к объективным требованиям.

При этом, говоря о способах деятельности, не обязательно иметь в виду только исполнительные (двигательные) способы. Это и гностические, ориентировочные действия, и смена функциональных состояний, если они выступают как средство достижения цели.

Причём, говоря об уравнивании, необходимо иметь в виду не только субъекта труда, наделённого стойкими качествами, а систему «субъект – объект», где под вторым компонентом подразумеваются внешние условия деятельности.

Таким образом, наиболее общая структура индивидуального стиля деятельности сводится к следующему:

Прежде всего, существуют такие способы деятельности, которые произвольно, без заметных усилий (стихийно) провоцируются в данной обстановке на основе имеющейся типологических свойств нервной системы. Эти особенности можно обозначить как *ядро* индивидуального стиля. Они обуславливают первый приспособительный эффект и существенно определяют направление дальнейшего уравнивания со средой. Но всего приспособительного эффекта они не обеспечивают, и возникает другая группа особенностей деятельности, которые вырабатываются в течение более или менее продолжительных поисков (тоже стихийных, или сознательных). Эта группа составляет своеобразную *пристройку* к ядру индивидуального стиля.

Среди особенностей деятельности, составляющих ядро индивидуального стиля деятельности, различают две категории:

А: особенности, благоприятствующие успеху в деятельности;

Б: особенности, противодействующие успеху.

Причём одна и та же особенность может оказаться в разных случаях в категории «А» и в категории «Б», в зависимости от характера объективных требований.

Особенности категории «Б» рано или поздно «обрастают» компенсаторными механизмами. Но возникают и элементы пристройки к категории «А» - поиски и максимальное использование всех возможностей, которые открываются в связи с этими особенностями.

Таким образом, среди особенностей, составляющих пристройку к ядру индивидуального стиля можно выделить две категории:

В: особенности, имеющие компенсаторное значение;

Г: особенности, связанные с максимальным использованием положительных типологических свойств.

Индивидуальный стиль деятельности тем в большей степени сформирован и выражен, если наблюдаются больше особен-

ностей категории «А», «В», «Г» и чем меньше остаётся не скомпенсированных особенностей категории «Б».

Обосновывая теоретические положения об индивидуальном стиле деятельности, Е.А. Климовым была проведена серия экспериментальных исследований, где изучалась проблема обучения и работы станочниц – прядильщиц и токарей в зависимости от свойств нервной системы и вследствие этого формирование и особенности индивидуального стиля деятельности.

В результате анализа статистических и индивидуальных данных были сделаны выводы:

Производительность труда и работников с разными типологическими свойствами нервной системы была одинаковой. В трудовой деятельности испытуемых наблюдались разные формы компенсации нежелательных (в данной трудовой деятельности) проявлений типа нервной системы.

Индивидуальный стиль деятельности проявляется не только в просто физической деятельности, но и в более сложной, в частности и в умственной деятельности. Моделью сложной творческой умственной деятельности была взята профессия учителя. Известно, что разные учителя решают определённую (частную) педагогическую задачу по-разному. Но всё-таки есть общие черты, которые отличают учителей разных типов нервной системы, которые можно рассматривать как индивидуальный стиль деятельности. Например, инертные учителя в целом склонны строить свою деятельность превентивно (заранее подготавливая), а подвижные – актуально (стихийно, экспромтом). По данным хронометражных исследований темпа речи было показано, что речь педагога, адресованная ученикам, перестаёт зависеть от подвижности нервной системы педагога. Здесь также можно констатировать факт образования индивидуального стиля деятельности на уровне речи. Однако в систему индивидуального стиля деятельности педагога могут быть включены и его личностные качества, интересы и др.

Детальной типовой структуры индивидуального стиля деятельности не существует, её невозможно сформировать, так как факт неповторимости каждой личности позволяет оперативно конструировать программу воспитательных конструирующих воздействий, адресованную не просто представителю типа, группы, а именно конкретному человеку.

4. Самоопределение человека как личности – это сознательный выбор и утверждение личностью своей позиции и направленности в разнообразных жизненных ситуациях.

Основные задачи *профессионального самоопределения* заключаются в:

а) расширении возможностей выбора каждым человеком различных направлений профессиональной деятельности. Эти возможности должны соответствовать жизненной стратегии человека в процессе формирования целостной жизненной перспективы;

б) обеспечении возможностей для поиска соответствия задач профессии с потребностями индивида, личности.

Личностное самоопределение, его успешность и продуктивность являются одновременно предпосылкой и условием эффективного профессионального самоопределения. Ключевым звеном в самоопределении человека является его способность к рефлексии.

*Рефлексия* – внутренняя психическая деятельность человека, направленная на осмысление действий и состояний, самопознание своего внутреннего мира.

*Рефлексия специалиста* направлена на самопознание своих профессиональных действий, деятельности, своей роли и места в труде. Она заметно способствует развитию работника как специалиста, его творческого потенциала, и задействованию его в процессе повседневной трудовой деятельности.

Таким образом, через развитие рефлексии можно направленно формировать профессиональное самоопределение. Активная рефлексия специалиста может быть сформирована через использование средств, активизирующих ее. Это всевозможные опросники, анкеты, компьютерные и аудиовизуальные системы, игровые технологии, направленные на получение обратной связи о своем труде.

Правильное и осознанное профессиональное самоопределение способствует развитию профессионализма работника.

*Профессионализм* рассматривают как сочетание самосознания специалиста и развитой профессиональной культуры.

Самосознание профессионала выражается в наличии сложившейся, постоянно развивающейся системы мотивов, личностных смыслов и целей. Самосознание является регулирующей

щим фактором профессионального роста человека. В структуре самосознания можно выделить образ «Я», ценности, идеалы, цели, уровень притязаний, самооценку. Структуру образа «Я» составляют Я – прошлое, Я – реальное, Я – идеальное и другие.

**Профессиональная культура** включает в себя следующие компоненты:

1. Конкретно-предметные знания. Это первооснова формирования, профессионализма, так как специалист в своем труде опирается на обширные знания специальных, социальных, психологических организационных аспектов труда.

2. Компетентность профессиональной деятельности – профессиональная подготовленность и способность субъекта труда к выполнению обязанностей повседневной деятельности.

Показателями профессиональной компетентности являются знания, умения и навыки специалиста, индивидуальные психологические особенности и его профессиональная позиция.

3. Профессиональное творчество – направленность, нацеленность, сосредоточенность на системный поиск новых способов, приемов решения нестандартных задач и их реализацию в профессиональной деятельности.

4. Системное мировоззрение является необходимым условием организации труда на всех его уровнях. Выражается в модельном мышлении – способности к построению моделей проблемных ситуаций путем выделения всех существенных факторов и организацию их в целостность, которая отражает все стороны профессионального труда.

Развитие профессионализма – процесс длительный, продолжительный и сложный. Человек на этом пути проходит ряд этапов. Сколько-нибудь дробного и общепринятого разбиения жизненного пути профессионала на составляющие нет. Одну из возможных группировок фаз жизненного пути профессионала предложил Е.А. Климов:

**Фаза оптанта.** Период, когда человек обретает озабоченность вопросами выбора или вынужденной перемены и делает этот выбор.

**Фаза адепта.** Адепт – это человек уже ставший на путь приверженности профессии и осваивающий ее (учащиеся ПТУ и техникумов, Вузов, «ученики мастера-наставника и др.).

В зависимости от профессии эта фаза колеблется от просто-

го инструктажа до многолетнего процесса обучения.

**Фаза адаптанта.** Как бы ни был хорошо налажен процесс подготовки специалистов в учебном заведении, он никогда не подходит как «ключ к замку» к производственной работе. Адаптации, привыкания требует вхождение в коллектив работников, а так же во многие тонкости работы, которые специалист мог знать со слов преподавателей.

**Фаза интернала.** Интернал – это уже опытный в своем деле работник, который любит свое дело и может вполне самостоятельно, все более надежно и успешно справляться с профессиональными функциями на трудовом посту.

**Фаза мастера.** (Эта фаза продолжается и далее, а характеристики следующих фаз добавляются к ее характеристикам). Работник может решать и простые, и самые трудные задачи, которые могут быть не всем коллегам по плечу. Он выделяется какими-то специальными качествами, универсализмом, широкой ориентировкой в профессиональной области. Он обрел свой неповторимый индивидуальный стиль деятельности. Обычно работник уже имеет некоторые формальные показатели квалификации.

**Авторитет.** Это мастер своего дела, хорошо известный, как минимум, в своем профессиональном кругу или, даже, за его пределами. Он имеет те или иные высокие формальные показатели квалификации (разряд, категорию, звание, ученую степень и т.д.).

**Наставник.** Авторитетный мастер обрастает единомышленниками, подражателями, учениками, последователями. И это одно из обстоятельств, делающее его жизнь наполненной осмысленной перспективой.

Среди успокаивающих вымыслов защитного характера есть идея о предопределенности смены фаз профессионального пути человека. В действительности, прогресс профессионального пути возникает только в результате целенаправленной и разумной трудовой деятельности. Каждый человек сам во многом ответственен за построение своего профессионального пути. Было бы глубоко неверным представлять жизненный путь как заранее предопределенную траекторию движения.

5. Как правило, труд положительно влияет на человека и его личностные особенности. Однако профессиональное развитие может носить и нисходящий характер. Признаком негативного влияния профессии на личность является появление профессио-



нальных деформаций или специфических состояний, например, психического выгорания.

Под *профессиональной деформацией* понимают всякое изменение, вызванное профессией, наступающее в организме и приобретающее стойкий характер. Деформация распространяется на все стороны физической и психической организации человека, которые изменяются под влиянием профессии.

Механизм возникновения профессиональной деформации довольно сложен, первоначально неблагоприятные условия труда вызывают изменение в поведении человека, затем, по мере повторения трудных ситуаций, эти отрицательные изменения могут накапливаться в личности, приводя к ее перестройке. Установлено, что сначала возникают негативные психические состояния и установки, затем начинают исчезать положительные качества. Позднее, на месте положительных свойств возникают негативные психические качества, изменяющие личностный профиль работника.

Профессиональные деформации могут иметь сложную динамику проявлений в трудовой деятельности человека и затрагивает различные стороны психики: мотивационную, когнитивную, сферу личностных качеств.

Деформация структур личности может возникнуть и как следствие прогрессивного развития определенных черт характера, в результате высокой специализации деятельности. Гипертрофированное развитие характеристик личности приводит к тому, что они начинают проявляться и в других сферах жизни человека. Выполнение профессиональных обязанностей при этом существенно не страдает.

Профессиональная деформация мотивационной сферы может проявляться в чрезмерной увлеченности какой-либо профессиональной сферой при снижении интереса к другим (феномен «трудоголизма»).

Профессиональная деформация знаний так же может быть результатом глубокой специализации в какой-либо профессиональной сфере. Одной из форм проявления этого феномена являются профессиональные стереотипы и установки.

Уровень профессиональной деформации личностных особенностей изучен слабо. Отмечается, что сформированные под влиянием той или иной профессии личностные особенности су-

щественно затрудняют взаимодействие человека в социуме, особенно в непрофессиональной сфере.

Деформация одних личностных особенностей может компенсироваться развитием других. Кроме того, различные психологические структуры в разной степени подтверждены деформации. Эмоционально-мотивационная сфера, например, формируется в большей степени, чем блок личностных характеристик.

Другим проявлением отрицательного воздействия профессии на личность, является синдром *психического выгорания*.

*Психическое выгорание* – синдром, включающий в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений. Под *эмоциональным истощением* понимают чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой. *Деперсонализация* предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. *Редукция профессиональных достижений* представляет собой возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере и осознание неуспеха в ней.

Данный феномен является профессиональным. В какой-то степени он отражает специфику работы с людьми – профессиональной сферы, где он был впервые обнаружен. Вместе с тем, исследования последних лет позволили существенно расширить сферу его распространения, включив в нее профессии, не связанные с социальной сферой.

Данный феномен является необратимым. Возникнув у человека, он продолжает развиваться и можно только определенным образом затормозить этот процесс. Временный отход от труда несколько снижает действие выгорания, однако после возобновления профессиональных обязанностей оно полностью восстанавливается.

Среди факторов, вызывающих выгорание, особое место занимают индивидуальные особенности личности и социально-демографические характеристики с одной стороны, и факторы рабочей среды – с другой. Среди социально-демографических характеристик наиболее тесную связь с выгоранием обнаруживает возраст.

Что касается личностных особенностей, то высокий уровень выгорания тесно связан с пассивными тактиками сопротивления, внешним «локусом контроля», агрессивностью, тревожно-

стью.

Среди факторов рабочей среды наиболее важны степень самостоятельности и независимости сотрудника в выполнении своей работы, наличие социальной поддержки от коллег и руководства, а так же возможность участвовать в принятии решений, важных для организации.

Выгорание представляет собой самостоятельный феномен, не сводимый к другим состояниям, встречающимся в профессиональной деятельности (стресс, утомление, депрессия).

Исследования подтвердили жизненность этой структуры, а так же позволили существенно расширить сферу ее распространения, включив в нее профессии, не связанные с социальной сферой. В некоторых зарубежных исследованиях отмечается наличие выгорания в профессиях инженерного труда, работников телесервиса и других. Например, психологические исследования моряков показывают наличие у них не только тоски по дому и одиночества, но и выгорания. Описанное в литературе явление «измотанности» во многом согласуется с описанием психического выгорания.

Естественно, что наличие психического выгорания заставляет людей искать различные способы его преодоления, например, обращение в психотерапевтические, социальные службы, оптимизация условий работы и другие.

Трудность борьбы с профессиональной деформацией заключается в том, что она, как правило, не осознается работником. Поэтому профессионалам важно знать об этом явлении и более объективно относиться к своим недостаткам в процессе взаимодействия с окружающими в повседневной и профессиональной жизни.

Отсутствие занятости работой так же во многом определяет физическое и психическое здоровье граждан, криминальную обстановку, уровень самоубийств.

**Безработица** вызывает множество тяжелых переживаний, ведущих к состоянию хронического стресса, вызванного постоянной фрустрацией многих витальных и социальных потребностей человека. В результате этого у многих безработных формируется состояние безнадежности. Медики дали особое название такому болезненному состоянию – «*невроз безработицы*». Это состояние сопровождается ощущением ненужности, неспособ-

ности принести какую-либо пользу, ощущение того, что от человека ничего не зависит.

У большинства безработных наблюдается повышение тревожности в ситуации потери работы. Ситуация ожидания потери работы оказывается еще более стрессогенной для человека.

В последнее десятилетие наблюдается существенная деформация трудового сознания работников – желание иметь гарантированную заработную плату при низкой интенсивности и низком качестве труда. Мотивационная структура безработных еще более деформирована. Интересы и увлечения, связанные с трудом у безработных утрачены. Пустота, вызванная утратой заполняется различными проявлениями депрессивных состояний.

Для длительно неработающих людей характерны различные виды психологической защиты. Для безработных, имеющих длительный перерыв в работе характерно изменение трудового стереотипа. Это проявляется во-первых, в смене внутреннего локуса контроля на внешний. Во-вторых, у большинства безработных сильно деформирован материальный фактор. В-третьих, многие безработные неадекватно осознают свой нынешний социальный статус. В-четвертых, у безработных деформирован временной фактор.

Таким образом, в основе психологического состояния безработного лежит разрушительное состояние механизмов стресса, осложненное измененной трудовой мотивацией и искаженным трудовым сознанием, что приводит к существенной деформации трудового стереотипа.

## РАЗДЕЛ 3. Инженерная психологи и эргономика

### Тема 2.1. Инженерная психология как область психологического знания

#### План.

1. Объект, предмет и задачи инженерной психологии.
2. Исторические этапы развития инженерной психологии.
3. Методы инженерной психологии.
4. Взаимосвязь инженерной психологии с другими науками.

#### *1. Объект, предмет и задачи инженерной психологии.*

**Инженерная (техническая) психология** (от фр. *ingenieur*— инженер, специалист в области техники) — это практически ориентированная отрасль **психологической** науки, предметом которой является изучение объективных закономерностей взаимодействия человека с техническими устройствами в целях их проектирования и применения в эффективном, надежном и безопасном режимах работы.

#### **Предпосылки возникновения инженерной психологии:**

1. Развитие технического прогресса, механизации и автоматизации производства.
2. Появление множества новых профессий, связанных с техникой и компьютером.
3. Широкое применение машин, вычислительной техники, информационных моделей индивидуального и коллективного пользования.
4. Постоянное усложнение деятельности человека, выполняющего функции оператора из-за непрерывного совершенствования техники и автоматизации производственных процессов.
5. Рост травматизма и функциональной заболеваемости людей, взаимодействующих с техническими системами на производстве и в быту;
6. Недостаточная эффективность техники, ее высокая аварийность в связи с неудовлетворительным учетом в конструкции этих систем функциональных возможностей человека и психологических закономерностей.

Возникла специальная техническая проблема - проблема учета психологических возможностей человека при работе с техникой. Началось интенсивное изучение предельных возмож-

ностей человека, скорости переработки информации, исследование закономерностей утомления при работе на определенных технических средствах и все это с намерением проектирования новой техники, приспособленной к возможностям человека. Это стало возможным благодаря объединению инженерных и **психологических** исследований. Именно на стыке техники и психологии, а также как логическое продолжение развития инженерного дела и экспериментальной **психологии** возникла новая область знаний — **инженерная психология**.

**Инженерная психология** - отрасль психологической науки, изучающая объективные закономерности процессов информационного взаимодействия человека и техники с целью использования их в практике проектирования, создания и эксплуатации систем "человек - машина" (СЧМ). Инженерная психология изучает человеческий фактор в технике.

*Как психологическая наука* инженерная психология изучает психические процессы и свойства человека, выясняя, какие требования к техническим устройствам вытекают из особенностей человеческой деятельности, т.е. решает задачу приспособления техники и условий труда к человеку.

*Как техническая наука* инженерная психология изучает пульта управления, кабины машин, процессы и алгоритмы их функционирования для выяснения требований, предъявляемых к психологическим и физиологическим особенностям человека-оператора.

**Объект инженерной психологии** – взаимодействие в системе «Человек – Машина» (СЧМ). Человек в этой системе называется оператором. Под машиной понимается любое техническое устройство (калькулятор, самолет, компьютер и т.д.), посредством которой он (они) осуществляет трудовую деятельность. Инженерная психология охватывает все виды техники. Инженерно-психологические исследования необходимы всюду, где речь идет о создании тех или иных устройств, рассчитанных на восприятие, представление, мышление человека, на его действия.

**Предмет инженерной психологии** – психологические закономерности взаимодействия человека и техники и пути оптимизации этого взаимодействия, в том числе процессы приема, переработки, хранения информации человеком, принятия реше-

ния и психической регуляции управляющих действий. Поскольку человек остается ведущим звеном в организации трудовой деятельности, то и основное внимание уделяется деятельности человека-оператора и тем сложностям, с которыми ему приходится сталкиваться в процессе выполнения сложных заданий.

Проблема человеко-машинного взаимодействия определяет и главную **цель инженерной психологии** — повышение эффективности и безопасности функционирования систем.

### **Задачи инженерной психологии:**

#### ***Общие теоретические задачи:***

1. Максимальное приспособление техники к человеку (по параметрам конструкции и технологического процесса).
2. Максимальное приспособление человека к технике (по параметрам профессиональной пригодности и профессиональной подготовленности).
3. Рациональное распределение функций между человеком и автоматическими устройствами в системах "человек-техника".

Часто человек допускает ошибки не потому, что он не овладел профессией, а потому, что его психофизиологические возможности ограничены: скорость передаваемой информации превышает возможности органов чувств, форма сигналов оказывается трудной для осмысливания ее человеком. Если при создании новой техники не будут учтены закономерности восприятия, внимания, памяти и мышления, психические свойства человека и динамика его психических состояний, то это означает, что уже в самой создаваемой технике "закладывается" человеческая ошибка.

#### ***Частные практические задачи:***

##### **1. Диагностические:**

- Анализ функций человека в СЧМ, изучение структуры и классификации деятельности оператора.
- Изучение перцептивных и мнемических процессов преобразования информации человеком-оператором. Преобразование информации человеком включает в себя четыре этапа: *прием информации, переработка принятой информации, принятие решения, осуществление управляющих воздействий.*
- Изучение влияния психологических факторов на эффективность систем "человек-машина".

## **2. Эксплуатационные:**

- Разработка принципов построения рабочих мест операторов.
- Исследование функциональных состояний оператора
- Разработка принципов и методов профессиональной подготовки операторов в СЧМ (профессиональный отбор, обучение, формирование коллектива, тренировка).
- Инженерно-психологическое проектирование и оценка систем "человек-машина".

**Работа в инженерной психологии ведется по следующим направлениям:**

1. Изучение структуры операторской деятельности - ее психофизиологических и психологических аспектов;
2. Инженерно-психологическое проектирование;
3. Психологическое обеспечение научной организации труда;
4. Профессиональный отбор - подбор, обучение и расстановка кадров.

## ***2. Исторические этапы развития инженерной психологии.***

**1 этап. Возникновение инженерной психологии и активное накопление практического материала (20-60 гг. 20 века).** В 20-х годах 20 века в связи с бурным развитием техники появилась инженерная психология. Еще в 1920-1930 гг. в психологии (особенно в авиационной) проводились исследования, подготовившие почву для "официального рождения" *инженерной психологии*. Инициаторами создания инженерно-психологического направления выступали американские и английские психологи А. Чапанис, Мак-Фердан, У. Гарнер, Д. Бронбет и др.

В России официальное возникновение инженерной психологии принято связывать с организацией в октябре 1959г. в ЛГУ лаборатории индустриальной психологии, руководителем которой был Б. Ломов. Широкую известность получила вышедшая в 1963 г. в издательстве Ленинградского университета монография Б. Ломова "Человек и техника". Она явилась программным научным трудом, послужившим толчком к проведе-



нию широких исследований по основополагающим теоретическим и прикладным вопросам **инженерной психологии**.

На начальных этапах господствовал "машиноцентрический" подход (основная линия разработок: "от машины к человеку", где и сам человек описывается в терминах техники - как элемент, придаток машины. На первом этапе развития *инженерной психологии* внимание исследователей было сосредоточено на решении коренных вопросов, связанных с изучением психологических закономерностей приема и переработки человеком поступающей информации, принятием решения, осуществлением управляющих воздействий, оптимальным распределением функций в системах "человек — машина", разработкой психологических требований к элементам техники, рабочего места человека и др. На первых порах основное внимание уделялось вопросам строения человеческого тела и динамики рабочих движений. На основе данных биомеханики и антропометрии разрабатывались рекомендации, относящиеся лишь к форме и размерам рабочего места человека и используемого им инструмента.

Затем объектом исследования становятся физиологические свойства работающего человека. Рекомендации, вытекающие из данных физиологии труда, относятся уже не только к оформлению рабочего места, но и к режиму рабочего дня, организации рабочих движений, к борьбе с утомлением. Предпринимались попытки оценить различные виды труда с точки зрения тех требований, которые они предъявляют человеческому организму.

Этот этап развития **инженерной психологии** называют этапом активного накопления эмпирического материала, который впоследствии лег в основу соответствующих практических и методических рекомендаций, инженерно-психологических нормативов, практических пособий, справочников, учебников, монографий.

Как самостоятельная наука инженерная психология первоначально развивалась как направление традиционной психологии труда, основным объектом которой было исследование непосредственного взаимодействия человека с предметами и орудиями труда (инструменты, станок, конвейер, средства транспорта и т.п.). Задачи инженерной психологии сводились в основном к критическому анализу ошибок проектирования оборудования или подготовке операторов, выявлению факторов,

влияющих на эффективность систем "человек-машина". Были выработаны полезные рекомендации по рациональному конструированию пультов управления, шкал приборов, средств индикации и т.п.

В 50-х гг. были определены в общих чертах закономерности приема и переработки информации человеком, а в 60-х гг.- общие принципы организации взаимодействия человека с ЭВМ. Выработанные рекомендации нашли практическое применение при автоматизации процессов управления на производстве, в авиации, космонавтике и т.д.

## **2. этап. Теоретическое оформление инженерной психологии (60-90 гг. 20 века).**

В условиях постоянно возрастающей роли человеческого фактора в современном производстве инженерной психологии придается все большее значение.

На рубеже 60-70-х годов инженерная психология выходит на новый этап своего развития. На первое место выходит "антропоцентрический" подход (меняется вектор разработок: "от человека к машине", где человек все больше рассматривается как субъект труда, а техника - это средство его же труда). На этом этапе в инженерной психологии происходит заметный и принципиальный поворот от так называемого среднерасчетного (по сути обезличенного) человека к конкретному человеку за пультом управления с его индивидуальным своеобразием. **Инженерная психология** переходит к изучению широкого круга проблем, касающихся человека как личности и индивида, а также как субъекта труда, общения и познания.

В *инженерной психологии* начинается процесс аккумуляции научного знания, формирования оригинальных авторских концепций, более глубоко и широко начинают осмысляться ее методологические основания.

• Основными *методологическими принципами инженерной психологии* являются:

принцип гуманизации труда (важно исходить из особенностей и интересов работника; ориентироваться на творческий характер труда);

принцип активности оператора (предполагается, что оператор не просто перерабатывает информацию, а именно действует);

принцип проектирования деятельности (предполагается, что сначала необходимо спроектировать деятельность самого человека, а затем и технические устройства);

принцип последовательности (работа инженерного психолога важна на всех этапах: проектирования, производства и эксплуатации СЧМ);

принцип комплексности (необходимость развития междисциплинарных связей с другими науками).

***Основные теоретические концепции инженерной психологии:***

1. ***Основная концепция инженерной психологии.*** Главная идея основной концепции - общность закономерностей процессов управления в живых и неживых системах (как в кибернетике). Технические объекты конструируются на основе изучения живых объектов (пчел, птиц и т.д.).

2. ***Концепции информационной модели.*** Главная идея данной концепции: человек все больше удаляется от объекта управления и осуществляет свою работу "дистанционно"... Это означает, что оператор все больше работает не с самим объектом, а с его информационной моделью.

"Промежуточное звено системы" - это не просто человек, а целый комплекс, включающий человека-оператора, средства индикации (средства отображения информации) и органы управления. Главная функция этого комплекса - передача и переработка информации.

3. ***Концепции пропускной способности.*** В основе данной концепции - определение качества работы по количеству обрабатываемой информации. Количественная оценка позволяет рассчитывать и более точно проектировать работу оператора.

4. ***Концепции количественной оценки рабочего процесса и надежности.*** Разными авторами предлагаются конкретные способы количественной оценки труда оператора. Например, количественные оценки некоторых психофизиологических характеристик деятельности оператора, что позволяет судить об интенсивности рабочего процесса, его логической сложности и стереотипности.

**3 этап. Системные исследования в инженерной психологии (90 гг/ 20 века - настоящее время).** Проникновение идей системного подхода в инженерную психологию нашло отраже-

ние в переходе от изучения человека как простого звена, элемента систем “человек — машина” к рассмотрению его как сложной управляющей системы. Все виды СЧМ рассматриваются как класс целеустремленных систем, что обусловлено включением в их функционирование человека, который ставит цели, определяет задачи и средства решения. Таким образом, исходным пунктом анализа СЧМ с позиций системного подхода становится целесообразная деятельность человека. Центральным моментом при таком подходе становится проектирование деятельности человека в системах “человек-техника”.

Развитие современной инженерной психологии направлено на комплексное решение задач повышения производительности труда, улучшения условий и гуманизации труда человека, управляющего современной сложной техникой.

**Основные прикладные направления инженерной психологии:** системотехническое и эксплуатационное.

Основная задача *системотехнического направления* - комплексное проектирование деятельности оператора и используемых им технических средств. При разработке СЧМ конструктор совместно с психологом должен наряду с проектированием технической части СЧМ разработать проект деятельности человека: определить ее структуру, динамику, оптимальные способы выполнения, предъявить требования к уровню профессиональной пригодности, рассчитать реальные нормы деятельности оператора и сравнить их с допустимыми.

Основная задача *эксплуатационного направления* - анализ поведения и работоспособности операторов в различных режимах работы, разработка методов, критериев и средств контроля психологического состояния операторов в процессе работы, вопросы групповой психологии, вопросы профессиональной подготовки операторов и т.д.

**Перспективы развития инженерной или технической психологии:**

- дальнейшей разработкой теории профессиональной деятельности человека в современных системах “человек — техника”, прежде всего компьютеризированных;
- совершенствовании методов профессиональной ориентации, отбора и профессиональной подготовки человека для систем “человек — техника”.

### 3. Методы исследований в инженерной психологии

Для инженерной психологии характерен системный подход к рассмотрению изучаемых процессов и явлений, что требует применения различных методов для возможно более полного изучения деятельности человека-оператора в человеко-машинных системах. Поэтому инженерная психология пользуется методами психологической науки, а также смежных областей (кибернетики, физиологии человека, математики, лингвистики и т.д.).

Среди психологических методов, используемых в *инженерной психологии*, различают:

1. *Психодиагностические методы* (тесты, анкеты, социометрия, беседы-интервью...) предназначены для исследования процесса профессиональной деятельности человека-оператора, при функционировании СЧМ, оценки деятельности человека, анализа его ошибок и факторов внешней среды.

Основным из психологических методов являются *наблюдение* и *эксперимент*. Цель наблюдения как метода инженерной психологии - выявить профессионально значимые особенности различных психических процессов путем изучения и сопоставления внешних проявлений деятельности человека, мимики, речи и результатов труда. Наблюдение дополняется рядом способов объективной регистрации изучаемых явлений. К ним относятся: фотографирование или фотосъемка рабочей позы и выражения лица оператора, показаний наблюдаемых им приборов и индикаторов, направлений взора и рабочих движений. Делать это нужно незаметно для испытуемого. Для регистрации речи может использоваться магнитофон. Наблюдение может быть уточнено и с помощью *замеров*. Это могут быть замеры геометрических размеров рабочего места, замеры времени и последовательности труда и отдыха в течение всего рабочего дня, замеры времени выполнения отдельных действий и движений (хронометраж). Кроме того, в практике наблюдения применяются замеры латентных периодов различных сенсомоторных и сенсоречевых реакций, включенных в изучаемую трудовую деятельность. В процессе наблюдения широко производятся также замеры физиологических показателей: частоты пульса и дыхания, кровяного давления, электрической активности сердца, головного мозга, мышц и т.д.

Большое значение при наблюдении принадлежит *анализу ошибочных действий оператора*. Анализ ошибок позволяет наметить реальные пути их устранения. Так, например, отечественный психолог С.Я. Рубинштейн занимался анализом ошибок, допускаемых работницами механизированного учета при набивке перфокарт. Всего было изучено более 80 тыс. ошибочно перфорированных карт. Анализ показал, что ошибки носят сенсорный, а не моторный характер. В соответствии с этим была изменена методика обучения работниц: обучение было направлено на формирование необходимых сенсорных навыков.

Специфической формой наблюдения является так называемый *трудовой метод*. Он представляет собой упорядоченную форму повседневных записей самого наблюдателя, осваивающего изучаемую профессию. Недостаток метода - трудность записи самонаблюдений и фактов трудового процесса.

Обладая несомненными достоинствами, метод наблюдения имеет существенный недостаток - не вносит изменений в изучаемую деятельность, поэтому в ходе его не всегда могут появиться именно те ситуации, которые больше всего интересуют исследователя.

Наблюдение обычно дополняется *беседами* с операторами и *анкетированием*. Метод опроса является обычно вспомогательным при психологическом изучении деятельности.

Беседу необходимо проводить как с высококвалифицированными специалистами для выяснения секретов их мастерства, анализа и обобщения передового опыта, так и с менее квалифицированными операторами для выяснения тех трудностей, с которыми они встречаются в процессе производственной деятельности.

Анкетирование обладает меньшими возможностями, чем устная беседа, но обладает возможностью формализовать обработку полученных ответов.

Метод опроса может быть использован на предварительном этапе ознакомления с профессией или для изучения тех сторон профессиональной деятельности, которые трудно поддаются наблюдению и экспериментальной проверке.

**2. Экспериментальные методы.** Большое значение в арсенале методов инженерной психологии принадлежит эксперименту. *Эксперимент* в инженерной психологии - это изучение

психологических особенностей деятельности оператора, вызванных изменением условий, цели или способа выполнения этой деятельности. Эксперимент может быть лабораторным или естественным.

Лабораторный эксперимент представляет собой одну из разновидностей моделирования деятельности оператора. Смысл его заключается в том, что перед испытуемым ставится задача в лабораторных условиях выполнять определенные действия, по психологической структуре наиболее соответствующие действиям реальной деятельности. Такое моделирование позволяет изучить какую-либо реальную деятельность с большой точностью регистрации и замеров. Но в силу искусственности результаты могут отличаться от тех, которые имеют место в реальных условиях деятельности человека.

Причины: во-первых, в лабораторных условиях трудно имитировать некоторые ситуации реальной деятельности (например, стрессовые ситуации, необходимую мотивацию и ответственность испытуемого за совершенные действия и т.п.).

Во-вторых, в лабораторном эксперименте воздействия на испытуемого имеют случайный для него характер (испытуемый, как правило, не знает их предыстории). В реальной жизни испытуемый реагирует зачастую не на истинное значение раздражителя, а на его отклонение от уже известного.

В-третьих, в лаборатории трудно воссоздать все реальные факторы, влияющие на результаты деятельности оператора. Статистическая значимость лабораторных данных не всегда совпадает с практической значимостью.

Лабораторный эксперимент может быть двух видов: *синтетический* и *аналитический*.

При синтетическом эксперименте пытаются воспроизвести более точно все цели и условия данного вида трудовой деятельности. Используют для этого различные модели кабин, стенды, тренажеры, имитаторы.

При аналитическом эксперименте в лабораторных условиях воспроизводят только какой-то один элемент трудовой деятельности. Этот вид эксперимента применяется для изучения влияния различных условий на отдельные элементы деятельности.

Разновидностью аналитического лабораторного эксперимента являются *тестовые испытания*. Тест - задача или зада-

ние, с помощью которых проверяется уровень развития у оператора того или иного психологического качества. Тесты могут быть бланковыми (письменными) или аппаратными. Последние позволяют более полно оценить качества оператора, однако они требуют больших материальных затрат на их изготовление и эксплуатацию.

Тестовые испытания применяются для решения задач профессионального отбора, контроля состояния оператора. Но есть ограничения в применении тестов, и они обусловлены следующим:

1. Тест применяется для оценки того или иного психического качества человека, как правило, вне связи с реальной деятельностью.

2. Для целей профессиональной подготовки более важно знать не наличный, а потенциальный уровень возможностей и способностей человека.

Одним из наиболее продуктивных методов изучения деятельности оператора является *естественный эксперимент*, который может проводиться в различных формах. Простейшей формой является решение "вводных задач" (например: "Случилось то-то, что Вы будете делать?"). Лучший результат будет получен в том случае, если эти отклонения будут незаметно для испытуемого введены в трудовую деятельность (например, выключение мотора, изменение регулировки, имитация неисправности и т.д.).

Тем не менее естественный эксперимент не может быть применен во всех случаях. Прежде всего речь идет о ситуациях, когда система "человек - машина" находится в процессе разработки.

Правильно поставленный эксперимент включает в себя следующие стадии: *постановка задачи* (изучение исследуемого процесса и выявление характеристик, подлежащих определению: время решения задачи, число ошибок, физиологические показатели и т.д.- зависимые переменные; изменяемые экспериментатором факторы), *планирование эксперимента* (определяется число опытов, уточняется порядок проведения эксперимента, выбирается метод рандомизации - нейтрализуется действие не исследуемых в данном эксперименте систематических факторов), *собственно эксперимент* (выполнение испытуемыми ин-



струкций, создание равноценных групп - экспериментальной и контрольной, исключение влияния экспериментатора на поведение испытуемого), *обработка результатов* (должна вестись статистическими методами и включать оценку параметров искомых характеристик, сравнение этих параметров, построение эмпирических зависимостей).

**3. Методы психологической поддержки и сопровождения эффективной, безопасной и надежной деятельности человека в системах “человек — техника”** включают методы: психической саморегуляции и самовосстановления человека, психоконсультативной беседы, индивидуальной и групповой тренинговой и психотерапевтической работы с персоналом систем “человек — техника”, музыкотерапии, двигательной терапии и др.

**4. Психофизиологические и персонологические методы** позволяют исследовать организацию психофизиологических функций человека-оператора в процессе деятельности, оценивать и контролировать его функциональное состояние, работоспособность, надежность и эффективность деятельности, особенности проявления его личности и индивидуальности. С помощью этих методов исследователи пытаются понять, каким образом удается координировать процессы, лежащие в основе управляющих действий оператора и необходимые условия для поддержания жизнедеятельности и развития личности. С целью изучения физиологических процессов человека во время производственной деятельности, а также с целью выявления предельных возможностей организма при внештатных ситуациях проводятся следующие измерения: электроэнцефалограмма, электромиограмма, кожно-гальваническая реакция, электрокардиограмма, электроокулограмма, пневмограмма, речевой ответ.

**5. Математические методы** применяются для формализованного описания и построения моделей деятельности оператора (статистическая обработка, определение зависимостей и соотношений). Рассмотренные выше психологические и физиологические методы могут быть применены лишь в реально существующих человеко-машинных системах или при наличии работающих макетов, имитаторов или испытательных стендов. Когда система еще находится на стадии проектирования и в чертежах, применение этих методов просто невозможно. Именно в таких случаях имеют место математические методы.

Под *математическим методом* понимается исследование деятельности оператора с помощью математических моделей, под которыми понимается некоторый математический объект (формула, уравнение, неравенство и т.д.), соотносимый с реальным процессом (деятельностью оператора). Исследование деятельности оператора в этом случае заключается в исследовании формул или решении уравнений и их систем.

**6. Методы анализа продуктов деятельности** (хронометрия, циклография, профессиографическое описание, трудовой метод, оценка изделий...);

**7. Методы моделирования** (предметное, математическое, кибернетическое, психологическое, статистическое моделирование...) - это наиболее специфичный для инженерной психологии метод, определяемый самим характером работы человека-оператора, взаимодействующего не столько с реальным объектом, сколько с его информационной моделью. Изучение деятельности и построение на основе этого изучения психологической, математической или статистической модели.

**8. Имитационные методы** - моделирование с помощью ЭВМ отдельных трудовых процессов и труда в целом. Метод основан на розыгрыше (имитации) воздействия случайных факторов на деятельность оператора и функционировании человеко-машинных систем непосредственно в ходе моделирования. Смысл метода заключается в многократной реализации с помощью ЭВМ моделируемого процесса. Каждая реализация носит случайный характер. Достоверность окончательного решения достигается статистической обработкой промежуточных результатов по множеству реализаций. Поэтому имитационные методы называют также машинным или математическим экспериментом.

#### **4. Взаимосвязь инженерной психологии с другими науками.**

Инженерная психология как новая отрасль практической психологии возникла на рубеже наук с выраженным акцентом на психологическое содержание и практическую направленность. При этом в отличие от других отраслей и направлений практической психологии она создана на стыке гуманитарной и технической сферы знаний и использует принципы и методы

обеих сфер, соединяя и преломляя их в технически ориентированное прикладное направление *практической психологии*.

Инженерная психология широко взаимодействует с такими дисциплинами, как кибернетика, системотехника и общая теория систем, теория связи, теория автоматического управления и регулирования, теория надежности, техническая эстетика и художественное конструирование и др. Так, в решении своих задач *инженерная психология* опиралась прежде всего на общую и экспериментальную *психологию*, гигиену и **психологию труда**, социальную психологию, техническую эстетику.

**Отношение инженерной психологии к смежным областям знаний:** инженерная психология и психология труда; инженерная психология и эргономика; инженерная психология и НОТ.

**Инженерная психология составляет также ядро обширной области научного знания, получившей название эргономика.** Эргономика в переводе с греческого означает «закон работы». Эти две отрасли знаний настолько тесно связаны, что содержание учебников по этим дисциплинам совпадает на 70%. Тем не менее объекты и предметы этих наук не тождественны.



*Компоненты эргономики и их связи, объединенные в структуру, тесно соприкасающуюся с инженерной психологией [26].*

Объект эргономики – Система «Человек – Техника – Среда» (СЧТС). Причем среда делится на физическую, химическую, социальную.

Предмет эргономики – трудовая деятельность человека в процессе взаимодействия с техническими системами и в условиях существенного влияния на него факторов внешней среды.



Т.о. инженерная психология является составной частью эргономики. Эргономика синтезирует ряд наук и предполагает комплексное исследование объекта: социальное, психологическое, физиологическое, антропометрическое, эстетическое, экономическое, медико-гигиеническое.

Основные проблемы инженерной психологии и эргономики: рост нервно-психических заболеваний (т.н. «индустриальный стресс»), текучесть кадров и вытекающие отсюда проблемы переподготовки и адаптации, травматизм (производственный, транспортный и бытовой), эффективность СЧТС.

**Также инженерная психология тесно взаимосвязана с психологией труда.** Если основной задачей психологии труда является учет психологических особенностей работы человека применительно к условиям труда, то основной задачей инженерной психологии стало приспособление техники к возможностям человека. Психология труда - отрасль психологии, изучающая психологические аспекты трудовой деятельности. Возникла на рубеже XIX-XX веков в связи с развитием научной организации труда и решением вопросов профессионального отбора, профессиональной ориентации, борьбы с профессиональным утомлением, предупреждением несчастных случаев и т.д.

**Научная организация труда (НОТ)** — процесс совершенствования организации труда на основе достижений науки и передового опыта. Термином «НОТ» характеризуют обычно улучшение организационных форм использования живого труда

в рамках отдельно взятого трудового коллектива (например, предприятия).

**Задачи, которые решаются в рамках НОТ:**

1. Совершенствование форм разделения труда;
2. Улучшение организации рабочих мест;
3. Рационализация методов труда;
4. Оптимизация нормирования труда;
5. Подготовка рабочих кадров.

**Тема 3.2. Профессиональный опыт субъекта операторского труда. Временный анализ трудового процесса**

**План**

1. Специфика операторской деятельности.
2. Психологические характеристики деятельности оператора.
3. Проблема надежности оператора в инженерной психологии.

**Основные понятия:** *операторская деятельность; инженерная психология; прием и переработка информации; оперативный образ; управляющие действия; надежность оператора.*

***Специфика операторской деятельности.***

В условиях современного производства, когда во все сферы труда и производства внедряются автоматизация и компьютеризация, возрастает роль операторской деятельности.

Роль человеческого фактора на современном производстве выросла, техника стала все более психологизироваться. Основными функциями человека в условиях автоматизации производства становится программирование работы машин, управление ими и контроль за работой, а так же действие в экстренных ситуациях. Таким образом, на долю человека приходятся самые трудные функции.

Такое изменение труда выдвигает новые требования к человеку, его знаниям, умениям, навыкам, т.е. формирует специфический вид трудовой деятельности – операторскую деятельность.

Принципиально структура операторской деятельности такая же как и любой другой, однако она обладает некоторыми специфическими особенностями. Оператор не может воздействовать на предмет труда непосредственно, информация об объекте

управления передается ему через систему технических устройств. Оператор воспринимает не сам объект, а его информационную модель, манипулирует он с органами управления, т.е. деятельность оператора опосредована автоматической системой.

Деятельность оператора изучается специальной отраслью психологической науки – инженерной психологией. **Инженерная психология** – научная дисциплина, изучающая объективные закономерности процессов информационного взаимодействия человека и техники с целью использования их в практике проектирования, создания и эксплуатации единого комплекса «человек-машина».

### ***Психологические характеристики деятельности оператора.***

1. Деятельность оператора начинается с приёма осведомительной информации. Основными психологическими процессами, участвующими на этом этапе являются ощущение и восприятие, которые образуют представление, а так же мышление.

2. Далее происходит переработка человеком этой информации – оператор анализирует и преобразует её. Решающая роль принадлежит оперативной памяти и оперативному мышлению.

В процессе приема и переработки информации у оператора формируется **оперативный образ деятельности** – специализированное отражение преобразуемого предмета, складывающееся по ходу выполнения действия и подчиненное задаче действия. Оперативный образ организует и направляет деятельность оператора.

3. Центральная процедура на всех уровнях приема и переработки информации – принятие решения по управлению системой. Этот процесс зависит от многих факторов: дефицита информации и времени; неопределенности ситуации; сложности информации.

Принятие решения – формирование последовательности действий для достижения цели на основе преобразования исходной информации. Большое значение здесь играет эмоциональная оценка ситуации оператором и его мотивация.

4. Реализация решения осуществляется путем ввода

необходимой информации в машину. Подавляющее большинство управляющих действий осуществляется путем движений, но иногда используется и речь.

Управляющие действия внешне выглядят очень простыми (нажатие кнопок, поворот рукояток и т.п.), не требуют специального обучения. Но выполнение действия (простого внешне) определяется переработкой большого количества информации. От правильного и своевременного выполнения этого действия зависит успех в реализации принятого решения. Это накладывает на оператора большую ответственность за свою работу.

Специфической характеристикой труда оператора является высокая напряженность, как эмоциональная, так и операционная (вследствие сложности выполняемой деятельности: - высокая ответственность, сложность задачи и т.д.).

Деятельность оператора характеризуется состоянием активного ожидания, а зачастую и стрессовыми состояниями. В необычных, сложных ситуациях эмоциональное напряжение может достичь запредельных норм. Поэтому профессия оператора является профессией абсолютного типа пригодности, что делает актуальной проблему профессионального отбора и профессионального обучения операторов.

При изучении операторской деятельности внимание уделяется *двум группам факторов, влияющие на деятельность оператора*: субъективным и объективным.

**Субъективные** (зависящие от оператора) это: состояние оператора, индивидуальные особенности, уровень подготовки.

**Объективные** факторы не зависят от оператора и делятся на средовые (особенности той среды в которой приходится работать), и аппаратурные (особенности функционирования техники, организация рабочего места).

Напряженность труда оператора и множество факторов, влияющих на его труд обуславливает проблему надежности труда оператора. Главная задача в этом контексте – создать оптимальные условия работы, учитывая все факторы и не упуская из вида экстремальные ситуации и работоспособность на фоне помех.

Реализация общей программы по повышению надежности осуществляется уже в процессе проектирования. Правильным

подходом здесь является поход «от человека к технике»: разработка техники с учетом свойств человека: анатомических, физиологических, психологических. Большое значение имеет и понимание роли человека – оператора как ведущего, активного и в связи с этим определяющего эффективность труда (принцип «активного оператора»). Выделяют биологический, психологический и социальный уровни надежности.

В связи с проблемой надежности большое значение приобретает выбор методов обучения и тренировки операторов. Существуют специальные приемы эмоционально-волевой тренировки, которым обучают операторов. Важное значение имеют физические упражнения (сокращение периода вработываемости, снятие напряжения и психического утомления и т.д.).

*Уменьшить вероятность ошибки помогает также использование дополнительной стимуляции, рационализацией труда и отдыха, и также путем введения двух независимых операторов, дублирующих друг друга.*



## **ГЛАВА 3. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ**

### **3.1 Методические указания по подготовке к практическим занятиям**

Практические занятия признаны одной из наиболее эффективных форм обучения и системного усвоения студентами необходимых знаний. Совокупность лекционных и практических занятий позволяет сформировать у студентов четкую систему знаний.

Подготовка к практическим занятиям осуществляется в определенной последовательности. Прежде всего следует ознакомиться с темой, планом занятия, заданиями для самостоятельной работы, просмотреть список литературы. Предложенный список литературы достаточно обширен, что позволяет студентам выбрать нужную публикацию.

Особо студентам следует обратить внимание на те вопросы плана, которые не освещались в лекции преподавателя. По таким вопросам желательно изучить всю предлагаемую литературу, это в свою очередь, позволит студентам более эффективно подготовиться к выполнению заданий, предназначенных для самостоятельной работы. К тому же глубокий анализ литературы поможет в написании рефератов и курсовых работ.

### **3.2 План семинарских занятий**

#### **Тема 1. Психология труда как наука**

*Вопросы:*

1. Дайте определение психологии труда.
2. Чем характеризуется взгляд современной психологии труда на субъект труда?
3. Основные задачи психотехники.
4. Основные методы психотехники как научной отрасли.
5. Что такое трудовой пост?
6. Дайте определение эргатической системе.
7. Что такое эргатическая функция?
8. Перечислите основные эргатические функции по Е.А. Климову.

## **Тема 2. Культурно-исторические основы развития знаний о труде**

*Вопросы:*

1. Житейские и философские представления о труде.
2. Психологическое понимание труда и профессии. Труд как общекультурное явление.
3. Представление о коллективном труде (по А.Н. Леонтьеву).
4. Психологические регуляторы и признаки труда (по Е.А. Климову)
5. Безработица и проблема удовлетворенности жизнью (по М. Аргайлу).

## **Тема 3. Труд как социально-психологическая реальность**

*Вопросы:*

1. Дайте определения дееспособности, трудоспособности и работоспособности.
2. Что такое кривая работоспособности?
3. Критерии оценки работоспособности (продуктивности)?
4. Какие закономерности присущи изменению работоспособности в течение рабочей смены, недели, суток?
5. Основные принципы организации режима труда и отдыха.

## **Тема 4. Проблемы профессиографирования и профотбора**

*Вопросы:*

1. Что такое профессиональная пригодность?
2. В чем заключается сущность и специфика психологической профессиографии?
3. Перечислите основные задачи промышленного психолога в области кадровой и индивидуальной работы с людьми.
4. Какие методы психологической профессиографии Вы знаете?
5. Дайте определения профессиограммы и психограммы.

## **Тема 5. Развитие человека в трудовой деятельности.**

*Вопросы:*

1. Что такое общие и специальные способности?
2. Что такое профессионально значимые качества личности?
3. Дайте определение трудового потенциала человека.
4. Что такое индивидуальный стиль трудовой деятельности?
5. Что такое профессиональное самоопределение?
6. Перечислите виды профессиональных деструкций.
7. Какая категория профессий в соответствии с типологией Е.А. Климова наиболее подвержена профессиональным деструкциям.
8. Перечислите способы профилактики профессиональных деструкций.

## **Тема 6. Психологические особенности труда в условиях организации.**

*Вопросы:*

1. Понятие "организационная культура".
2. Основные компоненты организационной культуры.
3. Психология производственного коллектива.
4. Проблемы руководства и лидерства в организации.
5. Связь организации с общественностью ("паблик рилейшнз"). Сущность "паблик рилейшнз" (ПР).

## **Тема 7. Стрессы и конфликты в профессиональной деятельности**

*Вопросы:*

1. Дайте определения конфликтной ситуации и конфликта.
2. Перечислите основные причины конфликта и кратко охарактеризуйте их.
3. Перечислите основные стадии развития конфликта и кратко охарактеризуйте их.
4. Дайте определение конструктивным и деструктивным последствиям конфликтов
5. Перечислите основные конструктивные последствия конфликтов на предприятии.
6. Перечислите основные деструктивные последствия конфликтов на предприятии.
7. Перечислите методы управления конфликтами и кратко охарактеризуйте их.
8. Перечислите межличностные стили разрешения конфликтов по Томасу-Килмену и кратко охарактеризуйте их
9. Перечислите типы конфликтных личностей в трудовом коллективе и кратко охарактеризуйте их (можно взять любую типологию на выбор).

## **Тема 8. Психология профессионального самоопределения.**

*Вопросы:*

1. Формирование мотивов профессиональной деятельности
2. Психология профессионального обучения
3. Индивидуальный стиль деятельности
4. Психологические особенности становления профессионала
5. Регрессивная стадия профессионального самоопределения

## **Тема 9. Инженерная психология (ИП) как область психологического знания**

*Вопросы:*

1. Объект, предмет и задачи инженерной психологии.
2. Исторические этапы развития инженерной психологии.
3. Методы инженерной психологии.

## **Лекция 10. Профессиональный опыт субъекта операторского труда. Временный анализ трудового процесса**

*Вопросы:*

1. Специфика операторской деятельности.
2. Психологические характеристики деятельности оператора.
3. Проблема надежности оператора в инженерной психологии

### **3.3 Методические указания по написанию рефератов**

Одной из важных составных частей работы студента при подготовке написанию реферата по любому из вопросов изучаемой темы.

Цель реферата - самостоятельное овладение методикой и навыками работы с литературой, приобретение умения научно и логично обосновывать свои выводы. Кроме того, написание реферата - одна из ступеней подготовки студента к будущей работе над курсовой, а затем и над дипломной работой.

Работу над рефератом следует начать с подбора литературы и источников по изучаемому вопросу. Вначале необходимо ознакомиться с учебниками и учебными пособиями, затем перейти к монографической литературе, научным статьям.

При этом важно обратить внимание на время, условия, цели монографии или статьи, понять основные положения автора. В этой связи целесообразно в ходе подготовки к реферату делать необходимые выписки, но с обязательным указанием того источника, откуда взята эта информация.

Дальнейшая работа студента связана с составлением плана изложения обозначенной темы, в которой рекомендуется иметь следующие разделы: введение, основная часть, заключение, список использованной литературы.

Во введении следует четко изложить исследовательские цели, задачи, дать краткий обзор литературы. В основной части

реферата, разделенного на параграфы, излагается содержание материала и проводится его анализ.

Как правило, параграфы заканчиваются краткими выводами по рассмотренному в них вопросу или его части. В заключении работы необходимо сделать развернутые, обобщающие выводы по всем аспектам исследованной темы, аргументируя при этом свою точку зрения.

В конце реферата обязательно приводится список использованной литературы. При оформлении списков литературы следует придерживаться принятых правил.

### **3.4 Тематика рефератов**

1. Основные этапы развития психологии труда в России
2. Психотехника и ее кризис
3. Общие тенденции в развитии психологических представлений о труде
4. Основные этапы развития профориентации в России, СССР, и РФ
5. Представления о труде в древности и в эпоху феодализм
6. Проблема предмета и метода психологии труда
7. Эргономика и ее задачи
8. Этический "парадокс" предмета и метода психологии труда
9. Психологические признаки и регуляторы труда
10. Коллективный труд как условие формирования самосознания
11. Психологические признаки профессии
12. Понятие "эргатическая функция"
13. Основные составляющие субъективной значимости труда
14. Профессиограмма и психограмма
15. Основные методы изучения профессий и человека в труде
16. Трудовая деятельность как система
17. Трудности изучения профессии в условиях современной России
18. Проблема построения периодизации развития субъекта труда
19. Индивидуальный стиль трудовой деятельности
20. Профессиональное самосознание и его развитие
21. Кризисы профессионального становления
22. Профессиональные деструкции

23. Основные компоненты организационной (корпоративной) культуры
24. Основные направления кадрового менеджмента
25. Основы организационного консультирования
26. Проблема оценки функционального состояния работника
27. Основные направления регулирования функциональными состояниями работников
28. Стресс и дистресс в труде
29. Сущность и структура производственного конфликта
30. Основные современные теории мотивации. Содержательные: Теория А. Маслоу, Д. Мак-Клелланда, двухфакторная модель Ф. Херцберга, теория приобретенных потребностей К. Альдерфера.
31. Основные современные теории мотивации. Процессуальные: теория ожиданий В. Врума, теория справедливости С. Адамса, модель Портера-Лоулера.
32. Основные современные теории мотивации. Теория «ХУ» Д. Мак-Грегора, теория «Z» В. Оучи.
33. Многоаспектность мотивации. Удовлетворенность трудом.
34. Деньги как экономическое и социальное средство обмена. Роль денег в мотивационных моделях.
35. Профессиональные конфликты. Понятие конфликта. Типология конфликтных ситуаций в трудовой сфере.
36. Межличностные конфликты. Стили разрешения межличностного конфликта.
37. Индикаторы противоречий в трудовой среде. Стадии конфликта.
38. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов.
39. Методы управления конфликтами на производстве.
40. Типы конфликтных личностей в трудовом коллективе.
41. Профессиональный стресс. Основные теории стресса.
42. Причины стресса, связанные с процессом труда. Источники профессионального стресса.
43. Типичные симптомы стрессов. Эффекты стрессов. Крайние формы реакции на стресс.
44. Методы управления стрессом. Профилактика профессиональных стрессов.

45. Профессиональные заболевания. Инвалиды труда. Специфика социально-психологической помощи больным и инвалидам труда.
46. Инвалиды детства. Особенности реабилитации и социальной адаптации инвалидов детства.
47. Психологические аспекты социально-трудовой реабилитации больных и инвалидов.
48. Эргономика как человекоориентированное проектирование. Зона его ближайшего развития.
49. Теория и практика проектирования систем «человек-машина». Дискуссии о возможности проектирования человека.
50. Проектирование рабочего пространства и рабочего места.
51. Критерии, показатели и параметры оценки эргономических проектов
52. Концепция функционального комфорта и ее роль в решении эргономических задач.
53. Эргодизайн и его возможности в решении современных проблем образования.
54. Проблемы безопасности трудовой деятельности и потенциал наук о труде для их решения.
55. Проблемы подготовки, сохранения и приумножения профессиональных кадров.
56. Вопросы аттестации, оценки и самооценки качества профессиональной деятельности кадров.

### 3.5 Глоссарий

#### «Психология труда, инженерной психологии и эргономике»

**Аварийная ситуация** — осложнение условий трудовой деятельности, которое делает невозможным ее выполнение по ранее намеченному плану ввиду угрозы аварии.

**Автоматизация** — переключение ряда координирующих элементов двигательного акта на нижележащие уровни, более адекватные именно для этих коррекций.

**Агглютинация** — механизм создания образа воображения путем соединения деталей различных объектов, не соединимых в реальности.

**Активность** — одна из общих способностей личности, проявляющаяся в высоком энергетическом обеспечении психической деятельности и обуславливающая ее эффективность.

**Акцентирование** — механизм, обеспечивающий формирование образов воображения путем выделения, подчеркивания части, детали в предмете или ситуации.

**Акцептор действия** — нервная модель параметров предвосхищенного реального результата.

**Альтернативы принятия управленческих решений** — любые варианты выхода из проблемных ситуаций, субъективно различаемые индивидом и (или) задаваемые ему извне.

**Анализ продуктов деятельности** — метод исследования материальных, документально фиксированных продуктов деятельности (продукты промышленного и строительного производства, сельского хозяйства, инструменты и приспособления, документы, результаты изобразительного и графического труда, тексты и т.д.) и функциональных (процессуальных) продуктов деятельности (общественное настроение в коллективе, создаваемое его членами или руководителем, вербальная продукция работников в виде выступлений, докладов, а также поведенческие проявления активности работников). Может служить дополнительным методом при проведении непосредственного наблюдения.

**Анамнеза метод** — метод сбора данных об истории развития конкретной личности как субъекта трудовой



деятельности, ее биографии, особенностях профессионального развития. Обычно используется в профессиональном консультировании для определения степени устойчивости мотивов, для выявления некоторых способностей и личностных особенностей, не поддающихся непосредственному наблюдению, для построения прогноза профессиональной карьеры личности.

**Антиципация** — форма опережающего отражения действительности, состоящая в способности действовать и принимать решения с определенным временным упреждением в отношении будущих ожидаемых событий.

**Аттестация** — система оценивания или конкретная процедура оценки персонала в организации, рассматривающая в качестве своего предмета реально выполненные сотрудником работы и его личные качества: способности, знания, умения, навыки, направленная на выявление уровня квалификации работника в целях определения степени его эффективности.

**Аффект** — максимально выраженное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резкими изменениями важных для человека жизненных обстоятельств и сопровождающееся грубыми нарушениями психической и моторной деятельности.

**Афферентный синтез** — нейрофизиологическая основа психологической системы деятельности или действия, которая приводит к решению вопроса: какой именно результат должен быть получен в данный момент.

**Авторитаризм** - (от лат. auctoritas - власть) - система власти, характерная для антидемократических политических режимов; обычно сочетается с личной диктатурой

**Адаптация, адаптант** (от лат. adaptatio - приспособление) - приспособление к окружающим условиям; молодой специалист в период привыкания к работе, приспособления к нормам коллектива, в который он попадает

**Адепт** (от лат. adeptus, букв. - достигший) - посвященный в тайны какого-либо учения; выраженный приверженец некоторой профессиональной общности

**Акмеология** (от древн. греч. акме - "вершина, цветущая сила", период в развитии взрослого человека, связанный с высоким уровнем развития способностей, профессионализма) - ком-

плексная отрасль науки, предметом которой является условия достижения взрослым человеком высокого уровня продуктивности профессиональной деятельности

**Аналитическая профессиограмма** - построение операторной структуры деятельности субъекта труда через анализ основных нормативных показателей операционально-технологической структуры труда, изучаемых как система нормативно-ориентирующих признаков, организующих исполнение операционально-технологических действий субъекта труда

**Артель** - различные виды объединения граждан для общей хозяйственной деятельности

**Аффект** (от лат. affectus - душевное волнение, страсть) - бурная кратковременная эмоция (напр. гнев, ужас)

**Биржа труда** - форма регулярно действующего оптового рынка рабочей силы

**Бихевиоризм** - (от англ. behaviour, beheaviour - поведение) - ведущее направление американской психологии первой половины XX в. Предметом психологии считается не сознание, а поведение, понимаемое как совокупность двигательных и сводимых к ним словесных и эмоциональных ответов (реакций) на воздействия (стимулы) внешней среды

**Валентность** — стремление человека придать определенную привлекательность результатам и последствиям своей деятельности.

**Ведущие профессионально важные качества** — качества, в наибольшей степени определяющие эффективность профессиональной деятельности.

**Вербализуемость** — возможность отразить ход решения мыслительной задачи в словесной форме.

*Внешняя мотивация* — совокупность побудительных причин деятельности, не связанных непосредственно с ее содержанием, лежащих вне ее.

**Внимание** — произвольная или непроизвольная направленность активной психической деятельности на конкретный объект, ситуацию, сферу жизни.

**Внутренняя мотивация** — совокупность побудительных причин деятельности, непосредственно заложенных в самом содержании деятельности и условиях ее выполнения (например, интерес к самому процессу деятельности).

**Внутренняя регуляция** — действия по отражению условий запоминания и воспроизведения; принятию решения (выбора оперативной единицы запоминания и воспроизведения); антиципации процесса и результата запоминания и воспроизведения; формированию представления о программе запоминания и воспроизведения (план); контролю процесса запоминания и воспроизведения через оценку параметров результата; коррекции процесса запоминания и воспроизведения.

**Воображение** — способность человека к созданию новых образов, не существовавших ранее.

**Восприятие** — процесс формирования субъективных образов объективно воздействующего на наши органы чувств окружающего мира.

**Выбор профессии** — часть жизненного пути человека, представляющая процесс принятия решений, которые определяют дальнейшую профессиональную судьбу человека

**Гедонизм** (от греч. hedone - удовольствие) - направление в этике, утверждающее наслаждение, удовольствие как высшую цель и основной мотив человеческого поведения

**Герменевтика, герменевтический** (метод) (от греч. hermeneutikos - разъясняющий, истолковывающий) - искусство толкования текстов (классической древности, Библии и т.п.), учение о принципах их интерпретации

**Гуманитаризация труда** - целенаправленное выделение и разрешение проблем, препятствующих самореализации и развитию личности в труде (например, смягчение последствий проблем "узкой специализации", "монотонности в труде", "отчуждения человека от труда" и др.)

**Гетерохронность ПК** — особенность системогенеза профессиональной деятельности, проявляющаяся в разновременности формирования разных профессионально важных качеств.

**Групповая поляризация** — феномен, наблюдаемый в ситуациях принятия решения группой, когда мнение (позиция) группы более радикально, чем индивидуальное мнение (позиция). Смещение мнения группы в сторону ранее существовавшей индивидуальной тенденции.

**Двигательный навык** — координационная структура,

представляющая собой освоенное умение решать тот или иной вид двигательной задачи.

**Движение** — конкретная форма исполнения операций, характеризуется траекторией, темпом, скоростью и силой.

**Действие** — 1) основной структурный компонент деятельности;

представляет собой произвольную, преднамеренную, опосредованную активность, направленную на достижение осознаваемой цели; 2) относительно завершённый элемент деятельности, направленный на достижение определенной промежуточной осознаваемой цели.

**Деперсонализация** — составляющая синдрома психического выгорания, предполагающая циничное отношение работника к труду и его объектам. В социальной сфере проявляется в бесчувственном, негуманном отношении к клиентам, приходящим для лечения, консультирования, получения образования и других социальных услуг.

**Деятельность** — форма активного отношения субъекта к действительности, направленная на достижение сознательно поставленных целей и связанная с созданием общественно значимых ценностей и освоением социального опыта.

**Динамическая работа** — мышечная нагрузка, связанная с развитием переменных мышечных усилий или перемещением тела в пространстве, характеризуется произведением величины перемещаемого груза на расстояние.

**Дистресс** — дисфункциональный стресс: фаза и тип стресса, характеризующиеся грубыми расстройствами деятельности и дезоптимизацией психических состояний.

**Дистресс** - стресс, оказывающий отрицательное воздействие на деятельность

**Демократия** (от греч. demos - народ, kratos - сила, власть) - форма государственно-политического устройства общества, основанная на признании народа в качестве источника власти

**Деструкция** (лат. destructio) - нарушение, разрушение нормальной структуры чего-либо

**Диалектическое противоречие** - взаимодействие противоположных, взаимоисключающих сторон и тенденций предметов и явлений. выражает сущность закона единства и борьбы противоположностей

**Должность** - любая фиксированная работа и профессия

**Доминанта** - временно господствующий очаг возбуждения в центральной нервной системе; создает скрытую готовность организма к определенной деятельности при одновременном торможении других рефлекторных актов

**Достоинство** - ценностное отношение личности к самой себе и отношение к ней других людей. Достоинство является формой проявления самосознания и самоконтроля, на которых строится требовательность человека к самому себе

**Заготовки синтезов** — когнитивные образования субъекта практического мышления, задающие направление решения мыслительной задачи **Идеология** - система определенных взглядов и идей, в которых осознаются и оцениваются отношения людей к действительности

**Индивидуализированность** — свойство мышления в практической деятельности, заключающееся во влиянии на процесс и результат решения мыслительной задачи индивидуальных свойств субъекта мышления.

**Индивидуальный способ деятельности (ИСПД)** — способ деятельности, обусловленный индивидуально-своеобразным характером учета объективных условий деятельности.

**Индивидуальный стиль деятельности** — способ деятельности, учитывающий индивидуальные качества (особенности) субъекта.

**Индивидуальная система деятельности** — система деятельности, сформированная на основе индивидуальных особенностей личности.

**Инициатива** — способность человека ставить новые проблемы и находить им оригинальное решение.

**Инструментальность** — вероятность того, что выполнение задания именно этим способом и именно в этих условиях приведет к определенным последствиям.

**Интеллект** — основная общая способность личности, представляющая собой высшую форму интеграции всех частных когнитивных способностей субъекта.

**Интуиция** — процесс порождения нового знания, протекающий без осознанного контроля за ним со стороны субъекта, в силу чего результат данного процесса носит характер непосредственного усмотрения.

**Информационная основа деятельности (ИОД)** — совокупность

информационных признаков, характеризующих предметные и субъектные условия деятельности, позволяющие организовать деятельность в соответствии с вектором мотив—цель.

**Имидж** (англ. image, от лат. imago - образ, вид) - целенаправленно формируемый образ (какого-либо лица, явления, предмета), призванный оказать эмоционально-психологическое воздействие на кого-либо в целях популяризации, рекламы и т.п.

**Индивидуальный стиль трудовой деятельности** - "свой почерк" в решении трудовых задач, связанный с максимальным использованием человека своих сильных сторон и компенсацией или иным преодолением недостатков.

**Инженерная психология** - отрасль науки, изучающая психологические особенности труда человека при взаимодействии его с техническими средствами в процессе производственной и управленческой деятельности

**Интернал** - специалист, работник, самостоятельно и устойчиво выполняющий основные профессиональные функции на данном трудовом посту

Когнитивные психические процессы — один из классов психических процессов, обеспечивающих познание внешней и внутренней среды личности. Включает процессы ощущения, восприятия, представления, внимания, воображения, памяти и мышления.

**Когнитивные стили** — индивидуально-своеобразные способы переработки информации о своем окружении.

**Когнитивные структуры** — индивидуально-своеобразные формы организации личностью своего интеллектуального (ментального) опыта, лежащие в основе его упорядочивания и регулирующие познавательную активность личности.

**Коллективный субъект деятельности** — реально действующая группа, обязательными характеристиками которой являются: общие цели деятельности; совместные действия, без которых невозможен процесс достижения этих целей; полученный результат — база для оценки действий всей группы.

**Коммуникативная компетентность** — обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее развитые

коммуникативные способности и сформированные умения и навыки межличностного общения, знания об основных его закономерностях и правилах.

**Коммуникативные процессы** — класс процессов, обеспечивающих функционирование коммуникативной подсистемы психики и лежащих в основе межличностного взаимодействия. Включает эмпатию, экспрессию, аттракцию, атрибуцию, вербальное и экспрессивное взаимодействие и др.

**Коммуникативные феномены** — психологические явления, сопровождающие коммуникацию. Включают средства воздействия в процессе общения, коммуникативные способности субъекта общения и др.

**Коммуникативный цикл** — завершающий процесс коммуникативного обмена, начиная от возникновения намерения (интенции) к высказыванию и кончая получением обратной связи о его понимании адресатом и коррекцией первоначального сообщения.

**Коммуникация** — обмен информацией между людьми или группами людей

**Компенсация** — замещение слабых или отсутствующих функций другими психическими свойствами или их комбинацией для маскировки внутреннего дефекта.

**Конвенциональность профессионального общения** — обусловленность его нормами и правилами, установленными в данном виде деятельности для поддержания ее целостности.

**Консультирование карьеровое** — профессиональное консультирование взрослых людей при смене ими профессии или места работы, предполагающее оказание помощи в нахождении форм полной или частичной реализации прошлого опыта личности, снижения влияния прошлых профессиональных стереотипов при переходе к новой профессиональной деятельности.

**Контроль** — 1) процесс, обеспечивающий достижение организацией поставленных целей; 2) один из регулятивных (интегральных) процессов психики, обеспечивающий непрерывный мониторинг за психической деятельностью и исполнительской активностью.

**Контроль опасности** — стратегия поведения в критических ситуациях, основанная на стремлении обеспечить личную

безопасность посредством объективного преодоления ситуации.

**Контроль страха** — стратегия поведения в критических ситуациях, при которой теряется контроль за событиями и внимание полностью переключается на стремление обезопасить себя.

**Конфликт** — столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в межличностных взаимодействиях и отношениях индивидов или групп, а также в сознании отдельного индивида, связанное с острым отрицательным переживанием.

**Конформизм** — изменение поведения или убеждений в результате реального или воображаемого давления группы.

**Коррекция** — процесс обнаружения отклонений в ожидаемых результатах деятельности и внесения изменений в ее процесс в целях обеспечения необходимых результатов.

**Критический инцидент** — образец профессионального поведения работника, зависящего только от самого работника, а не от внешних факторов и характеризующего разную степень его профессиональной эффективности. Критический инцидент метод — специфический метод экспертной оценки профессионала. Суть метода в том, что работники, хорошо знающие профессию, приводят реальные примеры поведения специалистов, которые характеризуют высокую или низкую эффективность профессиональной деятельности.

**Кадровый менеджмент** - одно из направлений современного менеджмента, нацеленное на развитие и эффективное использование кадрового потенциала организации

**Карьера** (от итал. *carriera* - бег, жизненный путь, поприще) - продвижение в какой-либо сфере деятельности; достижение известности, славы, выгоды; обозначение рода занятий, профессии

**Каузальность** (от лат. *causalis* - причинный) - генетическая связь между отдельными состояниями видов и форм материи в процессах ее движения и развития

**Квалификация** (от лат. *qualis* - какой по качеству) - определение качества, оценка чего-либо; уровень подготовленности, степень годности к какому-нибудь виду труда; профессия, специальность

**Кибернетика** (от греч. *kybernetike* - искусство управления) - наука об управлении, связи и переработке информации



**Когнитивная психология** (лат. *cognitio* - знание, познание) - направление в психологии, возникшее в США в противовес бихевиоризму. Каждый человек воспринимает внешний мир, других людей и себя сквозь призму созданной им познавательной системы - "персональных конструкторов"

**Коллектив** (от лат. *collectivus* - собирательный) - относительно компактная социальная группа, объединяющая людей, занятых решением конкретной общественной задачи

**Компьютерная метафора** (от греч. *metaphora* - перенесение) - аналогия между процессами переработки информации человеком и в универсальном вычислительном устройстве

**Корпорация** (от позднелат. *corporatio* - объединение) - объединение, союз, общество; (юрид.) совокупность лиц, объединившихся для достижения какой-либо цели; является юридическим лицом

**Кризис** (от греч. *krisis* - решение, поворотный пункт, исход) - резкий крутой перелом в чем-либо, тяжелое переходное состояние; острое затруднение с чем-либо; тяжелое положение

**Лимбическая система** — комплекс структур, конечного, промежуточного и среднего мозга, составляющих субстрат для проявления общих состояний организма, таких как сон, бодрствование, эмоции, мотивации.

**Личностный смысл** — индивидуализированное отражение действительного отношения личности к тем объектам, ради которых разворачивается ее деятельность. Формируется как продукт соотнесения целей деятельности с мотивацией личности.

**Либерал** (от лат. *liberalis* - свободный) - в первоначальном значении свободомыслящий, вольнодумец, иногда человек, склонный к излишней снисходительности

**Лидер** (от англ. *leader* - ведущий, руководитель) - глава, руководитель политической партии, общественной организации и др.; лицо, пользующееся большим авторитетом, влиянием в какой-либо группе

**Мнемические способности** — средства организации индивидуального опыта, являющиеся свойствами функциональных систем мозга кодировать и декодировать информацию в целях ее запоминания, сохранения и воспроизведения, имеющих индивидуальную меру

выраженности, проявляющуюся в успешности и качественном своеобразии выполнения деятельности.

**Монотония** — функциональное состояние, характеризующееся снижением уровня жизнедеятельности в результате воздействия однообразных раздражителей, т. е. снижением внешней стимуляции.

**Монотонность работы** — объективные показатели труда, характеризующиеся высокой частотой повторения и непродолжительным временным циклом, структурным однообразием и простотой трудовых действий. Работа, где преобладает информационный фактор, считается монотонной, если она связана с длительным пассивным наблюдением, имеет недостаток притока сенсорной информации.

**Мотив** — побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей субъекта.

**Мотивационная система личности** — целостная организация всех побудительных сил активности, лежащих в основе поведения и деятельности человека. Включает ряд основных компонентов: потребности, собственно мотивы, интересы, влечения, убеждения, цели, установки, стереотипы, нормы, ценности и др.

**Мотивационное обогащение труда** — система методов и процедур, направленных на увеличение мотивационного потенциала деятельности исполнителей, насыщение ее мотивами различных типов и уровней.

**Мотивация достижения** — потребность в достижении высоких результатов поведения и максимальном удовлетворении всех иных потребностей. Рассматривается как мета-мотивация, регулирующая меру выраженности всех других мотивов.

**Моторное поле** — элементы рабочего поля, на которое может быть направлено двигательное воздействие работника.

**Манипуляция** (франц. manipulation, от лат. manus - рука) - 1) действие рукой или руками при выполнении какой-либо сложной работы; сложный прием в ручной работе; 2) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями

**Маркетинг** (англ. marketing, от market - рынок) - система управления производственно-сбытовой деятельностью предприятий и фирм, основанная на комплексном анализе рынка

**Массовая культура** - понятие, охватывающее многообразные и разнородные явления культуры XX в., получившие распространение в связи с научно-технической революцией и постоянным обновлением средств массовой коммуникации

**Менеджер** (англ. manager - управляющий) - в условиях современного производства специалист по управлению

**Менеджер по персоналу** - специалист, призванный эффективно использовать кадровый потенциал в целях успешной реализации стратегии организации

**Менеджмент** (от англ. to manage - управлять) - управление, руководство, дирекция, администрация

**Моделирование** (метод) - исследование каких-либо явлений, процессов или систем объектов путем построения и изучения их моделей; использование моделей для определения или уточнения характеристик и рационализации способов построения вновь конструируемых объектов

**Методология** (методологизм) - учение о научном методе познания; совокупность методов, применяемых в отдельных науках

**Мировоззрение** - целостное представление о природе, обществе, человеке, находящее выражение в системе ценностей и идеалов личности, социальной группы, общества

**Модуль профессии** - типовой элемент профессии, присущий ряду профессий и выделяемый на основе общности требований к человеку

**Модель специалиста** - построение обобщенного образа специалиста по конкретной профессии, включающего: 1) профессиограмму; 2) профессионально-должностные требования; 3) квалификационный профиль (требования по разрядам и категориям); 4) психограмму (которую обычно составляют психологи)

**Мониторинг** - осмотр или наблюдение за состоянием какого-либо объекта с целью его контроля, прогноза развития и охраны

**Непрерывное образование** - образование, охватывающее всю жизнь человека, включающее в себя формальные (школа, институт и др.) и неформальные (значимые люди, образователь-

ные курсы без сертификации и т.д.) виды образования, связь между изучаемыми предметами и различными аспектами развития человека (физическим, моральным, интеллектуальным и т.п.) на отдельных этапах жизни, способность к ассимиляции новых достижений науки; совершенствование умений учиться; стимулирование мотивации к учебе; создание соответствующих условий и атмосферы для учебы; реализация творческого и инновационного подходов, акцент на самообразовании и т.п.

**Навык** — автоматизированный элемент сознательного действия, который вырабатывается в процессе его выполнения, представляющий координированное умение решать тот или иной вид двигательной, сенсорной, интеллектуальной или психической задачи.

**Направленность на реализацию** — мотивационное образование субъекта практического мышления, стимулирующее его на поиск решения, которое он может реализовать в данных условиях имеющимися в его распоряжении средствами.

**Напряженность труда** — функциональное состояние организма при работе с преобладанием нервной нагрузки, характеризует ту сторону трудовой деятельности, которая требует мобилизации функций восприятия, внимания, памяти, аналитико-синтетической деятельности ЦНС.

**Наращивание** — накопление знаний о новых фактах в памяти.

**Настройка** — формирование мнемических приемов для их более быстрого и надежного использования.

**Научение** — устойчивое целесообразное изменение поведения, которое возникает благодаря предшествующей деятельности, при повторении ситуации и под влиянием прошлого опыта на основе образования связей.

**Нормативно-одобренный способ деятельности (НОСД)** — обобщенный и закрепленный должностными инструкциями, рассчитанный на абстрактного субъекта и усредненные условия, регламентированный способ выполнения деятельности.

**Обобщения независимых характеристик метод** — разновидность групповой экспертной оценки. Используется при описании профессионально важных качеств конкретного профессионала. Суть метода — в получении информации о

личности из разных источников, которыми могут быть руководители организации или подразделения, коллеги, подчиненные, в силу тех или иных обстоятельств хорошо знающие данного специалиста.

**Обратная связь** —

1) реакция на сообщение, которая помогает отправителю, источнику информации определить, понята ли переданная им информация;

2) средство обеспечения сличения реально достигнутого результата с идеально сформулированной целью.

**Обучаемость** — одна из общих способностей личности:

1) восприимчивость к обучающим воздействиям в новой ситуации;

2) способность к быстрому и качественному усвоению знаний, умений и навыков.

**Обучение** — управление процессом приобретения новых знаний, формирование способностей и в целом когнитивных структур, организация познавательной активности ученика.

**Общение** — вид коммуникации, осуществляющийся в форме непосредственного контакта между людьми.

**Общие способности** — индивидуально-психологические свойства личности, являющиеся условиями достижения высокой эффективности во многих видах деятельности, включают интеллект, обучаемость, креативность, рефлексивность, активность, саморегуляцию.

**Огруппление мышления** — симптомокомплекс свойств мышления, возникающий в группе в том случае, когда поиски устраивающей всех точки зрения становятся настолько доминирующими, что группа склонна отбрасывать реалистические оценки альтернативного способа действия.

**Ожидание** — субъективная вероятность успеха перспектив достижения личностью поставленной цели.

**Оперативная единица (восприятия, памяти)** — форма организации и структурирования перцептивной информации и мнемического опыта; комплекс информационных признаков о системе управления, характеризующийся целостностью и осмысленностью. Воспринимается, сохраняется и вспоминается как нечто единое («многое, мыслимое как единое»).

**Оперативные единицы восприятия** — группировка

воспринимаемой информации в блоки и закрепление их в информационной основе как эталонные схемы для данного оператора.

**Оперативный образ управляемой системы** — целостное схематизированное представление об основных параметрах организации во всем комплексе их взаимосвязей и зависимостей. Характеризуется свойствами обобщенности, осмысленности, схематизированности, лаконичности, прагматичности, функциональной деформации и адекватности.

**Операционные механизмы мнемических способностей** — индивидуально своеобразные действия организации информации в целях предстоящей деятельности, формирующиеся и развивающиеся в онтогенезе как способы обработки запоминаемого и воспроизводимого материала.

**Операция** — конкретный способ, которым выполняется действие; неосознаваемый элемент действия.

**Оптантист** — человек, выбирающий профессию.

**Отражение чувств** — форма высказывания в субъект-субъектном общении, состоящая в сообщении одного партнера другому о своем понимании переживаемых им чувств.

**Охрана труда** — комплекс мероприятий, обеспечивающих снижение производственного травматизма и контроль за вредными факторами.

**Оценивание** — операция, свойственная мышлению в практической деятельности и заключающаяся в приблизительном измерении различных параметров ситуации с целью определения возможностей воздействия на нее.

**Ошибка работника** — любое конкретное действие в процессе трудовой деятельности, которое выходит за допустимые границы и становится неадекватным.

**Ощущение** — психический процесс отражения свойств предмета, непосредственно воздействующего на органы чувств.

**Образ жизни** - философско-социологическое понятие, охватывающее совокупность типичных видов жизнедеятельности индивида, социальной группы, общества в целом в единстве с условиями жизни

**Объект труда** - конкретный трудовой процесс, нормативно заданный, включающий предмет, средства (орудия), цели и за-

дачи труда, правила исполнения работы и условия организации трудового процесса

**Онтогенез** (онтогенезис) - индивидуальное развитие отдельного организма (в т.ч. человека) от зарождения до смерти. Онтогенез рассматривают в единстве и взаимообусловленности с филогенезом - историческим развитием

**Оптант, оптация** (от лат. optatio - желание, избрание) - выбирающий, делающий самостоятельный и сознательный выбор; осознанная подготовка к "жизни", к труду, планирование, проектирование профессионального жизненного пути.

**Организационная культура** - интегральная характеристика организации (ее ценностей, образцов поведения, способов оценки результатов деятельности)

**Организация** (франц. organization от ср.-век. лат. organize - сообщаю стройный вид, устраиваю) - внутренняя упорядоченность, согласованность, взаимодействие более или менее дифференцированных и автономных частей целого, обусловленные его строением совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого объединение людей, совместно реализующих программу или цель и действующих на основе определенных правил и процедур

**Органопроекция** - модель конкретного органа и устройство для реализации определенной функции

**Память** — многоуровневая, развивающаяся, динамичная, гетерархическая система организации индивидуального опыта в целях предстоящей деятельности.

**Параметры цели** — количественные и качественные показатели цели, которым должен соответствовать результат.

**Параметры эффективности деятельности** — количественные и качественные показатели, по которым оценивается эффективность деятельности.

**Профессионально важные качества (ПВК)** — свойства субъекта деятельности, необходимые для ее нормативно заданного выполнения и положительно коррелирующие хотя бы с одним ее параметром.

**Переструктурирование** — первоначальное формирование ассоциативных связей в памяти.

**Перефразирование** — форма высказывания в субъект-

субъектном общении, предполагающая изложение фразы партнера своими словами с целью проверки правильности понимания партнера.

**Планирование** — 1) процесс разработки стратегии и тактики достижения целей, а также программы их реализации; 2) одна из основных функций управления, связанная с разработкой и реализацией планов организации; 3) интегральный процесс психической регуляции деятельности, направленный на разработку программ индивидуальной деятельности.

**Податливость объектов практического мышления** — свойство элементов ситуации, с которыми имеет дело профессионал, в определенных предметах менять свои параметры в зависимости от практической необходимости.

**Познавательная мотивация субъекта практического мышления** —

мотивационное образование, стимулирующее познание объекта, с которым взаимодействует профессионал.

**Потребность** — один из основных компонентов мотивационной системы личности; состояние индивида, которое создается испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, и выступает источником его активности.

**Потребность достижений** — предрасположенность к принятию в будущей деятельности максимально высокого личного уровня исполнения.

**Потребности самоактуализации** — потребности развития, связанные со стремлением человека к творчеству, созиданию, самоутверждению.

**Представление** — психический процесс оперирования вторичными образами предметов и явлений без наглядной основы.

**Преобразовательная мотивация субъекта практического мышления** — мотивационное образование, стимулирующее изменение субъектом объекта, с которым он взаимодействует.

**Принцип разумного эгоизма** — принцип, разработанный Ф. Тейлором, по которому каждый труд должен иметь свою цену и соответственно ей оплачиваться.

**Принятие** — свойство субъект-субъектного общения,



состоящее во взаимном признании ценности партнера по общению и его права на выбор способов поведения в рамках общечеловеческих моральных норм.

**Принятие управленческого решения** — любой процесс выбора, связанный с реализацией управленческих функций и реализующийся либо в индивидуальной деятельности руководителя, либо в различных формах коллегиальных решений.

**Проблемная ситуация** — момент в профессиональной деятельности, прерывающий течение этой деятельности и требующий от субъекта поиска новых способов ее осуществления.

**Прогнозирование** — 1) одна из управленческих функций, направленная на предвидение возможных изменений внешней и внутренней среды организации и их учет при управлении ей; 2) регулятивный психический процесс, выступающий в индивидуальной деятельности в форме антиципации;

3) метод планирования, в котором предсказание будущего опирается на накопленный опыт и текущие предположения относительно будущего.

**Прогностичность** — свойство мышления в практической деятельности, состоящее в предвидении его субъектом ближайших и отдаленных перспектив развития ситуации, в том числе и под влиянием действий самого субъекта.

**Программа** — результат планирования, представляющий целостную и согласованную последовательность действий и процедур достижения целей, их распределение по подразделениям и отдельным исполнителям.

**Проективные тесты** — группа тестов, предполагающих проведение диагностики, основанной на анализе особенностей взаимодействия субъекта с внешне нейтральным, безличным материалом, на который субъект проецирует свои установки, желания и личностные качества. В психологии труда используются для диагностики некоторых профессиональных феноменов, а также как вспомогательные методы при профессиональном консультировании.

**Производственная операция** — наименьшая, относительно законченная часть технологического процесса, осуществляемая с единой производственной целью, на одном

рабочем месте, одним рабочим или группой, при помощи однотипных инструментов, приспособлений и сочетаний трудовых приемов.

**Профессиограмма** — документ, представляющий собой описание социально-экономических, производственно-технических, санитарногигиенических, психологических и других особенностей профессии.

**Профессиография** — комплексный метод изучения и описания содержательных и структурных характеристик профессий в целях установления особенностей взаимоотношения субъекта труда с компонентами деятельности (ее содержанием, средствами, условиями, организацией) и ее функционального обеспечения.

**Профессионализация** — процесс формирования личности профессионала, начинающийся с момента выбора профессии и длящийся с течением всей профессиональной жизни человека.

**Профессиональная деформация** — всякое изменение, вызванное профессией, наступающее в организме и приобретающее стойкий характер. Деформации могут подвергаться мотивационные, познавательные компоненты структуры субъекта деятельности и сфера его индивидуально-личностных особенностей.

**Профессиональная информация** — форма профессионального просвещения. Представляет собой ознакомление молодежи с основными профессиями и специальностями. Школьникам предлагаются сведения о содержании труда, условиях материальной и социальной среды, системе материального стимулирования, режиме труда и отдыха, перспективах развития данной профессии, формах и сроках обучения, возможностях должностного и квалификационного роста.

**Профессиональная консультация** — форма профессиональной ориентации, представляющая собой систему мероприятий по психологическому освидетельствованию личности с целью оказания ей помощи в выборе сферы профессиональной деятельности.

**Профессиональная ориентация** — научно обоснованная система мероприятий, призванная подготовить личность к общественно полезному труду, оказать ей помощь в выборе

профессии в соответствии с интересами, склонностями и способностями личности и с учетом потребностей рынка труда.

**Профессиональная пропаганда** — это форма профессионального просвещения. Предполагает агитацию профессий, по которым наблюдается дефицит кадров либо ожидается расширение их подготовки в связи с увеличением объема или реконструкцией производства.

**Профессиональное обучение** — искусственно созданная социальная система обучения конкретной профессии.

**Профессиональное просвещение** — форма профессиональной ориентации, заключающаяся в выработке у учащихся знаний о мире профессий, способах и условиях осуществления профессионального выбора.

**Профессиональное развитие** — неотъемлемая часть профессионализации личности, сложный процесс циклического характера, проявляющийся как в совершенствовании знаний, умений, навыков и способностей человека, так и в формировании отрицательных феноменов (деформаций, специфических состояний), снижающих профессиональную эффективность и нарушающих «непрофессиональную» жизнь.

**Профессиональный стереотип** — определенный уровень достигнутого профессионального мастерства, проявляющийся в знаниях, автоматизированных умениях и навыках, подсознательных установках, не загружающих сознания. Отрицательное влияние стереотипов проявляется в упрощенном подходе к решению проблем, к созданию представления о том, что данный уровень знаний и представлений может обеспечить успешность деятельности.

**Профессия** — группа родственных специальностей (см. *Специальность*).

**Психические состояния** — понятие, используемое для условного выделения в психике ее относительно статического момента, в отличие от понятия «психические процессы», подчеркивающего динамические моменты психики, и понятия «психические свойства», указывающего на закрепленность проявлений психики в структуре личности.

**Психический, или психоэмоциональный, стресс** — вовлечение в реакцию эмоциональной сферы. Существенной его чертой является наличие в стрессовой реакции эмоции или

включение в нее мотивации, вызывающей эмоцию. Главное, что обуславливает стресс психического порядка, — эмоциональный настрой личности по отношению к стрессору.

**Психическое выгорание** — профессиональный синдром, включающий эмоциональное истощение, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений.

**Психическое состояние** — целостная характеристика психической деятельности, показывающая своеобразие протекания психических процессов в зависимости от отражаемых предметов и явлений действительности.

**Психограмма** — составная часть профессиограммы, представляющая собой характеристику требований, предъявляемых профессией к психике человека.

Психологическая структура деятельности — целостное единство основных инвариантных компонентов деятельности, а также реализующих их психических механизмов.

**Психологические свойства деятельности** — совокупность основных характеристик деятельности, включающая свойства целенаправленности, мотивированности, осознаваемости, произвольности, предметности, активности, адаптивности, системности.

**Психотехника** — первое научное направление, в котором произошло оформление знаний о психологических аспектах труда.

**Парадигма** (от греч. *paradeigma* - пример, образец) - исходная концептуальная схема, модель постановки проблем и их решения, господствующих в течение определенного исторического периода в научном сообществе

**Перцепция, перцептивный** - (от лат. *perceptio* - представление, восприятие) - сложный процесс приема и преобразования информации, обеспечивающий отражение объективной реальности и ориентировку в окружающем мире; основные структурные единицы процесса восприятия у человека, сознательное выделение той или иной стороны чувственно заданной ситуации, преобразование сенсорной информации, приводящее к созданию адекватного задачам деятельности и предметному миру образа

**Прагматизм** (концепция) - направление в философии, исходящее из того, что интеллектуальные и нравственные качества личности заложены в ее уникальной природе и их проявление связано, прежде всего, с индивидуальным опытом человека

**Предмет психологии труда** - субъект труда, т.е. работник, способный к спонтанности и рефлексии своей спонтанности в условиях производственной деятельности

**Предпринимательство** - инициативная самостоятельная, деятельность граждан без образования юридического лица, направленная на получение прибыли или личного дохода, осуществляемая от своего имени, на свой риск и под свою имущественную ответственность или от имени и под имущественную ответственность юридического лица - предприятия. Предприниматель может осуществлять любые виды хозяйственной деятельности, если они не запрещены законом, с момента гос. регистрации в качестве инд. предпринимателя

**Производительность труда** - эффективность труда в процессе производства. Измеряется количеством времени, затраченного на производство единицы продукции, или количеством продукции, произведенной в единицу времени

**Профессиограмма** - описательно-технологическая характеристика различных видов профессиональной деятельности, сделанная по определенной схеме и для решения определенных задач

**Профессиональные деструкции** - постепенно накопившиеся изменения сложившейся системы деятельности и личности, негативно сказывающиеся на продуктивности труда и взаимодействии с другими участниками этого процесса, а также на развитии самой личности

**Профессиональная рефлексия** - форма теоретической и практической деятельности человека, направленная на осмысление своих собственных действий и их законов

**Профессиональное образование** - овладение определенными знаниями и навыками по конкретной профессии и специальности; процесс развития и саморазвития личности, связанный с овладением социально значимым опытом человечества, воплощенным в знаниях, умениях, творческой деятельности и эмоционально-ценностным отношением к миру; необходимое условие деятельности личности и общества по сохранению и развитию материальной и духовной культуры

**Профессиональное самоопределение** - поиск и нахождение личностного смысла в выбираемой, осваиваемой и уже выполняемой трудовой деятельности, а также - нахождение смысла в самом процессе самоопределения

**Профессиональный выбор** - нахождение человеком наиболее подходящего для него места в профессиональной общности, а также условие планирования и построения личных профессиональных планов на этапе выбора профессии

**Профессиональное самосознание** - одно из необходимых условий нахождения человеком наиболее подходящего для него места в профессиональной общности, а также условие планирования и построения личных профессиональных планов на этапе выбора профессии; выраженное П.С. , окрашенное положительным эмоциональным отношением к делу, чувство гордости за свою сферу труда

**Профессия** (лат. *professio* от *profiteor* - объявляю своим делом) - род трудовой деятельности, требующий определенной подготовки и являющийся обычно источником существования

**Профессиональная консультация** - оказание помощи человеку в профессиональном самоопределении с целью принятия осознанного решения о выборе проф. пути с учетом его психологических особенностей и возможностей, а также потребностей общества

**Профессиональная ориентация** - компонент общечеловеческой культуры, проявляющийся в форме заботы общества о профессиональном становлении подрастающего поколения, поддержки и развития природных дарований, проведение комплекса мер содействия человеку в профессиональном самоопределении и выборе оптимального вида занятости с учетом его потребностей и возможностей, социально-экономической ситуации на рынке труда

**Профессиональный отбор** - определение степени профессиональной пригодности человека к конкретной профессии в соответствии с нормативными требованиями

**Профессиональный подбор** - предоставление рекомендаций человеку о возможных направлениях профессиональной деятельности, наиболее соответствующих его психологическим, психофизиологическим особенностям, на основе результатов психологической, психофизиологической и медицинской диагностики

**Профессиограмма** (психограмма) - портрет идеального или типичного профессионала, сформулированный в терминах пси-

психологически измеримых свойств. П. получается в ходе психологического анализа профессиональной деятельности

**Психодиагностика** (от греч *psyche* - душа и *diagnosis* - распознавание, определение) - наука и практика постановки психологического диагноза, т.е. выяснения наличия и степени выраженности у человека определенных психологических признаков

**Психотехника** - направление в психологии, разрабатывавшее вопросы применения знаний о психике человека к решению практических задач, главным образом в плане изучения проблем научной организации труда

**Развитие мнемических способностей** — системогенез функциональных, операциональных и регулирующих механизмов мнемических способностей

**Реактивное сопротивление личности** — специфическая форма реагирования личности на внешние воздействия, имеющая противоположную по отношению к ним направленность.

**Регулирующие механизмы мнемических способностей** — системное взаимодействие внешней по отношению к мнемическим способностям регуляции и внутренней регуляции.

**Регулятивные психические процессы** — процессы, реализующие регулятивную подсистему психики и направленные непосредственно на организацию деятельности и поведения. Включают процессы целеполагания, антиципации, прогнозирования, принятия решения, планирования, программирования, самоконтроля, коррекции и обозначаются термином «интегральные процессы психической регуляции деятельности».

**Редукция профессиональных достижений** — составляющая феномена психического выгорания, проявляющаяся в возникновении у работника чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознании неуспеха в ней.

**Режим труда и отдыха** — чередование периодов отдыха и работы, при котором достигается оптимальный уровень работоспособности и производительности труда и хорошее состояние здоровья работающих.

**Риск** — сочетание уровня неопределенности в предсказании результата со значимостью его последствий для

личности (или организации).

**Релаксация** (от лат. *relaxatio* - ослабление) - процесс установления термодинамического равновесия (полного или частичного) в физической системе, состоящей из большого числа частиц; (физиол.) расслабление или резкое снижение тонуса скелетной мускулатуры вплоть до полного обездвижения

**Рефлексия** (от позднелат. *reflexio* - обращение назад) - размышление, самонаблюдение, самопознание; (филос.) форма теоретической деятельности человека, направленная на осмысление своих собственных действий и их законов

**Руководитель** - одна из ролей менеджера в рамках системного подхода, связанная с ответственностью за расстановку кадров, правильное понимание и выполнение подчиненными поставленных задач

**Самоконтроль** — один из регулятивных процессов, содержанием которого является мониторинг за ходом и промежуточными результатами индивидуальной деятельности.

**Сензитивность** — состояние повышенной чувствительности той или иной функции к влияниям окружающей действительности.

**Сенсорное поле** — элементы рабочего места, информационно воздействующие на анализаторы человека.

**Сенсорный эталон** — система чувственных признаков, которая усваивается как образец восприятия объектом их свойств.

**Системный, или физический, стресс** — адаптивное напряжение биологических систем. При физическом стрессе раздражитель вызывает стереотипную реакцию, развитие которой не определяется какими-либо защитными интеллектуальными механизмами.

**Системогенез** — процесс формирования психологической системы деятельности.

**Ситуативная речь** — форма речевого общения, в ходе которого партнеры обмениваются редуцированными фразами, понятными общающимся в силу наличия у них общей ситуации, например, ситуации совместной деятельности.

**Ситуативность** — свойство общения в профессиональной деятельности, заключающееся во влиянии ситуации совместной деятельности на различные аспекты общения.



**Скрипты** — элементы памяти, на основе которых формируются элементы прогноза при оперативном выполнении деятельности.

**Совместная деятельность** — деятельность двух или более людей, имею щихобщую цель.

**Социальная ингибиция** — тенденция снижать показатели индивидуальной исполнительской деятельности, а также качества психической деятельности в условиях группового окружения.

**Социальная фасилитация** — облегчающее, т.е. усиливающее, влияние социальных факторов на качество исполнительской деятельности индивида и показатели его психического функционирования.

**Социотехническая система** — система, включающая два взаимосвязанных компонента — людей и технологию. Родовое понятие по отношению ко всем организационным системам.

**Специальность** — необходимая для общества, ограниченная (вследствие разделения труда) область приложения физических и духовных сил человека, позволяющая ему получать взамен затраченного труда средства для существования и развития.

**Специальные способности** — 1) индивидуально-психологические

свойства личности, являющиеся условиями достижения высоких результатов при выполнении какого-либо одного вида деятельности; 2) высокая мера развития отдельных психических функций и процессов.

**Способ деятельности** — конкретный путь достижения цели.

**Способность** — 1) индивидуально-психологические особенности личности, являющиеся условием успешного выполнения той или иной продуктивной деятельности; 2) свойства функциональных систем, реализующих отдельные психические функции, которые имеют индивидуальную меру выраженности, проявляющуюся в успешности и качественном своеобразии освоения и реализации деятельности.

**Статическая работа** — мышечная нагрузка, связанная с поддержанием человеком усилия без перемещения тела или отдельных его звеньев, характеризуется величиной

удерживаемого груза или усилия.

**Стресс, или общий адаптационный синдром**, — комплекс физиологических реакций, который представляет собой реакцию адаптации, состоящую из трех фаз: тревоги, повышенной резистентности и истощения. Стресс — неспецифический ответ организма на любое воздействие-стрессор.

**Структура мнемических способностей** — система функциональных, операционных и регулирующих механизмов.

**Структура способности** — система генотипически, врожденно обусловленных (функциональных) и приобретаемых в процессах созревания мозга и обучения личности (операционных и регулирующих) механизмов.

**Сакральность** - священный, заветный; о словах, речи: имеющий как бы магический смысл, звучащий как заклинание

**Сензитивные периоды** - периоды развития, в которые развивающийся организм бывает особенно чувствителен к определенному роду влияниям окружающей действительности. Это периоды оптимальных сроков развития определенных сторон психики

**Смысл труда** - внутреннее содержание, значение труда и отношение к нему, постигаемое разумом

**Социальный** (роль, стереотип) - общественный, относящийся к жизни людей и их отношениям в обществе

**Социометрия** - отрасль социальной психологии, изучающая межличностные отношения, уделяя преимущественно внимание их количественному измерению; в современной социальной психологии определенный набор методов исследования межличностных отношений, используемых при изучении малых групп в целях улучшения руководства

**Специальность** (от лат. species - род, вид) - вид занятия в рамках одной профессии

**Стиль** (жизни и т.п.) - характерный вид, разновидность чего-либо, выражающаяся, например, в совокупности использования приемов поведения, работы, деятельности

**Стресс** (от англ. stress - напряжение) - состояние напряжения, возникающее у человека или животного под влиянием сильных воздействий

**Субъективная значимость труда** - важность, значительность, роль труда в жизни субъекта

**Суггестия, суггестивное состояние** - то же, что внушение: (психол.) воздействие на личность, приводящее либо к появлению у человека помимо его воли и сознания определенного состояния, чувства, отношения, либо к совершению человеком поступка, непосредственно не следующего из принимаемых им норм и принципов деятельности; (мед.) метод психотерапии - целенаправленное словесное воздействие на психику больного с лечебной целью

**Тесты объективные** — группа тестов, диагностирующих индивидуально-психологические характеристики человека на основе результатов выполнения определенных заданий и способа их решения. К их числу относят тесты интеллекта, профессиональных способностей, достижений, а также некоторые личностные тесты.

**Тесты субъективные** — группа тестов, предполагающая диагностику свойств на основе самооценки и самоописания человеком своего поведения и личностных особенностей. В эту группу входят самые разнообразные личностные тесты — опросники, оценивающие личностные черты, а также профессиональные интересы и установки людей.

**Типизация** — создание нового образа, типичного относительно какой-то категории.

**Типы интеллектуальной активности** — субъективно специфичные и относительно стабильные симптомокомплексы процессуальных и результативных характеристик природного, вербального и регулирующего уровней интеллекта.

**Толерантность к неопределенности** — устойчивость субъекта к действию фактора неопределенности внешней и внутренней среды, являющаяся одним из его основных профессионально важных качеств. Определяется сочетанием когнитивных способностей к снятию неопределенности и эмоциональной тенденцией к восприятию неопределенных ситуаций как трудных, но не психотравмирующих.

**Трудовая деятельность** — физическая и умственная деятельность, т. е. специфическая форма человеческого отношения к окружающему миру, содержание которой составляет целесообразное изменение и преобразование этого

мира.

**Трудовой метод** — конкретное воплощение метода самонаблюдения в психологии труда, который заключается в овладении психологом-исследователем профессиональной деятельностью с целью познания закономерностей ее формирования и трудностей, встречающихся в данном процессе

**Трудовой пост** — исторически сложившаяся и объективно существующая система технического оборудования, прав, обязанностей, норм поведения работника, требований, предъявляемых к его знанием, умениям, навыкам, особенностям личности.

**Трудоголики** — проявление профессиональной деформации мотивационной сферы личности, заключающееся в чрезмерной увлеченности человека своей работой как попытке уйти от трудностей и проблем реальной жизни.

**Тяжесть труда** — функциональное напряжение организма при работе с преобладанием мышечной нагрузки, связана с вовлечением в трудовой процесс опорно-двигательного аппарата и функций энергетического обеспечения.

**Технократия** (от греч. *techne* - искусство, ремесло, мастерство и *kratos* - власть, сила) - направление в общественной мысли, утверждающее, что общество может целиком регулироваться принципами научно-технической рациональности; ориентация на управление социальными процессами на основе технических и др. узкоспециальных критериев, преуменьшение ценностно-этического измерения политики; слой специалистов - высших функционеров монополизированного производства и государственного аппарата

**Тренажёр** (от англ. *train* - тренировать, обучать) - учебно-тренировочное устройство для выработки навыков и совершенствования техники управления машиной, механизмом

**Умение** — знание, которое понята учащимся и воспроизводится, выступая в форме правильно выполняемого действия, и приобретает некоторые черты оперативности.

**Управление** — постоянное балансирование на грани между множеством противоречий, ни одну сторону которых нельзя игнорировать.

**Уровень притязаний** — субъективные качественные и количественные характеристики, которым должен, по мнению

работника, удовлетворять будущий результат его деятельности.

**Утомление** — функциональное состояние организма, проявляющееся во временном снижении работоспособности, в неспецифических изменениях физиологических функций, в ряде субъективных ощущений, объединенных чувством усталости в результате выполнения интенсивной или длительной работы.

**Уточнение** — форма высказывания в субъект-субъектном общении, направленная на получение от партнера дополнительных сведений об обсуждаемом предмете с целью оптимизации взаимодействия.

**Факторы-мотиваторы** — факторы, непосредственно вызывающие удовлетворенность трудом.

**Факторы гигиены** — факторы, наличие которых снимает чувство неудовлетворенности работой, но само по себе не повышает удовлетворенности от нее.

**Факторы напряженности труда** — показатели, характеризующие деятельность: степень напряжения внимания темп и плотность работы, загруженность анализаторных функций, эмоциональное напряжение, монотонность работы, нагрузка на память.

**Факторы тяжести труда** — показатели, характеризующие динамическую и статическую работу: вес перемещаемого груза, мощность работы, величина статической нагрузки, характер рабочей позы.

**Формулирование мыслительной задачи** — этап разрешения проблемной ситуации в практической деятельности, состоящей в сборе и предварительном анализе сведений о различных аспектах этой ситуации.

**Фотографии рабочего дня метод** — способ повышения объективности наблюдения, представляющий собой временную регистрацию последовательности выполнения действий, смену режимов труда и отдыха, вынужденных пауз в работе

**Функциональное напряжение организма** — уровень активности физиологических функций, необходимый для обеспечения трудовой деятельности.

**Функциональное состояние** — интегральный комплекс наличных характеристик, функций и качеств человека, которые прямо или косвенно обуславливают выполнение деятельности.

**Функциональные механизмы мнемических**

**способностей** — генотипически и врожденно обусловленные свойства функциональных систем мозга кодировать и декорировать информацию, имеющие индивидуальную меру выраженности и проявляющиеся в неразрывном единстве с разноуровневыми процессами анализа воспринимаемой информации.

**Фрустрация** (от лат. frustratio - обман, неудача) - психологическое состояние, возникает в ситуации разочарования, неосуществления какой-либо значимой для человека цели, потребности

**Харизма** (греч. charisma - милость, божественный дар) - 1) исключительная одаренность; 2) приписывание личности божественных свойств, вызывающих преклонение перед ней

**Харизматический** (лидер, личность, власть) - человек, наделенный в глазах его последователей авторитетом, основанным на исключительных качествах его личности - мудрости, героизме, "святости"

**Хронометраж** - метод изучения затрат времени на непосредственное выполнение заданной операции путем наблюдения и измерения циклически повторяющихся ее элементов

**Циклография** (от греч. syklos - круг) - метод изучения движения человека путем фотографирования светящихся точек на движущихся частях тела

**Чувство сопричастности с обществом** - способность осознавать, понимать, испытывать положительные переживания из-за причастности к жизни общества на основе ощущений, впечатлений

**Элита** - (от франц. elite - лучшее, отборное) - в социологии и политологии высший слой (или слои) социальной структуры общества, осуществляющий важные социальные и культурные функции

**Эмпатия** (от греч. empatheia - сопереживание) - внерациональное познание человеком внутреннего мира других людей (вчувствование); эмоциональная отзывчивость человека на переживания другого

**Эргатическая система** - сложная система управления, составной элемент которой - человек-оператор

**Эргатическая функция** - сложная функция управления, составной элемент которой - человек-оператор

**Эргография** (от греч. ergon - работа) - графическая регистрация работы отдельной мышцы или группы мышц прибором эргографом с целью изучения процессов утомления и восстановления

**Эргометрия** (от греч. ergon - работа) - метод измерения работоспособности отдельной мышцы или группы мышц и функциональных изменений в организме во время физической нагрузки, основанный на выполнении дозированной механической работы

**Эргономика** (от греч. ergon - работа и nomos - закон) - комплексное изучение человека в труде на стыке разных наук. Это изучение многообразной системы "человек - коллектив - машина - среда - социум - культура - природа"

**Эстетика** (от греч. aisthetikos - чувствующий, чувственный) - философская наука, изучающая сферу эстетического как специфические проявления ценностного отношения между человеком и миром и область художественной деятельности людей

**Эстетика техническая** - изучает социально-культурные, технические и эстетические проблемы формирования гармоничной предметной среды, создаваемой средствами промышленного производства для обеспечения наилучших условий труда, быта и отдыха людей; составляет теоретическую основу дизайна

**Эвстресс** — эвристический стресс; фаза и тип стресса, характеризующиеся повышением продуктивности психической и исполнительской деятельности.

**Экспертных оценок метод** — опрос специалистов о тех или иных элементах рабочей ситуации или личности профессионала с целью построения ответственного заключения. Может встречаться в форме индивидуальной и групповой оценки.

**Эмоции** — психические процессы, в которых человек оценивает свое отношение к тем или иным явлениям окружающей действительности. В эмоциях получают свое субъективное отражение различные состояния организма человека, его отношение к собственному поведению и своей деятельности.

**Эмоциональная реакция** — изменения в соматической и висцеральной сферах, сопровождающие эмоции в связи с

активацией лимбической системы.

**Эмоциональная резистентность** — устойчивость личности к эмоциональным факторам.

**Эмоциональное истощение** — составляющая синдрома выгорания, проявляющаяся в эмоциональной опустошенности, усталости от работы.

**Этапы карьеры** — основные и закономерно сменяющие друг друга макростадии профессионального пути личности.



## ГЛАВА 4. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

### 4.1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Качество знаний определяется степенью самостоятельного изучения теоретического материала по дисциплине.

Самостоятельная работа способствует совершенствованию учебного процесса в соответствии с современными задачами повышения уровня подготовки специалистов, помогает бакалаврам глубоко овладеть теоретическим материалом, развить профессионально-значимые умения и навыки, творческий потенциал личности, применять усвоенные знания в практической деятельности.

Самостоятельная учебная деятельность может быть направлена на:

- расширение и углубление психологических знаний по отдельным темам;
- освоение умений использования знаний для расширения прикладных задач;
- усвоение умений и навыков психологического исследования;
- усвоение умений и навыков практической психологической работы;
- развитие умений самопознания и саморазвития.

Одной из актуальных проблем самостоятельной работы является умения осмысленного чтения, развитие навыков понимания психологических текстов. Для развития познавательной функции студентов, осмысленного усвоения знаний и понимания сущности понятий, теоретических положений и их связи с эмпирическими фактами можно использовать следующие виды заданий:

1. отбор существенной информации и отделение ее от второстепенной
2. формулирование отдельных мыслей текста в другой стилистической и синтаксической формах
3. схематизация и структурирование прочитанного материала
4. формулировка резюме по прочитанному материалу

5. составление опорной графической схемы с текстовыми пояснениями

6. составление краткого конспекта текста

### **Комплекс средств обучения при самостоятельной работе бакалавров:**

- учебно-методический комплекс;
- дидактический материал;
- электронный курс лекций, электронный учебник;
- сборники задач, тесты, контрольные задания;
- видеоматериалы, CD, DVD;
- интернет-ресурсы.

### **Технология организации самостоятельной работы бакалавров с электронными ресурсами**

- организация работы бакалавра с электронными каталогизированными учебно-методическими материалами;

- анализ свободного компьютерного фонда и составление плана-графика ресурсного обеспечения СРС в компьютерных классах;

- доведение информации о свободных ресурсах компьютерных классов до бакалавра;

- предварительная запись бакалавра на удобное для них время для работы с компьютерными ресурсами ИНЭК;

- обеспечение доступа бакалавра в компьютерные классы и контроль за их работой;

- организация групповых занятий по заданию преподавателя, организация доступа в компьютерные классы.

В аудиториях для самостоятельных компьютерных занятий с помощью обучающих программ, бакалавр могут, как дополнить свои занятия, полученные на лекциях и практических занятиях, так и проверить свой уровень подготовки и сдать зачет.

### **Условия эффективности самостоятельной работы бакалавров**

Для обеспечения эффективности самостоятельной работы бакалавров необходимо:

- обоснование сочетания объемов аудиторной и самостоятельной работы;

- методически правильная организация работы студента в аудитории и вне ее;

- обеспечение бакалавра необходимыми методическими материалами с целью превращения процесса самостоятельной работы в процесс творческий;
- использование методов активного обучения;
- контроль за организацией и ходом СРС и мер, поощряющих студента за ее качественное выполнение;
- обеспечение планами практических и лабораторных занятий, методическими разработками тем для самостоятельного изучения, списками специальной литературы.

**Методические рекомендации по организации самостоятельной работы бакалавра.** Самостоятельная работа бакалавров за весь учебный год регламентируется общим графиком учебной работы по семестрам, предусматривающим выполнение индивидуальных заданий, рефератов, курсовых работ по всем дисциплинам. Бакалавру при самостоятельной работе по УМК следует:

1. Внимательно изучить материалы, характеризующие курс и тематику самостоятельного изучения, что изложено в учебно-методическом комплексе по дисциплине. Это позволит четко представить как круг, изучаемых тем, так и глубину их постижения.

2. Составить подборку литературы, достаточную для изучения предлагаемых тем. В учебно-методическом комплексе представлены основной и дополнительный списки литературы. Они носят рекомендательный характер, это означает, что всегда есть литература, которая может не входить в данный список, но является необходимой для освоения темы. При этом следует иметь в виду, что нужна литература различных видов:

- учебники, учебные и учебно-методические пособия;
- первоисточники. К ним относятся оригинальные работы теоретиков, разрабатывающих проблемы. Первоисточники изучаются при чтении как полных текстов, так и хрестоматий, в которых работы классиков содержатся не полностью, а в виде избранных мест, подобранных тематически;
- монографии, сборники научных статей, публикации в журналах, любой эмпирический материал;
- справочная литература энциклопедии, словари, тематические, терминологические справочники, раскрывающие катего-

риально-понятийный аппарат;

Основное содержание той или иной проблемы следует уяснить, изучая учебную литературу. При этом важно понимать, что вопросы в истории любой науки трактовались многообразно. С одной стороны подобное многообразие объясняется различиями в мировоззренческих позициях, на которых стояли авторы; с другой свидетельствует об их сложности, позволяет выделить наиболее значимый аспект в данный исторический период. Кроме того, работа с учебником требует постоянного уточнения сущности и содержания категорий посредством обращения к энциклопедическим словарям и справочникам.

Абсолютное большинство проблем носит не только теоретический, умозрительный характер, но самым непосредственным образом выходят на жизнь, они тесно связаны с практикой социального развития, преодоления противоречий и сложностей в обществе. Это предполагает наличие у бакалавров не только знания категорий и понятий, но и умения бакалавр должен совершать собственные интеллектуальные усилия, а не только механически заучивать понятия и положения.

Соотнесение изученных закономерностей с жизнью, умение достигать аналитического знания предполагает у бакалавров мировоззренческой культуры. Формулирование выводов осуществляется прежде всего в процессе творческой дискуссии, протекающей с соблюдением методологических требований к научному познанию.

#### **Формы самостоятельной работы бакалавров:**

1. Конспектирование.
2. Реферирование литературы.
3. Аннотирование книг, статей.
4. Углубленный анализ научно-методической литературы.
5. Работа с лекционным материалом: проработка конспекта лекций, работа на полях конспекта с терминами, дополнение конспекта материалами из рекомендованной литературы.
6. Практические занятия: выполнение задания в соответствии с инструкциями и методическими указаниями преподавателя, получение результата.
7. Отбор психодиагностических методик для диагностики личности.

## КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

### 4.2 Задания для самостоятельной работы студентов:

1. Трудовой пост и его структура.
2. Эргатическая система.
3. Профессиография как средство организации психологического изучения профессиональной деятельности.
4. Формирование и развитие человека как субъекта труда.
5. Профессионально-важные качества преподавателя.
6. Психология работоспособности.
7. Развитие лидерских качеств личности как профессионально важных.
8. Формирование профессиональной направленности личности студентов-психологов.
9. Развитие специальных способностей оптанта.
10. Формирование профессионально-ценностной сферы личности специалиста.
11. Развитие стрессоустойчивости личности профессионала.
12. Методы изучения профессий и человека в труде.
13. Индивидуальный стиль трудовой деятельности.
14. Кризисы профессионального становления.
15. Профессиональные деструкции.
16. Профессиональная пригодность. Психологические факторы и компоненты профпригодности.
17. Структура и этапы профотбора как целостной системы. Стратегия отбора персонала В. Авдеева.
18. Функциональные состояния субъекта труда. Классификация функциональных состояний.
19. Психологическая готовность к деятельности.
20. Работоспособность субъекта труда. Динамика работоспособности и виды восстановления.
21. Функциональные состояния, дезорганизирующие деятельность. Монотония и утомление. Виды утомления.
22. Функциональные состояния, дезорганизирующие деятельность. Стресс и фрустрация.
23. Организация труда и разработка режимов труда и отдыха.

24. Дифференциально-психофизиологические аспекты профессиональной деятельности.
25. Индивидуальный стиль деятельности. Виды стилей и пути их формирования.
26. Структура факторов, определяющих безопасность труда.
27. Психологический анализ профессиональных ошибок.
28. Психология управления качеством товаров.
29. Рефлексия в операторской деятельности.
30. Психологические особенности организации групповой операторской деятельности.
31. Эргономика и дизайн офиса: возможности выполнения трудовых задач, коммуникация, отдых подготовка к трудовой смене.
32. Метод критических инцидентов в психологическом изучении профессий.
33. Психологическое консультирование по принятию решения в профессиональной деятельности.

## ГЛАВА 5. КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

### 5.1 Задания для аттестационного тестирования

1. Объект, предмет, методы психологии труда, инженерной психологии и эргономики.
2. Составить схему междисциплинарного взаимодействия наук о труде; обозначить области их компетенции, выделяя объект, предмет, методы, цели и задачи.
3. Рассмотреть трехчленную классификацию непсихологических наук по степени родства с психологией труда.
4. Выделить существенные признаки труда. Психологические признаки труда; отличия труда от других видов деятельности (игры, общения, учения).
5. Сформулировать понятия: объект, предмет, средства труда, и средства производства, производственные отношения. Составить схему «Искусственный мир как система продуктов труда».
6. Принцип разделения труда в экономике и психологии.
7. Предрассудки о труде: идеал «легкого труда», наивный антиэнтропизм, душеведческая слепота, презумпция превосходства ученого над «практиком».
8. Концепция научного управления Ф.У. Тейлора и науки о труде.
9. Организационное становление индустриальной психологии в США и странах Европы.
10. История индустриальной психологии в России (20 – 30-е гг.). Рефлексология В.М. Бехтерева. Эргология и эрготехника В.Н. Мясищева.
11. Понятие «субъект труда», существенные признаки субъекта труда. Субъект труда как главный компонент эргатической системы.
12. Показатели профессиональной деятельности субъекта труда: мотивационные и эмоционально-волевые; когнитивные; операторные и результативные.
13. Категория деятельности в психологии. Деятельность, сознание, личность. Психологическая теория деятельности.
14. Системный подход в психологии труда. Структурный, процессуальный и функциональный анализ деятельности.

15. Понятие «макроструктура деятельности». Деятельность и действие; мотив и цель; операция и условия.
16. Понятие «мотив». Потребностно-мотивационный слой деятельности.
17. Понятие «ведущая деятельность»: критерии, виды ведущей деятельности.
18. Функциональный анализ деятельности. Выделение функциональных подсистем: потребность, мотив, цель, задача, объект, предмет, средства, условия, контроль, оценка, продукт (по Э. Мильману).
19. Применение структурного, процессуального и функционального анализа деятельности в психологии труда.
20. Понятия «эргатическая система» и «эргатическая функция».
21. Виды эргатических функций. Трудовая функция и функция средств труда.
22. Проблема соотношения должностных обязанностей и реальных эргатических функций.
23. Привести примеры функций: духовного производства, производства упорядоченных процессов, производства полезных действий по обслуживанию и самообслуживанию, материального производства.
24. Понятия «профессия», «трудовой пост», «рабочее место». Провести общий анализ составляющих трудового поста.
25. Объект труда и его основные разновидности (биологические системы, абиотические и технические системы, социальные и знаковые системы, формы художественного отображения действительности).
26. Предмет труда как социально фиксированная система признаков объекта труда и как ориентирующий психический образ.
27. Цели труда (объективно заданные и субъективно принятые цели труда, их разновидности); цели труда как субъективные образы желаемого будущего.
28. Понятия «средства труда», «орудия труда» и их разновидности. Внешние объективизированные (вещественные и функциональные) и внутренние средства трудового поста.
29. Понятие об умственных действиях. Примеры умственных действий.



30. Применение теории поэтапного формирования умственных действий П.Я. Гальперина при оценке степени автоматизации действий. Ориентировочная и исполнительная части действия. Навык и умение в трудовой деятельности.
31. Условия труда (профессиональная среда). Обзорная характеристика основных разновидностей объективных условий труда (физических, социально-экономических, организационных) в различных трудовых процессах.
32. Условия труда (профессиональная среда). Обзорная характеристика основных разновидностей объективных условий труда (физических, социально-экономических, организационных) в различных трудовых процессах.
33. Основные методы психологии. Их классификация (с выделением критериев классификации).
34. Методы построения простого совершенного объекта теории.
35. Методы построения сложного совершенного объекта теории.
36. Эксперимент в психологии труда. Естественный и лабораторный эксперимент. Примеры.
37. Наблюдение в психологии труда. Наблюдение как деятельность, методика и метод. Виды. Примеры.
38. Опросные методы (беседа, интервью, анкета) в психологии труда. Принципы подготовки, организации и проведения беседы.
39. Метод изучения документации. Контент-анализ.
40. Метод экспертной оценки и экспертного проектирования в психологии труда.
41. Метод анализа продуктов деятельности.
42. Общая схема преобразующих или конструктивных методов психологии труда.
43. Методы обучения, развития субъекта труда. Проблемно-деловые (ПДИ) и организационно-обучающие игры (ООИ). Формирование ПВК субъекта труда на тренажерах.
44. Консультирование. Методы коррекции поведения, состояний субъекта труда.
45. Методы реконструкции – преобразования рабочего пространства, органов управления и средств индикации, режима труда и отдыха, нормирования и контроля (в рамках ор-

ганизационного проектирования и реконструкции трудовых задач и форм организации труда).

46. Понятия: «профессиография», «профессиограмма», «психограмма личности профессионала». Структура профессиограммы и психограммы.
47. Профессиография как средство организации психологического изучения профессиональной деятельности.
48. Принципы и схемы профессиографирования, способы фиксации профессиографического материала (табличные, описательные, графические, алгоритмические).
49. Профессионально обусловленные особенности психики субъекта труда: особенности перцептивных действий, моторики, мнемических свойств, эмоционально-волевой сферы; особенности личности, профессионального общения; виды профессионального мышления, творчество в труде.
50. Профессионально важные качества субъекта труда как высшие психические функции. Профессиональные особенности сознания и самосознания субъекта труда.
51. Основные методические подходы реконструкции своеобразия психических свойств профессионала: генетический метод, сравнительный анализ, метод эксперимента.
52. Охарактеризуйте основные методы профессиографии: наблюдение, опрос, анализ документации, трудовой метод, метод алгоритмического (или операционно-структурного) описания трудового поведения, биографический метод, анализ продуктов деятельности (ошибок и рекордов), метод критических инцидентов (I.Flanagan), эксперимент, статистический метод, метод экспертных оценок, описательные и количественные оценки профессиональной деятельности.
53. Смысл «золотого правила» психологии труда.
54. Понятие профессиональной пригодности. Профессиональный отбор и профессиональное консультирование: сходство и различия.
55. Схема разновидностей форм установления взаимного соответствия особенностей человека и объективных требований труда (Е.А. Климов).
56. Охарактеризовать уровни соответствия (несоответствия) человека трудовому посту: физическая тяжесть труда, временные и пространственные ограничения, ограничения ко-

- гнитивной сферы, личностные качества (идеалы, убеждения, потребности, характер и т. д.).
57. Основные структурные компоненты пригодности человека к работе.
  58. Понятие «профессионально важные качества» (ПВК).
  59. Охарактеризовать направления комплексной профессиональной ориентации населения:
    - а) информационно-профессиографическое консультирование;
    - б) первичная профессиональная диагностика и консультирование;
    - в) углубленная профессиональная диагностика и консультирование (идентификация и описание ПВК).
  60. Методы исследования психофизиологических функций и качеств:
    - а) исследование свойств и функциональных состояний нервной системы;
    - б) исследование свойств анализаторных систем;
    - в) исследование характеристик двигательного аппарата;
    - г) исследование и описание высших психических функций (мышление, память, внимание, пространственное представление).
  61. Проблема управления трудовыми ресурсами в рамках организации, района, города, области, государства.
  62. Методы оценки успешности профессиональной деятельности. Требования к критериям профессиональной успешности.
  63. Организационные формы работы по профессиональному подбору кадров в организациях (юридические и этические нормы).
  64. Общее описание четырехъярусной классификации профессий (по Е.А. Климову).
  65. Критерий «различие предметных систем»; описание особенностей типов первого яруса профессий: «человек – природа», «человек – техника и абиотическая среда», «человек – человек», «человек – знаковая система», «человек – художественный образ».
  66. Критерий «признак цели». Описание групп гностических, преобразующих, изыскательных профессий.

67. Критерий третьего яруса «основные орудия и средства труда». Описание характерных особенностей профессий с преобладанием ручного, автоматического и автоматизированного, а также функциональных средств труда. Системное представление средств труда профессионала.
68. Критерий «условия труда». Описание профессий, характеризующихся преобладанием бытовых, «уличных», «необычных» условий труда, а также условий повышенной моральной ответственности.
69. Классификация (обзорная группировка) продуктов-произведений труда.
70. Классификация профессий по уровню интеллектуальной сложности; классификация социномических профессий; классификация артономических профессий; классификация гностических профессий; классификации профессий, применяемые для решения задач профконсультации и трудоустройства инвалидов.
71. Классификации профессий, применяемые для решения задач профессиональной психодиагностики, построенные на основе кластерного и факторного анализа, метода распознавания образов.
72. Экономическая, техническая и психологическая эффективность эргатической системы.
73. Возрастное развитие человека как субъекта труда. Охарактеризуйте основные варианты и фазы развития профессионала: оптант, адепт, адаптант, интернал, мастер, авторитет, наставник.
74. Жизненный путь профессионала; виды межсобытийных связей: потенциальные, реализованные, актуальные, сверхсильные. Приведите примеры.
75. Биографические кризисы: нереализованности, опустошенности, бесперспективности. Примеры.
76. Психологические основы трудового и профессионального воспитания. Возможности формирования системы профессиональных ценностей.
77. Методы формирования профессиональных интересов, направленности личности и общетрудовых умений (планирование собственной деятельности, самоконтроль, саморе-

- гуляция, волевые усилия по преодолению препятствий, трудностей в труде и др.).
78. Цели, задачи, предмет и методы экологической психологии.
  79. Комплекс наук (направлений), возникших на пересечении психологии и экологической проблемной области: экологическая психология и психологическая экология; психология среды и поведенческая география.
  80. Критерии экологичности в психологии.
  81. Методы экологической психодиагностики.
  82. Оценка экологически благоприятной (неблагоприятной) ситуации.
  83. Применение психосемантических методик при изучении экологичности сознания.
  84. Понятия: «экологичность личности» и «экологичность сознания». «Экологичность профессионала».
  85. Стратегии выхода человечества из экологического кризиса.
  86. Коррекция субъективного отношения к объектам природной среды.
  87. Субъектная, объективная и природная экологичность.
  88. Понятия: «несчастный случай», «травма», «авария», «катастрофа».
  89. Объективные и субъективные причины несчастных случаев и аварий. Психологическая классификация причин ошибочных действий субъекта труда.
  90. Достоинства и недостатки концепции К.Марбе. Современные представления о причинах разной степени защищенности от происшествий или подверженности им.
  91. Виды профессионального риска. Склонность к риску и методы ее диагностики. Методы изучения и анализа несчастных случаев и аварий (статистический, клинический, метод моделирования).
  92. Психологические способы профилактики производственного травматизма и аварийности.
  93. Понятия: «трудоспособность», «дееспособность», «работоспособность» (актуальная и потенциальная). Функциональное состояние человека и актуальная работоспособность.
  94. Задачи исследования и диагностики функциональных состояний субъекта в труде.

95. Функциональные системы, обеспечивающие работоспособность человека в труде. Внешние факторы, влияющие на работоспособность. Обусловленность функциональных состояний субъекта труда характером профессиональной нагрузки, условиями труда и внутренними ресурсами.
96. Динамика функциональных состояний труда. Особые функциональные состояния в труде. Диагностика функциональных состояний. Психологические методы коррекции неблагоприятных функциональных состояний в труде.
97. Классификация видов труда по тяжести.
98. Классификация мотивов труда. Содержательно-структурные концепции трудовой мотивации (А. Маслоу, Ф. Герцберг, Д. Мак-Клелланд); их достоинства, ограничения и пути использования в практике.
99. Теория ожиданий В. Врума и проектирование способов оплаты труда, форм морального поощрения и других действенных побудителей труда.
100. Методы диагностики мотивационных образований (оценка субъективной значимости элементов трудовой деятельности, оценка своеобразия ценностных ориентаций, профессиональных интересов, смысло-жизненных ориентаций личности).
101. Концепция интегрального исследования индивидуальности В.С. Мерлина. Уровни исследования индивидуальности.
102. Понятие «индивидуальный стиль деятельности». Нестандартность «человеческого фактора» как одно из условий эффектов кооперации работников. Факт множества индивидуально-своеобразных и социально равноценных образцов построения трудовой деятельности. Эффективный стиль трудовой деятельности и «псевдостиль».
103. Методы и принципы исследования индивидуального стиля деятельности. Пути и способы формирования эффективного индивидуального стиля трудовой деятельности.

## 5.2 Ситуационная задача

### Ситуационная задача № 1

Паук совершает операции, напоминающие операции ткача, и пчела постройкой своих восковых ячеек посрамляет некоторых людей – архитекторов. Но и самый плохой архитектор от наилучшей пчелы с самого начала отличается...

Вопрос: в чем состоит отличие?

### Ситуационная задача № 2

Человек вступил во взаимодействие с окружающей природой (например, в горной местности или в лесополосе), пытаясь улучшить свою жизнь.

Вопрос: раскройте психологическую сущность действий человека.

### Ситуационная задача № 3

Студент приступил к выполнению учебных заданий, но эта деятельность его не привлекает.

Вопрос: Какие психологические механизмы волевой регуляции необходимо «включить» студенту для успешного завершения работы?

### Ситуационная задача № 4

«Как бы различны ни были отдельные виды полезного труда, или производительной деятельности, с физиологической стороны – это функции человеческого организма, и каждая такая функция, каковы бы ни были ее содержание и ее форма, по существу есть затрата человеческого мозга, нервов, мускулов, органов чувств и т. д.» (К. Маркс).

Вопрос: о какой сущности труда говорится в цитате? Раскройте психологические аспекты.

### Ситуационная задача № 5

Это одна из форм существования профессии, Это ограниченная вследствие разделения труда и зафиксированная область приложения сил человека, рассчитанная на создание ценного для общества – материальных вещей, информации, полезных обслуживающих действий, функциональных полезных эффектов, эстетических впечатлений, общественного настроения, упорядоченного протекания социальных процессов. Его системы обеспечения и вещественного оснащения создают реальные

условия и возможности достижения соответствующих трудовых целей.

Основные составляющие подсистемы его следующие:

- заданные цели, представления о результатах труда

- заданный предмет (материал, вещь, ситуация, определенная система)

- система средств труда (от ролевых игрушек, отражающих принадлежность к какой-либо профессии до автоматизированных средств)

- система профессиональных служебных обязанностей (заданных трудовых функций)

- система прав работника (на справедливую и своевременную оплату труда, безопасные для здоровья и жизни условия работы и пр.)

- производственная среда (предметные, информационные, социальные условия труда).

При этом цели, характеризующие его, и цели, значимые для занятого на нем сотрудника, могут не совпадать.

**Вопрос:** О каком процессе в психологии труда идет речь?

### **Ситуационная задача № 6**

Этот документ представляет описание деятельности и ее места в организации. Включает в себя описательные характеристики деятельности с параметрическим целостным описанием; морфологическое описание (по элементам), функциональное описание. Также в этот документ входит психограмма.

**Вопрос:** О каком документе идет речь, что входит в параметрические целостные описания; что входит в содержание психогаммы?

### **Ситуационная задача № 7**

Организация дала психологу заказ изучить профессиональную деятельность инженера по технике безопасности.

**Вопрос:** Какие методы будет использовать психолог для изучения трудовой деятельности?

### **Ситуационная задача № 8**

На работу в цех после училища пришел молодой слесарь. При выполнении работы у него часто не получается выполнить так, как это выходит у мастера.



**Вопрос:** Объясните, в чем здесь проблема и когда она будет преодолена, если молодой рабочий не хочет потерять данную работу.

### **Ситуационная задача № 9**

Эти функции необходимы для

-организации труда – распределение функций между людьми сообразно их возможностям, личным качествам;

- разумного проектирования технических средств труда, чтобы высвободить человека на основе выявления, изучения и анализа традиционных функций от некоторых из них, мешающих успешности деятельности;

- анализа и оптимизации деятельности, стиля деятельности при индивидуальном подходе к работнику;

проектирования и улучшения систем профессионального обучения и воспитания;

повышения качества консультирования по вопросам выбора профессии и вынужденной перемены работы.

**Вопрос:** О каких функциях идет речь. Дайте определение.

### **Ситуационная задача № 10**

Утром, приступая к выполнению трудовых операций, сотрудник испытывает сложности, иногда раздражение.

**Вопрос:** Какие нейродинамические механизмы включаются первоначально, и какой следующий этап при выполнении работы?

**Вопрос:** Перечислите главные способы преодоления недостатка владения научной терминологией у студентов в начальный период обучения, неумения пользоваться психологическими понятиями в своих выступлениях на семинаре, при ответах на экзамене? Докажите, что это главные способы.

## **5.3 Вопросы к зачету**

1. Дайте определение психологии труда.
2. Чем характеризуется взгляд современной психологии труда на субъект труда?
3. Основные задачи психотехники.
4. Основные методы психотехники как научной отрасли.
5. Что такое трудовой пост?

6. Дайте определение эргатической системе.
7. Что такое эргатическая функция?
8. Перечислите основные эргатические функции по Е.А. Климову.
9. Житейские и философские представления о труде.
10. Психологическое понимание труда и профессии. Труд как общекультурное явление.
11. Представление о коллективном труде (по А.Н. Леонтьеву).
12. Психологические регуляторы и признаки труда (по Е.А. Климову)
13. Безработица и проблема удовлетворенности жизнью (по М. Аргайлу).
14. Дайте определения дееспособности, трудоспособности и работоспособности.
15. Что такое кривая работоспособности?
16. Критерии оценки работоспособности (продуктивности)?
17. Какие закономерности присущи изменению работоспособности в течение рабочей смены, недели, суток?
18. Основные принципы организации режима труда и отдыха.
19. Что такое профессиональная пригодность?
20. В чем заключается сущность и специфика психологической профессиографии?
21. Перечислите основные задачи промышленного психолога в области кадровой и индивидуальной работы с людьми.
22. Какие методы психологической профессиографии Вы знаете?
23. Дайте определения профессиограммы и психограммы.
24. Что такое общие и специальные способности?
25. Что такое профессионально значимые качества личности?
26. Дайте определение трудового потенциала человека.
27. Что такое индивидуальный стиль трудовой деятельности?
28. Что такое профессиональное самоопределение?
29. Перечислите виды профессиональных деструкций.
30. Какая категория профессий в соответствии с типологией Е.А. Климова наиболее подвержена профессиональным деструкциям.
31. Перечислите способы профилактики профессиональных деструкций.
32. Понятие "организационная культура".
33. Основные компоненты организационной культуры.
34. Психология производственного коллектива.
35. Проблемы руководства и лидерства в организации.

36. Связь организации с общественностью ("паблик рилейшнз"). Сущность "паблик рилейшнз" (ПР).
37. Дайте определения конфликтной ситуации и конфликта.
38. Перечислите основные причины конфликта и коротко охарактеризуйте их.
39. Перечислите основные стадии развития конфликта и коротко охарактеризуйте их.
40. Дайте определение конструктивным и деструктивным последствиям конфликтов
41. Перечислите основные конструктивные последствия конфликтов на предприятии.
42. Перечислите основные деструктивные последствия конфликтов на предприятии.
43. Перечислите методы управления конфликтами и коротко охарактеризуйте их.
44. Перечислите межличностные стили разрешения конфликтов по Томасу-Килмену и коротко охарактеризуйте их
45. Перечислите типы конфликтных личностей в трудовом коллективе и коротко охарактеризуйте их (можно взять любую типологию на выбор)
46. Формирование мотивов профессиональной деятельности
47. Психология профессионального обучения
48. Индивидуальный стиль деятельности
49. Психологические особенности становления профессионала
50. Регрессивная стадия профессионального самоопределения
51. Объект, предмет и задачи инженерной психологии.
52. Исторические этапы развития инженерной психологии.
53. Методы инженерной психологии.
54. Специфика операторской деятельности.
55. Психологические характеристики деятельности оператора
56. Проблема надежности оператора в инженерной психологии

## ЛИТЕРАТУРА

### *Основная литература*

1. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности. - М., 2001. - 512 с.
2. Джуэл Линда. Индустриально-организационная психология. - СПб-Харьков, 2001.
3. Ильин Е.П. Дифференциальная психология. – СПб.: Питер, 2001.
4. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. - Ростов–на-Дону: Феникс, 1996. - 512 с.
5. Климов Е.А. Введение в психологию труда. - М.: Изд-во Моск.ун-та, 1988. - 199 с.
6. Мунипов В.М., Зинченко В.П. Эргономика: Человеко- ориентированное проектирование техники, программных средств среды.- М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2008.
7. Основы инженерной психологии: Учеб. для техн. вузов / Под ред. Б.Ф. Ломова. - М.: Высш. шк., 1986. - 448 с.
8. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. – СПб, 2001. - 448 с.
9. Психология: Учебник для гуманитарных вузов. Под ред. В.Н. Дружинина. - СПб-Харьков, 2001.
10. Практикум по инженерной психологии и эргономике // С.К.Сиргиенко, В.А. Бодров, Ю.Э. Писаренко и др. / Под ред. Ю.К. Стрелкова.-М.: « Академия»,2003.
11. Пряжников Н.С., Пряжникова Е.Ю. Психология труда и человеческого достоинства – М.: Академия, 2001.
12. Стрелков Ю.К. Инженерная и профессиональная психология. - М., 2001. - 360 с.

### *Дополнительная литература*

1. Гордеева Н.Д. Экспериментальная психология исполнительного действия. - М., 1995. - 324 с.
2. Гуревич К.М. Профессиональная пригодность и основные свойства нервной системы. - М., 1970. - 272 с.
3. Душков Б.А. Индустриально-педагогическая психология. - М., 1981. - 208 с.
4. История советской психологии труда / Под ред. В.П. Зинченко, В.М. Мунипова, О.Г. Носковой. - М., 1983. - 360 с.
5. Климов Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях: Учеб. пособие. - М.: Изд–во МГУ, 1995. - 224 с.

6. Климов Е.А. Психология профессионала. - М.: Институт практической психологии; Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. - 400 с.
7. Котелова Ю.В. Очерки по психологии труда. – М.: Изд-во МГУ, 1986. - 120 с.
8. Котик М.А. Психология и безопасность. - Таллин, 1987. - 440 с.
9. Лебедев В.И. Экстремальная психология. - М., 2001. - 432 с.
10. Мунипов В.М., Зинченко В.П. Эргономика. - М., 2001. - 356 с.
11. Платонов К.К. Вопросы психологии труда. – М., 1970. - 264 с.
12. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / Под ред. А.А. Крылова, С.А. Маничева. 2-е издание. - СПб, 2000. - 560 с.
13. Решетова З.А. Психологические основы профессионального обучения. – М.: Изд-во МГУ, 1985. - 208 с.
14. Человеческий фактор / Под ред. Г. Салвенди. В 6 т. - М., 1991. - Т. 1. - 560 с.
15. Шадриков В.Д. Психология деятельности и способности человека. - М., 1996. - 320 с.
16. Шадриков В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. - М., 1982. - 184 с.
17. Ильин Е.П. Психология воли. – СПб.: Питер, 2000. – 280 с.
18. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. – СПб.: Питер, 2000. – 508 с.
19. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. – М., 1986. в 2 т.

### Электронные ресурсы

1. <http://schools.keldysh.ru/labmro> - Московский институт открытого образования
2. [www.researcher.ru](http://www.researcher.ru) – исследователь.ru
3. [www.vernadsky.dnttm.ru](http://www.vernadsky.dnttm.ru)
4. [www.issl.dnttm.ru](http://www.issl.dnttm.ru)
5. [www.konkurs.dnttm.ru](http://www.konkurs.dnttm.ru)
6. [www.subscribe.dnttm.ru](http://www.subscribe.dnttm.ru)
7. [images.yandex.ru](http://images.yandex.ru) -оренбургский центр дизайна
8. <http://195.93.165.10:2280> – Электронный каталог библиотеки КГУ
9. <http://elibrary.ru> – Научная электронная библиотека
10. <http://uisrussia.msu.ru> – Университетская информационная система «Россия»
11. <http://www.advtech.ru/> - сайт ВНИИТЭ

**М.К. Тетуева**

**ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА. ИНЖЕНЕРНАЯ  
ПСИХОЛОГИЯ. ЭРГОНОМИКА**

**Учебно-методическое пособие, поз. 40**

План университета

Редактор	Н.В. Ефрюкова
Корректор	
Компьютерная верстка	С.А. Бостанова

Подписано в печать  
Формат 60-х 84/16  
Бумага газетная  
Объем 16,0 уч.изд.л.  
Тираж 100 экз.

**Издательство Карачаево-Черкесского  
государственного университета:  
369202, г. Карачаевск, ул. Ленина, 29  
ЛР 040310 от 21.10,97**

**Набрано и отпечатано в типографии  
Карачаево- Черкесского государственного университета:  
369202, г. Карачаевск, ул. Ленина, 46.**



