

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Кафедра «Управление персоналом и психология»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Психология труда

Направление подготовки (специальность) 38.03.03 Управление персоналом

Профиль образовательной программы Управление персоналом организации

Форма обучения очная

СОДЕРЖАНИЕ

1. Конспект лекций.....	3
1.1. Лекция № 1 Предмет и задачи психологии труда.....	3
1.2. Лекция № 2 Труд как социально-психологическая реальность.....	8
1.3. Лекция № 3 Развитие человека в трудовой деятельности.....	14
1.4. Лекция № 4 Психологическая структура совместной деятельности.....	19
1.5. Лекция № 5 Психологические особенности труда в условиях организации.....	29
1.6. Лекция № 6 Психические процессы в структуре профессиональной деятельности.....	37
1.7. Лекция № 7 Мотивация трудовой деятельности.....	48
1.8. Лекция № 8 Проблемы профессиографирования и профотбора.....	56
1.9. Лекция № 9 Основы профессионального самоопределения.....	59
2. Методические указания по выполнению лабораторных работ	65
2.1. Лабораторная работа № ЛР-1 Труд как социально-психологическая реальность.....	65
2.2. Лабораторная работа № ЛР-2 Психические процессы в структуре профессиональной деятельности.....	65
3. Методические указания по проведению семинарских занятий.....	66
3.1. Семинарское занятие № С-1 Предмет и задачи психологии труда.....	66
3.2. Семинарское занятие № С-2 Методы и история развития психологии труда.....	66
3.3. Семинарское занятие № С-3 Развитие человека в трудовой деятельности.....	67
3.4. Семинарское занятие № С-4 Психологические особенности труда в условиях организации.....	68
3.5. Семинарское занятие № С-5 Мотивация трудовой деятельности.....	68
3.6. Семинарское занятие № С-6 Проблемы профессиографирования и профотбора.....	69
3.7. Семинарское занятие № С-7 Основы профессионального самоопределения....	70

1. КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

1. 1 Лекция №1 (2 часа).

Тема: «Предмет и задачи психологии труда»

1.1.1 Вопросы лекции:

1. Проблема предмета и метода психологии труда
2. Основные разделы психологии труда
3. Место психологии труда среди других наук о труде

1.1.2 Краткое содержание вопросов:

1. Проблема предмета и метода психологии труда

Перед человеческим обществом на всех этапах его развития стояла задача повышения эффективности трудового процесса, совершенствования способов, которые оно использует в производстве продуктов и средств, необходимых для своего существования. В решении этой задачи возможны два пути, которые обусловлены двуплановостью любого трудового процесса: с одной стороны, в нем всегда присутствует объект, на который направлены усилия человека, с другой – субъект, сам человек, осуществляющий эти усилия. Первый путь – это оптимизация того, что связано с объектом труда, – средств, условий, орудий труда; это основной путь развития производительных сил общества. Второй путь связан не с объективными составляющими труда, а с познанием субъекта труда – человека, с необходимостью раскрытия и учета его физиологических, биологических, социальных, психологических и других свойств. Часто организация труда, базирующаяся на учете особенностей человека, оказывается даже более эффективной, нежели его интенсификация.

Система субъективных особенностей обозначается понятием человеческого фактора трудового процесса, поэтому трудовая деятельность изучается с позиций нескольких научных дисциплин, среди которых важное место занимает и психология труда. Трудовая деятельность является общим объектом изучения для таких дисциплин, как, например, гигиена труда, физиология труда, социология труда, экономика, инженерные науки и др. Каждая из этих дисциплин, используя специальные знания, средства и методы, стремится к решению практических задач, направленных на рационализацию и гуманизацию трудовой деятельности, повышение ее эффективности. Сфера психологии труда очень широка, а ее границы с другими психологическими дисциплинами весьма условны.

Проблема выделения предмета психологии труда прежде всего связана с определением предмета изучения в общей системе всего психологического знания. Таким предметом является человеческая психика. Главное, что объединяет все психологические науки, – это психическая деятельность человека, которая характеризуется в первую очередь своей субъектностью. Психология труда – это конкретизация всего психологического знания в связи с важнейшей стороной человеческого бытия – трудом. Поэтому предметом психологии труда является психическая деятельность человека, позволяющая ему отражать объективную реальность, связанную с трудом, осуществлять и регулировать трудовую деятельность, придавать ей субъектный характер. Сама субъектность при этом понимается как готовность выполнять определенные действия по своему, поступать незапланированно (а в ряде случаев и непредсказуемо, спонтанно), а также как готовность к рефлексии своей деятельности (к осознанию своей спонтанности). Соответственно, целью психологии труда является изучение психики субъекта труда. Таким образом, психология труда – это отрасль психологической науки, изучающая психические процессы, состояния, свойства личности, которые составляют необходимый внутренний компонент трудовой деятельности человека.

Перед психологией труда стоят две основные задачи. Первая – исторически более ранняя – повышение производительности труда, эффективности трудовой деятельности. С решения данной задачи началось развитие психологии труда как отдельной отрасли психологического знания. Эта задача и по сей день остается главным социальным заказом психологии труда. Вторая задача – гуманизация трудовой деятельности и содействие развитию личности в ней – сформулирована перед психологией труда исходя из логики развития всей психологической науки, которая должна прежде всего обеспечивать развитие человека и его личности.

Параллельное решение данных задач может привести к этическому парадоксу предмета психологии труда, который формулируется следующим образом: «чем больше мы изучаем субъект труда (его принципиальную возможность к спонтанности и рефлексивности), тем в большей степени мы лишаем человека его субъектности... чем больше мы изучаем (познаем) субъекта, тем в большей степени мы лишаем его психики» (Н.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова), т.е. превращаем в легко предсказуемый в своих действиях объект, которому совершенно не нужна рефлексия, поскольку все за него и так уже решает психолог или руководитель, пользующийся результатами исследований и рекомендациями психолога о том, как «работать с персоналом». Реальная картина такова, что многие руководители и «заказчики» только и ждут от психолога подобных рекомендаций, с помощью которых было бы легче управлять работниками, предсказывать

любые их реакции на те или иные действия начальства. Однако это создает «великолепную» основу для манипуляции, хотя известно, что именно манипуляция сознанием другого человека есть самый страшный «грех» для психолога.

Некоторые опасения относительно «снятия» субъектности человека в трудовой деятельности могут быть компенсированы следующими соображениями. Во-первых, по мере развития знания о человеке часто обнаруживается гораздо большее незнание (у познающего как бы открываются глаза на сложность и разнообразие психической жизни и трудовой деятельности). Во-вторых, в ходе познания исследуемого человека он также развивается вместе с исследователем, особенно при исследовании работника как личности, когда неизбежным становится взаимодействие психолога с познаваемым субъектом труда. В-третьих, необходимость этической подготовки самого психолога-исследователя и психолога-практика снижает «соблазн» манипуляции сознанием работника со стороны психолога труда (Н.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова).

Перед психологией труда стоят и более частные задачи. В настоящее время существует несколько классификаций такого рода задач. Наиболее простой и общей является разделение задач психологии труда на теоретические (исследовательские) и прикладные (терминальные, т.е. направленные на достижение конечного практического результата психологических разработок).

Первая группа задач обусловлена одновременно и психологическими особенностями субъекта труда, его структурой, и связью психологии и труда с общепсихологической проблематикой. К числу основных исследовательских задач психологии труда относятся (по АВ.Карпову): 1) исследование особенностей психических процессов (ощущения, восприятия, внимания, представления, памяти, мышления и др.) как регуляторов трудовой деятельности и их развития в деятельности; 2) изучение основных психических свойств субъекта трудовой деятельности и их структуры как факторов организации трудовой деятельности и ее эффективности; 3) изучение особенностей и структуры функциональных состояний в трудовой деятельности (так называемых «практических состояний»), а также их связи с динамикой трудового процесса и его эффективностью; 4) исследование закономерностей развития личности в трудовом процессе, раскрытие особенностей взаимной детерминации (обусловленности) личности и профессии; 5) изучение проблемы мотивации трудовой деятельности, раскрытие основных закономерностей формирования и развития системы профессиональных мотивов личности, установление влияния мотивационной системы личности на эффективность трудовой деятельности, разработка на этой базе психологически обоснованной системы стимулирования труда;

б) изучение эмоционально-волевой сферы личности как регулятора трудовой деятельности, раскрытие механизмов и закономерностей устойчивости (резистентности) личности к экстремальным условиям деятельности – ее стрессоустойчивости; 7) раскрытие психологического содержания, состава, структуры и механизмов трудовой деятельности на основе общепсихологических представлений, сформулированных в теории деятельности; 8) разработка психологической проблемы способностей по отношению к различным видам и типам трудовой деятельности, установление закономерностей структуры способностей субъекта и их развитие в процессе овладения деятельностью; 9) исследование социально-психологических факторов трудовой деятельности, определяющих содержание организационной среды деятельности и влияющих на эффективность деятельности и удовлетворенность трудом.

Вторая группа задач определяется теми практическими потребностями, которые чаще всего возникают в ходе психологического изучения и оптимизации трудовой деятельности. Наиболее типичными и важными среди прикладных задач являются: 1) разработка методологических основ и конкретных прикладных процедур профессионального отбора; 2) оптимизация процедур профессиональной подготовки, проблема профессионального обучения в целом; 3) развитие исследований и разработок по проблеме профессиональной ориентации личности; 4) психологическая рационализация и оптимизация содержания и условий профессиональной деятельности на основе раскрытия и учета психологических особенностей субъекта труда; 5) разработка психологических основ и конкретных требований, направленных на учет психологических особенностей субъекта при проектировании новых технологий и средств труда; 6) разработка теоретически обоснованных и практически эффективных систем и процедур проведения профессиональной аттестации, осуществляемой в различных целях (профессиональный отбор, подбор, набор, «вербовка»); 7) разработка оптимальных режимов труда и отдыха для разных видов и типов трудовой деятельности; 8) определение социально-психологических особенностей и наиболее эффективных путей и способов коррекции организационной среды трудовой деятельности; 9) разработка психологических средств мотивационного обогащения трудовой деятельности, повышения ее «мотивационного потенциала» и содействие тем самым гуманизации труда, повышению удовлетворенности субъекта от его реализации; 10) содействие снижению профессионального травматизма и профессиональной заболеваемости, разработка норм, правил и процедур техники безопасности.

Указанные задачи не исчерпывают всей проблематики психологии труда, всех ее направлений и целей, а лишь являются основными. Наряду с ними существует и категория

традиционных задач, которые являются и исследовательскими, и прикладными. Таковыми, например, являются профессиографические задачи, суть которых состоит в психологической характеристике основных профессий, определении требований профессий к личности, изучении мира профессий в целом. К числу традиционных относятся и задачи, связанные с профессионализацией личности, начиная от этапов профессиональной ориентации и обучения и заканчивая завершающими этапами профессиональной биографии. Наряду с указанными выше существуют и еще более специальные задачи, сформулированные в различных направлениях «частной» психологии труда.

2. Основные разделы психологии труда

Сфера применения психологии труда очень широка, поскольку труд – это основная деятельность каждого человека. Множество профессий дают широкое поле для исследований в области психологии труда и направлены на выработку определенных методов работы с людьми различных профессий.

На большинстве предприятий существуют ставки психолога, в обязанности которого входит и кадровый подбор, и решение конфликтных ситуаций на производстве, и многое другое.

Психология на производстве позволяет не только работать с людьми как работниками компании, но и содержать в контексте решение проблем сотрудников вне стен организации, влияющих на производительность труда, например, семейные проблемы. Кроме того, планирование рабочего места, работа по обеспечению безопасности труда, реклама, ведение переговоров также входят в сферу интересов психологии труда. В настоящее время любая уважающая себя организация должна иметь штатного психолога. Это не только повышает уровень престижности любой организации, но и показывает как сотрудникам, так и клиентам степень развития организации.

3. Место психологии труда среди других наук о труде

Психология труда не имеет четких границ с другими дисциплинами. При изучении психологии труда можно выделить несколько категорий наук, переплетающихся и в разной степени взаимодействующих с психологией труда. Это, во-первых, экономика и социология труда, педагогика, медицина (некоторые ее разделы), гигиена и охрана труда.

Во-вторых, это практически вся область биологических знаний о человеке, социальной системе и прочее.

В-третьих, технические дисциплины, изучающие конструкции машин и приборов, которые применяются работником в процессе труда, т. е. орудия труда.

Рассмотрим подробнее дисциплины, которые имеют взаимосвязь с психологией труда:

- 1) философия и политическая экономия рассматривают в своих учениях и исследованиях: субъект, объект, орудия труда, процесс и т. п.;
- 2) социология труда рассматривает труд как процесс формирования человека и общества, функции общественного труда, социальные факторы выбора профессии, труд в условиях технического прогресса, отношение к труду и др.;
- 3) экономика труда рассматривает трудовые ресурсы, производительную ценность, организацию труда, нормирование, оплату, планирование труда и прочее;
- 4) законодательство о труде рассматривает и изучает трудовые договоры, продолжительность рабочего дня, отпуска, обязанности, права, льготы разных категорий работников, процедуры трудовых споров и т. д.;
- 5) физиология, гигиена труда, производственная санитария по отношению к психологии труда изучают режим труда и отдыха, работоспособность. Таким образом, можно сказать, что взаимосвязь с другими дисциплинами у психологии труда очень обширна. Почти все существующие науки и дисциплины охватывают в своих учениях или уделяют внимание психологии труда. Ведь почти во всех науках есть упоминание об исследованиях человеческого ресурса, а именно человеческий ресурс и все, что с ним связано, лежит в основе изучения психологии труда.

Психология труда складывалась под воздействием медицины, физиологии, психологии, техники, социологии. Каждая из этих дисциплин добавляла свои аспекты, что отразилось в формулировке задач психологии труда. Изначально предпосылкой для предоставления штатного места для специалистов в этой области явились расчеты, подтверждающие необходимость и экономическую выгоду для организации деятельности такого сотрудника. Психология труда опирается на многие дисциплины и может считаться мультидисциплинарной отраслью психологии. Можно сказать, что труд как деятельность по созданию материальных благ рассматривался Марксом в качестве главного развивающего фактора в становлении человека разумного. Многие годы психология была частью общей психологии, не имея собственного предмета, но на настоящий момент занимает достойное место в ряду наук о человеке, его функционировании в обществе.

1. 2 Лекция №2 (2 часа).

Тема: «Труд как социально-психологическая реальность»

1.2.1 Вопросы лекции:

1. Понятие профессиональной деятельности
2. Психологическое понимание труда и профессии
3. Психологические регуляторы и признаки труда (по Е.А. Климову)

1.2.2 Краткое содержание вопросов:

1. Понятие профессиональной деятельности

1. Понятие работы

Работа – материально вознаграждаемая деятельность человека, направленная на создание определенных благ. Работа – это труд человека, а под трудом понимается сознательная, целенаправленная деятельность, приложение людьми умственных или физических усилий для создания полезных продуктов либо для достижения положительных результатов производства при условии удовлетворения человеком своих материальных и духовных потребностей.

Наличие или отсутствие работы влияет на статусные характеристики личности, возможность реализации потенциала работника. Под работой также может подразумеваться не вознаграждаемая финансовая деятельность, но подкрепленная другими мотивами – желанием добиться известности, благодарности, удобств и т. д.

Работой в общем смысле считают деятельность, направленную на достижение определенного результата, и подразумевающую позитивную направленность.

2. Плюсы и минусы работы

Как любой вид деятельности, работа имеет свои плюсы и минусы.

Работа есть источник благ:

- 1) средства к существованию – сюда включены такие статьи, как заработная плата, дотации, льготы, предоставляемые предприятием работнику;
- 2) возможность самореализации – возможности творческого подхода к работе, введение новшеств и инноваций в трудовой процесс, реализации своих идей;
- 3) приобретение определенного статуса – возможности карьерного роста, финансового положения, профессионального авторитета;
- 4) возможность приобретения новых навыков и знаний, профессионализации – опыт работы по определенной специальности, специализация в какой-либо области;
- 5) удовлетворение потребности в самоидентификации с определенной группой – идентификация с определенной группой, определение себя как ее члена;
- 6) возможность приобрести новый круг общения – приобретение новых знакомств, возможностей общения на новом уровне, новый круг общения.

Работа как источник неприятностей:

- 1) утомление – постоянная активность на протяжении установленного рабочего дня, и, как следствие, – физическая и моральная усталость;
- 2) вред для здоровья – влияние факторов рабочей среды на организм человека;
- 3) потеря времени – затрата временных ресурсов личности на выполнение трудовых заданий;
- 4) стрессы – наличие множества стрессогенных факторов на рабочем месте;
- 5) неудовлетворенность – невозможность реализовать потенциал в силу различных причин – недостаточности заработной платы, жестких рамок трудового процесса и т. п.;
- 6) отсутствие перспектив роста – ограничения в карьерном плане, вызванные определенными причинами, особенностями работы, отсутствием должной подготовки работника для работы на более высоком трудовом посту и др.;
- 7) плохой коллектив – несоответствие интересов, норм ценностей работника и большинства членов рабочего коллектива.

Отношение к работе во многом зависит от степени заинтересованности в ней и удовлетворенности трудом. Работу, трудовые процессы, мотивацию труда и трудовую удовлетворенность изучает психология труда, или организационная психология.

Определенный уровень эффективности трудовой деятельности индивида, основан на психофизиологических особенностях, трудовой мотивации и склонностях к определенным профессиональным видам труда.

2. Психологическое понимание труда и профессии

Труд в психологическом понимании – это деятельность, результатом которой является социально-ценный продукт. Но труд отличается от игры, общения, учения еще тремя признаками, поэтому можно выделить 4 существенных признака труда:

1. Труд ориентирован на заданный социально-ценный результат;
2. Труд регламентирован социальными нормами, правилами, традициями;
3. В труде используются орудия, имеющие культурно-историческое происхождение и способы употребления;
4. В труде люди вступают между собой в особые межлюдские производственные отношения.

Согласно традициям марксистского человекознания именно труд, его исторически закономерная форма, использование орудий понимались как главные детерминанты исторического развития психики людей.

Богданов А.А. рассмотрел роль трудовой деятельности людей в историческом развитии цивилизации, в детерминации форм и способов социального познания. Его работы по данному кругу вопросов можно отнести к проблеме филогенеза психики, к

исторической психологии. Богданов искал закономерности исторического развития форм общественного сознания (как надстройки) в зависимости от уровня развития технологий материальной жизни общества как коллективного субъекта труда.

Богдановская трудовая концепция порождения форм общественного сознания (и индивидуального сознания как его частного проявления) объясняет своеобразие психики человека века разумного в отличие от высших животных новым организационным приспособлением, социальным по природе — речью. Типы мышления и познания в целом детерминированы способом организации и содержанием коллективной трудовой деятельности.

Так, в работе «Авторитарное мышление» ученый проследил истоки формирования авторитарного, догматичного, религиозного мышления. Он понимал эту форму социального (и индивидуального) познания людей как исторически наиболее раннюю соответствовавшую организационным особенностям жизни людей в условиях грубого деления трудовых функций на исполнительские и собственно организаторские функции руководства. Далее, по мере становления человека как субъекта труда, производителя товара, относительно независимого, объединяющего функции планирования, замысла и его реализации, ему требуются все большая гибкость, развитые организаторские способности. Его мышление преобразуется, и в культурных феноменах общественной жизни и общественного сознания все ярче проявляются признаки не авторитарного, а диалектического мышления, формируется самосознание отдельной личности. «Общение с другими существами — вот что делает человека микрокосмом».

Продукты социального познания, зафиксированные с помощью символов, знаков, языка, рассматривались А. А. Богдановым как орудия организации общественной жизни людей (а их усвоение отдельным человеком — как проявление его социализации). Богданов считал, что деятельностный принцип закрепления познавательных форм, типичных для общества (а следовательно, и для большинства его членов), может объяснить особенности культур не только прошлых эпох, но и современных и будущих.

А.А.Богданов отмечал, что в той мере, в какой в обществе будут воспроизводиться типичные способы существования, организация трудовой деятельности людей, особенности их производственных отношений, в той мере будут воспроизводиться и организационные формы и явления общественного сознания и, как частность, — особенности индивидуального сознания людей.

Субъект деятельности является носителем активности, он формирует замысел, планирует деятельность, подбирает средства, условия деятельности. В труде человек не всегда может быть полноценным субъектом. Часто цели объективно заданы, способы их

достижения установлены инженерами, которые подбирают и орудия, и условия труда, и формы его организации. Если все эти компоненты жестко регламентированы, работнику остается быть исполнителем, а его «субъектность» загоняется в узкие рамки качественного и быстрого исполнения задач, намеченных другими.

Человек как субъект труда может исследоваться на разных уровнях: на уровне деяния как единицы деятельности, которую себе задает сам человек; на уровне действий как процессов, направленных на достижение цели; на уровне операции как способов осуществления действий; осознаваемые элементы действий – макроэлементы – поддаются сознательному контролю (могут быть самостоятельно поставленные цели, когда работник контролирует направление своего внимания, сознание осмысленно, осознанно); микроэлементы действия плохо поддаются сознательному контролю.

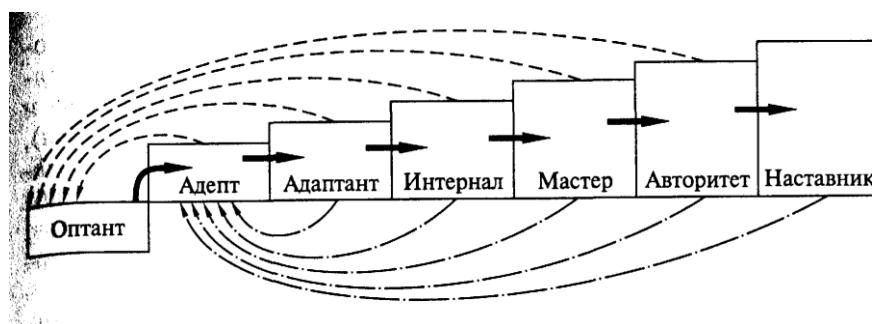
С момента начала самостоятельной работы субъект труда приобретает профессиональный опыт. Профессиональный опыт является частью жизненного опыта личности, он складывается из приобретенных знаний, умений и навыков, по решению профессиональных проблем, включая знания, умения и навыки, впервые обретенные именно в собственной практической профессиональной деятельности.

Профессиональный опыт вносит коррективы в ранее сложившиеся ценностные ориентации, установки личности, придает особые краски переживаниям, смысловой сфере субъекта труда.

3. Психологические регуляторы и признаки труда (по Е.А. Климову)

При исследовании профессионального развития человека, занятого одним видом труда, полезно выделять вслед за Е.А.Климовым стадии профессионализации, каждая из которых является логическим основанием последующих, а все вместе эти стадии образуют цикл профессионализации.

Стадии профессиональной личности в цикле овладения человеком одной профессией



На рис. стадии профессионализации изображены ступеньками, стрелками отображено типичное направление развития слева направо. Переход с предыдущей стадии на новую сопровождается ростом профессионального опыта. Длительность прохождения

каждой стадии может варьировать в зависимости от сложности профессии, а также от мотивации, способностей и случайных жизненных обстоятельств. Если человек добровольно или вынужденно меняет профессию (а это может случиться на любом этапе его профессиональной жизни), он возвращается опять на этап оптации, что показано на рисунке пунктирными стрелками. Стрелки с точками, обозначают, что, даже оставаясь в рамках одной профессии, субъект труда вынужден систематически оказываться в роли адепта, обновлять свой профессиональный опыт, каким бы значительным он ни был. Это требование продиктовано непрерывными процессами внедрения новых технологий, форм организации труда, орудий труда, правовых основ труда и пр. Каждая стадия характеризуется особой ролью, социальным статусом субъекта труда, типичными проблемами, которые изучают психологи труда и представители других направлений психологии (акмеологи, социальные психологи, педагогические психологи и пр.), рассмотрим их главные особенности.

Оптанти(от лат. optatio — желание, избрание) — человек, выбирающий профессию, карьеру, это потенциальный субъект труда. Типичные проблемы — принятие решений в ситуации неопределенности, выбор не только профессии, профессионального учебного заведения, но и образа жизни, связанного с будущей профессией.

Адепт(от лат. adeptus — постигший, посвященный в тайны учения) — человек обучающийся в профессиональном учебном заведении, осваивающий азы профессиональных знаний и умений, а также присваивающий систему профессиональных ценностей, свойственную для сообщества профессионалов. Типичные проблемы этой стадии для психологов труда связаны с совершенствованием программы и методов профессионального обучения, подходов в рамках профессионального воспитания. А для самих адептов это проблемы оптимального усвоения программы обучения, выбор специализации в рамках вузовской специальности, проба сил и накопление первоначального профессионального опыта, ориентация в возможностях трудоустройства после окончания вуза, техникума, колледжа.

Адаптант(от лат. adaptare — приспособлять) — человек, который находится в начале самостоятельной профессиональной деятельности и должен приспособиться к трудовому коллективу и организационной культуре учреждения {социальная адаптация}, к сложностям профессиональных задач и ситуаций {профессиональная адаптация}, к своей профессиональной роли, к ее включению в систему личностных смыслов, потребностей и мотивов, что может потребовать изменений и себя, своей системы ценностей, образа Я {личностная адаптация}. Психологи службы работы с персоналом на предприятиях могут диагностировать специфические трудности адаптации новых работников, намечать ин-

дивидуализированные программы оптимизации процессов социальной, профессиональной и личностной адаптации, чтобы по возможности сократить этот период и способствовать более быстрому и субъективно более легкому становлению человека интерналом.

Интернал(от лат. *interims* — средний) — человек, освоивший профессиональные задачи среднего уровня сложности. Этот период может длиться достаточно долго и не перейти в стадию мастера, так как не все люди склонны к ежедневному выполнению сложных задач. Психологи могут способствовать оптимизации функционального состояния субъекта труда, находящегося на данной стадии развития. В этот период могут проявиться противоречия, конфликты, кризисы развития, преодолеть которые способны помочь психологи.

Мастер— человек, овладевший вершинами профессионального мастерства, умеющий выполнять самые сложные профессиональные задачи. На этой стадии, как и на следующих, актуальны проблемы профессионального развития, обусловленные кризисами, противоречиями, возможны проявления профессиональной дезадаптации.

Авторитет — человек, достигший квалификации мастера и, кроме того, обладающий неформальными лидерскими качествами, умеющий убеждать, оказывать влияние на коллег по труду.

Наставник— человек, владеющий вершинами мастерства, имеющий потребность передать свой опыт другим людям, реально осуществляющий роль учителя, инструктора по отношению к новым работникам. Если человек всю жизнь проработал в одной профессии и эта стадия совпадает с периодом поздней зрелости (после 50 лет), типичны проблемы, обусловленные снижением профессиональных возможностей, психофизиологических функций, характерные для этого возраста.

1. 3 Лекция №3 (2 часа).

Тема: «Развитие человека в трудовой деятельности»

1.3.1 Вопросы лекции:

1. Основные этапы развития субъекта труда
2. Формирование различных психологических систем профессиональной деятельности. (В.Д. Шадриков).
3. Проблемы развития профессионального самосознания

1.3.2 Краткое содержание вопросов:

1. Основные этапы развития субъекта труда

Нормальный труд — это труд безопасный и здоровый, свободный от внеэкономического принуждения, высокопродуктивный и качественный, осмысленный. Такой труд — основа для нормального профессионального развития личности его субъекта. Работник, занятый им, имеет возможность самореализации, проявляет свои лучшие качества и развивается всесторонне, гармонично. Идеал прогрессивного развития личности в труде предполагает, что человек осваивает все более сложные виды профессиональных задач, накапливает опыт, который остается востребованным обществом. Человек получает удовлетворение от процесса труда, его результата, он участвует в построении замысла труда, его реализации, в совершенствовании средств деятельности, в Производственных отношениях; он может гордиться собой, достигнутым социальным статусом, может реализовать идеалы, одобряемые обществом, ориентированные на гуманистические ценности. Он успешно преодолевает постоянно нарождающиеся противоречия развития и конфликты.

Реально существующие виды профессионального труда часто актуализируют одни стороны психики, личности (и тем самым стимулируют их развитие), в то время как другие оказываются невостребованными и по общим законам биологии их функционирование снижается. Возникают предпосылки формирования предпочтительно развиваемых и ущербных качеств субъекта труда, которые Е. И. Рогов предлагает обозначать как профессионально обусловленные акцентуации личности. Они проявляются в разной степени и характерны для большинства работников, вовлеченных в профессию и проработавших в ней длительное время.

Более выраженные изменения психических функций и личности под влиянием профессиональной деятельности Е.И. Рогов предлагает называть профессиональными деформациями. В отличие от акцентуаций профессиональные деформации оцениваются как вариант нежелательного негативного профессионального развития.

Профессиональными деформациями личности называются такие ее изменения, которые возникают под влиянием выполняемой профессиональной деятельности и проявляются в абсолютизации труда как единственно достойной формы активности, а также в возникновении жестких ролевых стереотипов, которые переносятся из трудовой сферы в иные условия, когда человек не способен перестраивать свое поведение адекватно меняющимся условиям.

Выделяют несколько видов профессиональной деформации личности:

- *общепрофессиональные деформации*, которые типичны для большинства людей, занятых данной профессией. Они обусловлены инвариантными особенностями используемых средств труда, предмета труда, профессиональных задач, установок,

привычек, форм общения. С нашей точки зрения, такое понимание ПДЛ тождественно «профессиональным акцентуациям личности». Чем в большей степени специализированы предмет и средства труда, тем в большей мере проявляются дилетантизм новичка и профессиональная ограниченность погруженного только в профессию работника. К. Маркс в «Капитале» называл грубые проявления такого узкого ущербного развития личности «профессиональной идиотией». Допустимые и неизбежные для приверженных своей профессии лиц общепрофессиональные деформации образа мира, профессионального сознания обнаружены Е.А. Климовым как: типичные для представителей профессий, отличающихся предметным содержанием. Примеры: представители социномического типа профессий в гораздо большей степени воспринимают, различают и адекватно понимают особенности поведения отдельных людей по сравнению с профессионалами техномического типа. И даже в рамках одной профессии, например педагога, можно выделить типичных «руссистов», «физкультурников», «математиков»;

- *типологические деформации*, образованные слиянием личностных особенностей и особенностей функционального строения профессиональной деятельности (так в среде педагогов выделяют педагогов-организаторов и педагогов-предметников, в зависимости от степени выраженности у них организаторских способностей, лидерских качеств, экстравертности);

- *индивидуальные деформации*, обусловленные в первую очередь личностной направленностью, а не выполняемой трудовой деятельностью человека. Профессия, вероятно, может создавать благоприятные условия для развития тех качеств личности, предпосылки которых имели место еще до начала профессионализации. Например, педагоги начальной школы в своей деятельности выступают в роли организатора, руководителя, наделенного властными полномочиями по отношению к маленьким детям, часто не способным защитить себя от несправедливого обвинения, агрессии. Среди педагогов начальной школы нередко встречаются люди, оставшиеся в этой профессии потому, что у них сильно выражена потребность власти, подавления, управления активностью других людей. Если эта потребность не уравнивается гуманизмом, высоким уровнем культуры, самокритичностью и самоконтролем, такие педагоги оказываются яркими представителями профессиональной деформации личности.

2. Формирование различных психологических систем профессиональной деятельности. (В.Д. Шадриков).

Психологи используют беседу, опрос, экспертные оценки, метод контент-анализа, проективные методы, поведенческие тесты и тесты-опросники, психобиографические методы (каузометрия).

Метод составления «Карты жизни» по пятилетиям заключается в том, что выстраивается ось жизни от момента рождения до возраста предполагаемой смерти. Ось делится на отрезки по 5 лет каждый. Затем для каждого отрезка предлагается указать число значимых для обследуемого событий. Общее число событий (прошлого, настоящего и будущего) должно уложиться в множество, состоящее минимум из 15 и максимум 21 единицы. При этом составляется пронумерованный перечень событий. Каждое событие может записываться на отдельную карточку для последующей работы с ним. События предлагается отнести к одной из семи сфер жизни (природа, общество, работа, семья, внутренний мир, здоровье, досуг). Чем больше это число для пятилетия, тем насыщеннее жизнь в данный период времени. далее оценивается соотношение насыщенности событиями периодов прошедшей жизни по сравнению с настоящим и будущими периодами. Чем выше насыщенность событиями прошлого по сравнению с будущим, тем в большей мере реализовались ожидания и замыслы обследуемого, тем он старше в психологическом смысле. Чем в большей мере перевешивает по насыщенности событиями будущее по сравнению с прошлым, тем моложе в психологическом смысле человек. Если далее оцениваются причинно-целевые связи между выбранными событиями, их эмоциональная оценка и степень субъективной важности, то получают каузограмму. Эти все действия могут выполняться в ручном варианте. В итоге в системе двух координат изображается карта жизни: по оси ординат отмечается важность каждого (в баллах), по оси абсцисс — возраст жизни, соответствующий каждому событию. События (кружочки с номерами) соединяются линиями, каждая из которых обозначает тип связи (достичь, избежать, благодаря, вопреки). Реализованные (относящиеся к прошлому) события и связи отмечаются голубым цветом; актуальные (относящиеся к настоящему) — красным; будущие зеленым, составление карты жизни позволяет дать характеристику личности обследуемого: оценить его психологический возраст, масштаб замыслов, отношение к жизненным трудностям, эмоциональность, удовлетворенность жизнью, умение планировать свою жизнь, уверенность в себе, готовность обследуемого к переменам в жизни.

3. Проблемы развития профессионального самосознания

В процессе профессионализации личности могут возникать трудности, вызванные как возрастными изменениями психических функций, противоречиями профессионального развития, так и необходимостью участвовать в производственных

конфликтах, в освоении новых форм организации труда. Все это может привести к, так называемому, кризису личности, под которым понимается особое состояние внутренней психической напряженности, обусловленное противоречиями личностного и профессионального развития человека.

Р.А. Ахмеров выделил основные типы биографических кризисов личности в период середины жизни, когда именно профессиональная деятельность оказывается ведущей, т.е. именно особый личностный смысл, преобладающим образом влияет на развитие личности, психики человека: кризис нереализованности, опустошенности и бесперспективности.

Особенно ярко поведенческие проявления кризиса опустошенности представлены в социономических видах труда, где работнику приходится много взаимодействовать с людьми в условиях навязанного общения. Этот негативный феномен был назван эмоциональным выгоранием. Основные характеристики феномена заключаются в следующем:

1. Психическое выгорание представляет собой синдром, включающий эмоциональное истощение, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений. Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой.

Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В частности, в социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения образования и других социальных услуг. Клиенты воспринимаются не как живые люди, а все их проблемы и беды, с которыми они приходят к профессионалу, с его точки зрения, есть благо для них.

Наконец, редукция профессиональных достижений представляет собой возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней.

2. Данный феномен является профессиональным. В какой-то степени он отражает специфику той профессиональной сферы, в которой был впервые обнаружен: работу с людьми и оказание им помощи. Особенно это касается второго его компонента. Вместе с тем, исследования последних лет позволили существенно расширить сферу его распространения, включив профессии, не связанные с социальной сферой.

3. Психическое выгорание оказывает отрицательно воздействие на все стороны личности и ее поведение, снижая в конечном итоге эффективность профессиональной деятельности и удовлетворенность трудом.

4. Данный феномен является необратимым. Возникнув у человека, он продолжает развиваться, и можно только определенным образом затормозить этот процесс. Исследования показывают, что кратковременный отход от труда временно снимает действие этого феномена, однако после возобновления профессиональных обязанностей он полностью восстанавливается.

Выгорание представляет собой самостоятельный феномен, не сводимый к другим состояниям, встречающимся в профессиональной деятельности (стресс, утомление, депрессия).

Были выделены типичные виды приспособительного поведения (копинг-поведения) в период взрослости, помогающие в преодолении трудностей, в частности механизмы вытеснения, проекции и сублимации.

Вытеснение проявляется в забывании сведений, вызывающих негативные эмоции, переживания; *проекция* — перенос на другого человека черт личности, мотивов, свойств, присущих субъекту.

Особо отмечена полезная роль *сублимации* — стратегии копинг-поведения, при которой происходит переориентация человеком излишней энергии и социально неприемлемых влечений на социально одобряемые формы деятельности.

1. 4 Лекция №4 (2 часа).

Тема: «Психологическая структура совместной деятельности»

1.4.1 Вопросы лекции:

1. Психология производственного коллектива.
2. Основные типы и виды деятельности
3. Психологические механизмы формирования деятельности
4. Физиологические основы трудовых процессов

1.4.2 Краткое содержание вопросов:

1 Психология производственного коллектива

Рассмотрим социально-психологические характеристики производственного коллектива как объекта управления.

Социальная структура любой организации представляет собой систему, построенную по тому или иному принципу (чаще всего иерархическому), состоящую из ряда подсистем — структурных подразделений.

В таких социальных структурах первичная организационная ячейка, неделимая в смысле официальной организации, представляет собой первичный производственный коллектив. Его численность может быть различной и составлять от 3-4-х до 60-ти и более человек. Первичный производственный коллектив характеризуется формальной (официальной) и неформальной (неофициальной) организационными структурами.

Формальная структура обусловлена функционально-технологическим разделением труда в данном коллективе, официальными правами и обязанностями его членов. В пределах этой структуры каждый работник, выполняя предписанные ему функции, должен взаимодействовать с остальными членами организации определенным образом.

При этом характер взаимодействия обусловлен как особенностями технологического процесса, так и административно-правовой регламентацией, что зафиксировано в официальных положениях, инструкциях, приказах и других нормативных документах.

Неформальная структура возникает на основе действительных функций, выполняемых каждым лицом, и представляет собой сеть фактически сложившихся отношений между членами данного коллектива.

Работники вступают в неофициальные контакты друг с другом для того, чтобы удовлетворить некоторые свои потребности, такие как потребность в общении, объединении с другими людьми, привязанности, дружбе, получении помощи по работе, профессиональной информации. Иногда неофициальные контакты являются следствием потребностей эгоистических, например, потребности в доминировании, которая выражается в стремлении подчинить других людей своей воле.

Неформальная структура первичного производственного коллектива возникает и развивается спонтанно, по мере того, как его члены взаимодействуют друг с другом. В то же время и формальная структура коллектива создает предпосылки, облегчающие вступление в неофициальные контакты.

Например, члены коллектива, выполняющие сходные функции, имеют общие цели, интересы и проблемы, на основе чего и возникают соответствующие неофициальные взаимосвязи.

2. Основные типы и виды деятельности

Мир профессий изменчив и многообразен, и психологам необходимо уметь ориентироваться в нем, хотя бы для того, чтобы определить границы применимости закономерностей, найденных при изучении конкретных профессий. Для ориентации в мире профессий нужны классификации; их может быть много, так как для их построения существуют самые разные основания.

Под видом деятельности А.В. Карпов предлагает понимать конкретную профессиональную деятельность, которая характеризуется спецификой предмета, условий, содержания и требований к ней. Ряд сходных в том или ином отношении видов объединяется в типы. Так, Карпов уточняет, что совместная деятельность – это именно тип (а не вид) деятельности, поскольку она имеет общий специфицирующий признак (наличие не одного, а нескольких соорганизованных субъектов), но в то же время включает огромное количество конкретных разновидностей.

Помимо множества видов и типов деятельности, существует и еще одна предельно общая дифференциация всех типов деятельности на два основных класса. К первому относятся все виды и типы деятельности, в которых в качестве их непосредственного предмета выступают любая объективная реальность, любой внешний объект, любая вещь или их совокупность. Предметы всех видов деятельности данного класса лишены одушевленности, это материальные объекты. Данный класс, который обозначается понятием субъект-объектных профессий, охватывает огромное количество конкретных видов и типов трудовой деятельности, он наиболее широко представлен в сложившемся разделении труда и одновременно является наиболее традиционным предметом рассмотрения в психологии труда.

Ко второму классу относятся все виды и типы деятельности, непосредственным предметом которых выступает одушевленный субъект – человек. К такого рода деятельности относится, например, деятельность руководителя, педагога, врача и т.п. Данный класс обозначается понятием субъект-субъектных типов деятельности. Именно субъект-субъектные виды и типы деятельности характеризуются наибольшей сложностью и наибольшей значимостью для общественного разделения труда. Они значительно богаче содержанием, в особенности психологическим, однако значительно более сложны в плане их изучения, а потому исследованы в существенно меньшей мере. Современная психология труда должна быть психологической дисциплиной, изучающей прежде всего субъект-субъектные типы и виды деятельности.

Полезной для психологов является классификация профессий по отраслям народного хозяйства. Эта классификация многоцелевая, основу ее составляют экономические и технологические критерии. Зная о принадлежности конкретной профессии к некоторой отрасли, психолог может представить характер продукта труда, тип используемых технологий, степень опасности профессии по риску профессиональных заболеваний и травматизму.

Довольно общим, хотя и важным, является разделение деятельности на индивидуальную и совместную. Совместная деятельность реализуется в отличие от

индивидуальной коллективным субъектом, т.е. двумя или более людьми, имеющими общую цель. Другими важнейшими признаками совместной деятельности являются пространственное и временное соприкосновение участников деятельности, ролевая и инструментальная дифференциация участников на тех или иных задачах, наличие управляющего (организующего) компонента – лидера или руководителя.

Предельно общим является разделение видов деятельности на внешние и внутренние. При этом под внешними понимают все виды, типы и процессы деятельности, которые сопровождаются объективированными проявлениями ее исполнительских компонентов – движениями, действиями, экспрессией, коммуникациями и пр. Внутренняя деятельность разворачивается в интрапсихическом плане. Между внешней и внутренней деятельностью существует генетическая связь, поскольку вторая формируется в процессе онтогенеза на основе первой посредством механизма интериоризации.

Деятельность также принято разделять на исполнительскую и управленческую. Первая характеризуется тем, что субъект труда непосредственно воздействует на его предмет, хотя и контактирует при этом с другими субъектами. Вторая же (управленческая) обычно не предусматривает такого прямого воздействия, однако обязательно предполагает организацию одним субъектом деятельности других людей, а также иерархичность их соподчинения. Управленческая деятельность – это деятельность по организации других деятельностей (А.В. Карпов).

С практической точки зрения целесообразно дифференцировать деятельность в зависимости от условий ее выполнения. По данному основанию различают деятельность в комфортных, нормальных, допустимых, паракстремальных и экстремальных условиях. В зависимости от изменения условий существенно меняются так называемая психофизиологическая цена деятельности, ее напряженность, а также результативные параметры.

В прикладном отношении важным, как считает В.А. Карпов, является разделение деятельности на непосредственную и опосредованную (дистанционную). В первом случае субъект труда непосредственно воздействует на предмет и столь же непосредственно получает информацию о его состоянии. Во втором случае нет ни того ни другого: информация о предмете труда предоставляется человеку через опосредующие звенья (в виде знаков на табло, пультах, индикационных устройствах). Свои воздействия на предмет труда человек также осуществляет не прямо, а путем определенных органов управления. Наиболее характерный пример опосредованных, дистанционных видов деятельности – деятельность оператора.

Известна классификация профессий для профориентации школьников, разработанная Е.А. Климовым. В ней профессии предстают как многопризнаковые объекты. Характеристика конкретной профессии определяется сочетанием признаков, выбранных из некоторого множества по четырем уровням. Первый уровень объединяет типы профессий по предметному содержанию труда (Ч – человек, П – живая природа, Т – техника и неживая природа, З – знак, Х – художественный образ). В соответствии с этим выделяются пять типов профессий: «человек – человек», «человек – природа», «человек – техника», «человек – знак», «человек – художественный образ». Второй уровень представляют классы профессий, объединенных по преобладающей цели трудовых задач (П – преобразовательные, Г – гностические, И – изыскательские). Третий уровень составляют отряды профессий, классифицируемых по используемым орудиям труда (Р – ручные, М – механизированные, А – автоматизированные, Ф – функциональные). Наконец, четвертый уровень объединяет группы профессий по условиям труда и их требованиям к человеку (Б – бытовые условия труда, О – работа на открытом воздухе, Н – необычные условия труда, связанные с наличием факторов вредности для здоровья, опасности, М – особые требования профессии к моральным качествам субъекта труда). Анализируя конкретную профессию по указанным основаниям, можно составить ее «формулу».

В.Е. Гаврилов предложил разбить каждый тип профессий на подгруппы, учитывающие цели, орудия и условия труда. К первому типу относятся так называемые социномические профессии: медицинское обслуживание; воспитание и обучение; бытовое обслуживание; информационное обслуживание; защита общества и государства.

Ко второму типу относятся техномические профессии: создание, монтаж, сборка технических устройств; эксплуатация технических средств; ремонт технических устройств.

Третий тип объединяет биномические профессии: изучение, исследование и анализ состояния и условий жизни растений и животных; уход за растениями и животными (их выращивание, воспроизводство); профилактика заболеваний растений и животных, борьба с вредителями и возбудителями болезней, лечение заболевших.

Четвертый тип – сигномические профессии, оперирующие с текстами на родном и иностранных языках; с цифрами, формулами и таблицами; с чертежами, картами, схемами; звуковыми сигналами. В пятый тип объединены артономические профессии: создание, проектирование, моделирование художественных произведений; воспроизведение, изготовление различных изделий по эскизу, образцу в единственном экземпляре; воспроизведение, копирование, размножение художественных произведений в массовом производстве.

3. Психологические механизмы формирования деятельности

В изучении проблемы активности как особого явления важное место занимает раскрытие механизмов ее осуществления. В современной психологической литературе не существует единого подхода к определению сущности психологического механизма. Однако чаще всего психологический механизм определяется как «субъективное описание», или отражение на субъективном уровне тех объективных процессов, которые обеспечивают взаимодействие человека с окружающей средой. При этом психологический механизм является не простой констатацией данных процессов, а скорее раскрывает их содержательные и функциональные характеристики. Психологический механизм в основе своей выполняет регулятивную функцию в управлении различными энергетическими уровнями взаимодействия человека с окружающей средой.

В.Г. Агеев, говоря о сущности понятия «психологический механизм», замечал: «Идея механизма, то есть некоторого более элементарного уровня анализа, к которому не сводима специфика более высокого уровня, но который способен выполнить здесь функцию средства, всегда была заманчива для психологического исследования. Шла ли речь о наследственных, инстинктивных механизмах человеческого поведения или же о психофизиологических механизмах сенсорных процессов, сама возможность объяснить нечто сложное, неуловимое, ускользающее через нечто более простое, понятное, позволяющее себя зафиксировать, классифицировать, «квантифицировать» и т.д., естественно, казалась в высшей степени привлекательной и разумной. Можно приводить бесчисленное множество примеров подобного объяснения сложного через простое. Простое при этом чаще всего обозначалось термином «механизм», а сложное - тем содержательным феноменом, которое получает объяснение, когда понятно действие механизма, лежащего в его основе».

Наиболее простые формы действия психологических механизмов связаны со спонтанной активностью. Представление о механизме спонтанной активности основывается на явлении, которое присуще всем живым системам, являясь существенным их свойством, глубинной потребностью организма. Ее необходимо возбуждать и вызывать какими-либо стимулами. Она всегда есть в нем, как и в любом другом живом организме. Жизнь есть активность. Следовательно, важно обеспечить лишь поиск необходимых условий для проявления уже существующей активности. «При таком понимании природы активности, - пишет Г.С. Сухобская, - мотивация выступает, как проблема регуляции активности, а не создания ее. Основными параметрами активности выступает:

- сила;
- интенсивность;

- «канализация» - направленность в определенные сферы действительности».

Известно, что проблема спонтанной активности обсуждалась многими физиологами и психологами. В частности, Н.И. Гращеннов, Л.П. Латаш, И.М. Фейгенберг, совершенствуя представление в структуре рефлекторной деятельности, об аппарате предвосхищения - акцепторе действия, санкционирующей афферентации, о рефлекторном кольце и обратной связи, информирующей мозг о результатах действия и т.д. (П.К. Анохин), выделили так называемые спонтанные ритмические процессы, играющие важнейшую роль в саморегуляции деятельности центральной нервной системы.

4. Физиологические основы трудовых процессов

Все, чем богато человечество, создается его трудом. Невозможно представить себе все многообразие видов трудовой деятельности, которые, в конечном итоге, превращаются в машины, одежду, продукты питания, технику и оборудование, жилые, производственные и культурно-массовые объекты и т.д.

Несмотря на разнообразие профессиональной деятельности, по видам труда они классифицированы на четыре группы на основе физиологических показателей мышечной активности. По энергетическим затратам к легким видам труда относят работы, требующие затрат энергии 150 ккал/час, а к тяжелым - энерготраты, которые составляют более 250 ккал/час.

Формы интеллектуального (умственного) труда, представленные профессиями как в сфере материального производства (конструкторы, инженеры, техники, диспетчеры, операторы), так и вне его (врачи, учителя, писатели, артисты, художники, студенты, учащиеся и др.), относят к I группе по интенсивности труда. Интеллектуальный труд характеризуется необходимостью переработки большого объема разнообразной информации с мобилизацией памяти, внимания, частотой стрессовых ситуаций. При этом мышечные нагрузки незначительные. Для данного вида труда характерна гипокинезия, т.е. значительное снижение двигательной активности и повышение эмоционального напряжения.

Ко II группе относят профессии, связанные с мелкими однообразными движениями (на конвейере, автоматических линиях). При этом погружены мышцы предплечья, реже - плеча. У этих работников поза статичная, напряжены зрение и внимание.

Третья группа включает широкий круг профессий, связанных со станками, механическими приспособлениями, инструментами - станочники. Труд этих рабочих механизирован, но приходится применять физические усилия.

Четвертая группа - это профессии, связанные с тяжелым физическим трудом - каменщики, грузчики, лесорубы, кузнецы, формовщики и др., прилагающие большие физические усилия за рабочую смену.

На каком бы участке народного хозяйства ни трудился человек, какой бы профессией он ни владел, эффективность трудовой деятельности в значительной степени зависит от его работоспособности.

На протяжении суток состояние организма и его работоспособность подвергаются четким ритмическим колебаниям. Эти ритмы называются биологическими часами. Смысл ритмов состоит в том, что они, не подчиняясь воле, обеспечивают активность и трудоспособность человека днем, а ночью налаживают восстановительные процессы организма. Большинство физиологических функций наиболее активны днем, поэтому дневное время наиболее благоприятно для работы. Высокий уровень работоспособности организма отмечается в утренние часы (с 8 до 12), затем наступает некоторое снижение и повторное повышение в 16-18 часов. В вечерние часы функции организма значительно снижаются. Ночное время суток сопровождается низкой работоспособностью.

Однако биологические часы человека не всегда совпадают с его функциональным состоянием, которое подчиняется другим законам в период бодрствования и труда.

Во время трудовой деятельности функциональная способность организма (работоспособность) и производительность труда, основанные на физиологических закономерностях, изменяются на протяжении рабочего дня: происходит чередование подъема и спада работоспособности.

На первом этапе трудового дня организм приспосабливается к режиму работы, настраивается на нужный темп, определяется оптимальная рабочая поза, улучшается координация, точность и скорость движений, устанавливается экономичный режим работы органов и систем и, прежде всего, дыхательной и сердечно-сосудистой. Это фаза вработывания. Она сменяется фазой устойчивой работоспособности, характеризующейся сочетанием наивысшей эффективности работы со стабильностью или даже снижением физиологических функций. Через 3 часа работоспособность снижается. В этой фазе продолжение трудового процесса не эффективно из-за развития утомления. Такое состояние появляется ближе к обеденному перерыву.

Следующий этап производственной деятельности вновь начинается с фазы вработывания, но эта фаза более короткая, чем в начале трудового дня. Состояние устойчивой работоспособности во второй половине дня длится меньше и вновь переходит в фазу утомления.

Перед концом работы наблюдается кратковременное повышение работоспособности - так называемый конечный порыв.

Такова динамика работоспособности независимо от вида производства. Но в зависимости от характера труда, индивидуальных особенностей организма, его тренированности, степени нервно-эмоционального напряжения, условий работы фазы подъема и снижения работоспособности и развития утомления могут увеличиваться или уменьшаться.

Снижение работоспособности с точки зрения физиологии объясняется тем, что в работающем организме в процессе длительной нагрузки истощается запас энергии и требуется новый «заряд», т.е. возникает усталость. Другими словами, субъективное чувство усталости появляется, когда расход энергии превышает приход. При продолжающемся расходе энергии (работе) усталость переходит в утомление и переутомление.

Утомление - естественное состояние организма. Его положительная роль состоит в доминирующей роли центральной нервной системы (ЦНС). Согласно феномену утомления (по И.М. Сеченову), «Источник ощущения усталости лежит не в мышце, а в нарушении деятельности нервных клеток мозга».

В соответствии с концепцией И.П. Павлова при утомлении в ЦНС| возникает разлитое торможение, носящее охранительный характер для корковых центров работающих органов. Эта защитная реакция проявляется в физиологических механизмах ограничения работоспособности. Иными словами, утомление - временное понижение работоспособности клетки, органа, всего организма, наступающее в результате те работы и выражающееся в снижении качественных и количественных производственных показателей. Утомление - это сигнал того, что организм нуждается в отдыхе. После отдыха симптомы утомления исчезают. Время, которое протекает от окончания работы до наступления первоначального состояния, носит название восстановительного периода. Продолжительность восстановительного периода зависит от интенсивности работы и длится от нескольких минут до часа и более.

Физиологическая картина физического и умственного утомления сходна. Умственное и физическое утомление влияют друг на друга. Так, при тяжелом физическом утомлении умственная работа малопродуктивна, и, напротив, при умственном утомлении падает мышечная работоспособность.

Снижение физической работоспособности выражается в замедлении темпа, нарушении ритмичности работы, точности и координации движений, в ослаблении

внимания и увеличении числа ошибок. Эти явления исчезают и работоспособность восстанавливается после отдыха.

Однако при умственной работе мозг склонен к инерции, к продолжению мыслительной деятельности в заданном направлении. После окончания умственной работы «рабочая доминанта» полностью не угасает, обуславливая более длительное утомление и истощение ЦНС, чем при физической нагрузке. Это, прежде всего, относится к наиболее массовым профессиям современности, относящимся к I группе по интенсивности труда (педагогам, врачам, ученым, конструкторам и др.), чей труд сопряжен с деятельностью коры головного мозга, постоянными контактами с людьми, повышенной ответственностью, часто с дефицитом времени и информации для принятия адекватного решения.

Труд учащихся и студентов - это тоже умственная работа, относящаяся к числу самой трудной деятельности. Учебная нагрузка требует длительного напряжения клеток коры головного мозга, вынужденной позы, напряжения одной группы мышц при полной бездеятельности других. Интенсивная и длительная умственная деятельность способствует снижению работоспособности. А, как известно, первичные функциональные изменения в организме человека при умственном труде наступают, прежде всего, в динамике изменений высшей нервной деятельности. Под влиянием умственной работы состояние психических функций претерпевает фазные изменения. В начале работы улучшается внимание, запоминание, скорость выполнения «тестовых задач» и профессиональная работоспособность. Длительная умственная нагрузка оказывает угнетающее влияние на психическую деятельность: ухудшаются функции внимания (объем, концентрация, переключение), памяти (кратковременной и долговременной), восприятия (появляется большое число ошибок). В зоне прогрессивного падения работоспособности недопустимо выполнение интенсивной нагрузки, так как при этом происходит истощение энергетических ресурсов организма, что может отрицательно сказаться на состоянии здоровья.

При нервно-эмоциональном напряжении, связанном с умственной деятельностью, наблюдаются тахикардия, повышение кровяного давления, изменения ЭКГ, увеличение легочной вентиляции и потребления кислорода, повышение температуры тела, изменение обменных процессов, сдвиги гормональной системы и др.

Указанные сдвиги в психической сфере и функциональных параметрах организма в динамике умственной работы свидетельствуют об утомлении.

Н.Е. Введенский считал, что «устают и изнемогают не столько от того, что много работают, а от того, что плохо работают».

Оптимизация умственного труда должна быть направлена на сохранение высокого уровня работоспособности и на устранение хронического нервно-эмоционального напряжения.

Н.Е. Введенским сформулированы общие основные физиологические условия продуктивной умственной работы.

1. В работу следует «входить постепенно». Это обеспечивает последовательное включение физиологических механизмов, определяющих высокий уровень работоспособности.

2. Необходимо соблюдать определенный ритм работы, который способствует выработке навыков и замедляет развитие утомления.

3. Следует придерживаться последовательности и систематичности в работе, что обеспечивает более длительное сохранение рабочего динамического стереотипа.

4. Правильное чередование умственного труда с отдыхом. Чередование умственного труда с физическим предупреждает развитие утомления, повышает работоспособность.

5. Высокая работоспособность сохраняется при систематической деятельности, обеспечивающей упражнение и тренировку.

Отмечая важность ритмичного чередования работы и отдыха, И.М. Сеченов подчеркивал: «Для работы без усталости необходимо совершенно определенное соотношение между факторами работы (частотой и силой движения), а также величиной преодолеваемых препятствий и продолжительностью периодов покоя». Физиологически обоснованный режим труда и отдыха призван обеспечить такое чередование периодов работы и отдыха, при котором высокая производительность труда сочетается с высокой работоспособностью и не вызывает чрезмерного утомления.

1. 5 Лекция №5 (2 часа).

Тема: «Психологические особенности труда в условиях организации»

1.5.1 Вопросы лекции:

1. Понятие «организационная культура». Основные компоненты организационной культуры.
2. Личностно-ролевые конфликты.
3. Проблемы руководства и лидерства в организации.
4. Методы формирования кадрового состава организации.

1.5.2 Краткое содержание вопросов:

1. Понятие «организационная культура». Основные компоненты организационной культуры.

Важным компонентом теории организации является представление об организационной культуре. В современных условиях главными направлениями работы по повышению эффективности деятельности организаций является изменение отношения работников к труду, обеспечения ее современной организации, творческой направленности. Именно реализация этих направлений создает предпосылки для развития организационной культуры.

Организация - это сложный организм, основой жизненного потенциала которого является организационная культура. Она не только отличает одну организацию от другой, но и предопределяет успех функционирования и выживания организации в долгосрочной перспективе. Можно сказать, что организационная культура - это \"душа\" организации.

В литературе имеются различные определения понятия \"организационная культура\". Концепция организационной культуры не имеет единого толкования.

Одни авторы понимают под организационной культурой сложную композицию важных предположений, бездоказательно принимаемых и разделяемых членами коллектива. Другие авторы трактуют организационную культуру как философию и идеологию управления, ценностные ориентации, верования, ожидания, нормы, лежащие в основе отношений и взаимодействий как внутри организации, так и за ее пределами.

Большинство современных исследователей под культурой понимают специфический способ организации и развития человеческой жизнедеятельности, представленный в продуктах материального и духовного производства, системе социальных норм и духовных ценностей, совокупности отношений людей к природе, друг к другу и к самим себе. По мнению Б. Смирнова, организационная культура означает упорядоченную совокупность производственных, сплошь них и духовных достижений людей.

Все приведенные определения понятия организационной культуры не противоречат друг другу. Отличие состоит в том, что одни даются в узком смысле, другие - в широком.

полно определение понятия организационной культуры следующее: \"Организационная культура - это набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации и выражаются в ценностях, которые заявляются организацией и определяют людям ориентиры их поведения и действий.

Таким образом, организационная культура - это сформированная на протяжении всей истории организации совокупность приемов и правил адаптации организации к требованиям внешней среды и формирования внутренних отношений между группами работников. Организационная культура концентрирует политику и идеологию

жизнедеятельности организации, систему ее приоритетов, критерии мотивации и распределения власти, характеристики социально их ценностей и норм поведения. Элементы организационной культуры является ориентиром в принятии руководством организации управленческих решений, налаживании контроля за поведением и взаимоотношениями сотрудников в процессе оценки производственных, хозяйственных и социальных ситуаций.

В некоторых исследованиях организационную культуру называют корпоративной культурой.

Формирование организационной культуры происходит со временем, она впитывает опыт работников, плоды их воспитания, учитывает цели и установки организации. Общая цель организационной культуры создания в организациях здорового психологического климата для объединения работников в единый коллектив, исповедующий определенные этические, моральные и культурные ценности.

Организационная культура имеет определенный набор элементов - символы, ценности, верования, предположения. Выделяют три уровня организационной культуры.

Первый уровень, или поверхностный, включает, с одной стороны, такие видимые внешние факты, как архитектура, поведение, речь, технология, лозунги, а с другой - все то, что можно ощущать и воспринимать работодателем и ощущений человека. На этом уровне вещи и явления выявить легко, но не всегда их можно расшифровать и интерпретировать в терминах организационной культуры.

Второй уровень, или под поверхностный, предусматривает изучение ценностей и верований. Их восприятие имеет сознательный характер и зависит от желания людей.

Третий уровень, или глубинный, включает базовые предположения, определяющие поведение людей: отношение к природе, понимание реальности времени и пространства, отношение к другим людям, к работе. Без специального сосредоточения эти предположения трудно осознать даже членам организации.

Исследователи организационной культуры часто ограничиваются под поверхностным уровнем, поскольку на глубинном уровне возникают почти непреодолимые трудности.

Свойства организационной культуры базируются на таких существенных признаках: всеобщность, неформальность, устойчивость.

Всеобщность организационной культуры выражается в том, что она охватывает все виды действий, осуществляемых в организации. Понятие всеобщности имеет двойной смысл. С одной стороны, организационная культура - это форма, которую получают действия в организации. Например, организационная культура может определять определенный порядок разработки стратегических проблем или процедуры найма новых

работников С другой - культура есть не просто оболочкой жизнедеятельности организации, но и ее содержанием, элементом, определяющим содержание деятельности. Культура превращается в одну из стратегических целей организации.

Неформальность организационной культуры определяется тем, что ее функционирование практически не связано с официальными, установленными в приказном порядке правилами организационной жизни. Организационная культура действует как бы параллельно с формальным механизмом деятельности организации. Отличительной чертой организационной культуры по сравнению с формальным механизмом является преимущественное использование устных, речевых форм коммуникаций, а не письменной документации и инструкций, как это принято в формальной системе.

Значение неформальных контактов определяется тем, что более 90% деловых решений в современных организациях принимаются не в формальной обстановке - на совещаниях, собраниях, а на неофициальных встречах, за пределами специально отведенных мест. Организационную культуру нельзя отождествлять с любыми неформальными контактами в организации. К организационной культуре относятся только те неформальные контакты, которые соответствуют ценностям, принятым в рамках культуры. Неформальность организационной культуры является причиной того, что параметры и результаты действия культуры практически невозможно измерить с помощью количественных показателей.

Устойчивость организационной культуры связана с таким общим свойством культуры, как традиционность ее норм и институтов. Становление любой организационной культуры требует длительных усилий со стороны ее руководителей. Однако, будучи сформированными, ценности культуры и способы их реализации приобретают характер традиций и сохраняют устойчивость на протяжении нескольких поколений работников организации. Многие сильные организационные культуры унаследовали ценности, введенные лидерами и основателями компаний много десятилетий назад.

Можно выделить несколько основных признаков организационных культур, по которым они отличаются. Особая комбинация таких признаков придает каждой культуре индивидуальности, позволяет ее идентифицировать.

К основным признакам организационной культуры относят:

- отображение в миссии организации ее основных целей;
- направленность на решение инструментальных (производственных в широком смысле) задач организации или личных проблем ее участников;
- степень риска;
- степень соотношения конформизма и индивидуализма;

- преимущество групповых или индивидуальных форм принятия решений;
- степень подчиненности планам и регламентам;
- преобладание сотрудничества или соперничества среди участников;
- преданность или безразличие людей по организации;
- ориентация на самостоятельность, независимость или подчиненность;
- характер отношения руководства к персоналу;
- ориентация на групповую или индивидуальную организацию труда и стимулирование;
- ориентация на стабильность или изменения;
- источник и роль власти;
- средства интеграции;
- стили управления, отношения между работниками и организацией, способы оценки работников

Культура организации содержит как субъективные, так и объективные элементы. К субъективным элементам культуры относятся верования, ценности, образы, ритуалы, табу, легенды и мифы, связанные с историей организации и жизнью ее основателей, обычаи, принятые нормы общения, лозунги.

2. Личностно-ролевые конфликты

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 часто "намеренно скрывает от своих подчиненных определенную информацию". И здесь мы встречаемся со стремлением работников благодаря групповому общению сохранить свое достоинство через повышение своей осведомленности в действиях руководства, которые могут затрагивать коренные интересы работающих.

чтобы почувствовать тесное общение и симпатию, что также важно для подтверждения собственной значимости, поскольку "люди часто присоединяются к группам просто для того, чтобы быть ближе к тем, кто им симпатизирует" (Там же.С. 443).

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

Путаница в отношении различия между лидерством и управлением вполне понятна. До 1980-х годов, даже специалисты, в области менеджмента, нередко рассматривали управление и лидерство, как одно и то же - некоторые даже считали руководство просто как подсистема лидерства. Наше понимание понятий «лидерство» и «руководство», однако, с тех пор улучшилось, и сегодня эксперты в обеих областях, в целом согласны, что руководство и лидерство существенно отличаются друг от друга.

Один из известнейших специалистов в области менеджмента Джон Коттер, профессор Гарвардской школы бизнеса, достаточно хорошо разделил функции лидерства и руководства. Он утверждает, что цель лидерства состоит в обеспечении движения и развития полезных изменений в организации, в то время как роль руководителя состоит в обеспечении стабильности, последовательности, порядка и эффективности производимой работы.

Проанализировав теоретическую базу по проблеме лидерства и руководства можно сделать некоторые выводы:

1. Лидерство и руководство исполняют разные роли в работе организации. Хорошие руководители создают упорядоченный, предсказуемый результат; контролируют работу организации в соответствии с графиком и в рамках бюджета предприятия, а также стремятся делать все это максимально эффективно. Лидеры производят важные, позитивные изменения в организации путем четкой постановки цели, совмещая усилия людей с усилиями руководства организации, создают сплоченную команду, сосредоточенную на миссии и видении организации, мотивируют и вдохновляют окружающих.

2. Нельзя отождествлять лидерство и руководство, то есть процесс влияния и процесс власти. Не всегда руководитель, обладающей властью, имеет достаточные возможности и влияние на людей, для осуществления эффективного руководства.

3. Для достижения успеха, организации необходимы не только профессиональные руководители, но и вдохновляющие лидеры. В идеале, руководитель должен обладать лидерскими качествами. Эффективное руководство приносит положительные, необходимы перемены.

И то и другое (лидерство и руководство) может быть развито с помощью бизнес тренингов. Готовить такой корпоративный тренинг нужно особенно тщательно, даже по сравнению с другими корпоративными программами.

Более сложно развиваемым является именно лидерство, поэтому подготовке к обучению и пост мероприятиям должно уделяться должное внимание.

4. Методы формирования кадрового состава организации

Основным индикатором эффективности методов прикладной работы по управлению персоналом, прежде всего, являются позитивные изменения в консультируемой организации. Из чего следует правило: согласовывай проект и результаты каждого этапа разработки и внедрения методов с заказчиком, при этом старайся максимально вовлекать его в эту работу, даже если при этом его придется обучать.

Одного осознания работниками организации того, что проблему можно решить, недостаточно, чтобы она была решена на самом деле. Необходимы еще и знание о том, как это сделать, и уместное использование соответствующих методов управления персоналом. И если умелость подразумевает практическое овладение соответствующими навыками, то под уместностью мы понимаем адекватность используемого метода конкретной ситуации в организации. Из чего можно сформулировать следующее правило: важно не только вовлечь представителей консультируемой организации в процесс совместной работы с консультантом. Важно, чтобы они были хорошо оснащены соответствующими методами решения возникающих проблем.

Известные на сегодня методы управления персоналом, апробированные в ряде отечественных организаций и адаптированные к деятельности кадровых служб, могут быть объединены три подгруппы:

- методы формирования кадрового состава организации;
- методы поддержания работоспособности персонала;
- методы оптимизации кадрового потенциала.

К первой группе методов, ориентированных на формирование кадрового состава организации, относятся методы проектирования организационной структуры. В динамично изменяющихся условиях внешней и внутренней среды проектирование превращается в достаточно постоянную деятельность руководства организаций. В самом общем виде можно обозначить четыре основных метода, используемых при создании проекта организационной структуры: 1) аналитический, 2) технологический, 3) организационно-культурный и 4) «прототипический» методы. В процессе знакомства с материалом данной главы читателю предстоит осуществить свой выбор между перечисленными методами, взвесив все возможности и ограничения каждого из них. Мы надеемся, что выбор будет сделан в пользу усиления возможностей каждого из методов по принципу их взаимодополнительности.

1. 6 Лекция №6 (2 часа).

Тема: «Психические процессы в структуре профессиональной деятельности»

1.6.1 Вопросы лекции:

1. Когнитивные процессы в структуре профессиональной деятельности
2. Регулятивные процессы в структуре профессиональной деятельности
3. Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности

1.6.2 Краткое содержание вопросов:

1. Функциональное значение деловых конфликтов.

Подумайте над вопросом: "Конфликт - это хорошо или плохо?"

Еще несколько лет назад, задавая этот вопрос в студенческой аудитории, почти всегда можно было получить ответ: "Конфликт - это плохо. Необходимо сделать все возможное, чтобы избежать конфликта в любом коллективе. У нас конфликтов никогда не бывает". В последнее время отвечают противоположным образом: "Конфликт - это хорошо. Ни один коллектив не существует без конфликтов".

И все же как относиться к конфликту? Действительно, вряд ли можно работать и взаимодействовать всегда ровно, без каких-либо противоречий и напряжений в отношениях. Более того, когда приходится сталкиваться с ответом, что в коллективе никогда не бывает конфликтов, начинаешь предполагать, что, по-видимому, коллектив разламывают бесконечные внутренние раздоры, если уж их так тщательно скрывают.

Но вряд ли найдется человек, испытывающий удовольствие от конфликта. Все страдают. Конфликтующие люди часто производят чрезвычайно неприятное зрелище. Они

тратят здоровье и время на взаимные упреки, унижения и оскорбления. Как говорят японцы, они "теряют лицо", проявляя злость, гнев и раздражение. Если вам хоть раз довелось увидеть человека в остром конфликте, вы постараетесь как можно быстрее забыть его искаженное лицо, сверкающие глаза и жесткие интонации в голосе. И, если это возможно, постараетесь как можно реже с ним взаимодействовать. Неприятный осадок после конфликта не проходит очень долго.

При ответе на вопрос о пользе и вреде конфликта нам придется разобрать две категории конфликтных ситуаций: деструктивных и конструктивных.

Деструктивный конфликт характерен тем, что люди "застревают" на обсуждении личных недостатков друг друга и не захватывают в поле своего взаимодействия собственно те проблемы, которые и вызвали данное напряжение. Конфликт протекает горячо, интенсивно и стремительно. Возникают многочисленные искажения смыслов, каждый приписывает партнеру то значение его высказываний, которое тот не имел в виду. Конфликтующие стремятся защититься преимущественно при помощи силовых методов. Они выстраивают коммуникативные барьеры, устраивают "засады", спешат нападать первыми. Такой конфликт - это жестокая "война", в которой есть победители и побежденные, "раненые" (получившие психологическую травму) и "убитые" (отказавшиеся от активной позиции, сломленные и подавленные).

Деструктивный конфликт, безусловно, вреден, поскольку он не способствует успешному поиску способов решения проблемы и в то же время разрушает отношения между людьми - от неприятия друг друга до полного разрыва.

Конструктивный конфликт, напротив, является нужным и полезным.

Во-первых, в процессе обсуждения проясняются позиции людей, поскольку при отстаивании своего мнения они подыскивают основания и аргументы. При таком выявлении позиций часто происходит и так, что сами люди начинают более ясно осознавать свои собственные интересы в ходе объяснения их своим партнерам.

Во-вторых, при конструктивном конфликте, который, как правило, протекает в напряженной ситуации, но без крика и взаимных упреков, за короткое время организуется интенсивный поиск эффективного решения проблемы. Более того, при конструктивном конфликте основное внимание участников направлено именно на поиск решения сложных вопросов, а не на взаимное подавление друг друга.

Следовательно, можно сделать вывод о том, что существуют два основных критерия для оценки того, какой тип конфликта имеет место.

Конфликт является деструктивным (разрушающим), если отношения между людьми не улучшились, а ухудшились или между ними произошел разрыв.

Конструктивный, или созидательный, творческий, конфликт способствует улучшению отношений и углублению взаимопонимания.

Конфликт является деструктивным, если проблема, его вызвавшая, осталась нерешенной. При конструктивном конфликте решение проблемы обязательно должно быть найдено.

Как сделать деловой конфликт конструктивным?

При обсуждении проблем необходимо, чтобы оба партнера были настроены на понимание друг друга. Именно на понимание, а не на борьбу только за свою позицию.

Каждый партнер должен придерживаться правил эффективного общения, которые нарушать нельзя. Какие это правила?

Нельзя отступать от предметно-содержательного обсуждения проблемы и "переходить на личности".

Нельзя смотреть на своего партнера как на врага.

Нельзя "терять лицо", т.е. впадать в безудержный гнев, злость и мщение.

Нельзя терять внутреннюю установку на открытость и доброжелательность.

Нельзя отстаивать только свои интересы, не учитывая интересы партнера.

Нельзя, наконец, выбирать только силовые способы борьбы.

2. Причины и типы деловых конфликтов

В организации, учреждении или фирме причины деловых конфликтов могут быть следующие: ограниченность человеческих и финансовых ресурсов, взаимозависимость исполнителей в процессе выполнения производственных заданий, различные представления о целях и ценностях, различия в уровне интеллектуального развития и образованности, а также неумение людей общаться друг с другом.

Распределением человеческих и финансовых ресурсов занимаются менеджеры. Основная цель, которую они преследуют, заключается в том, чтобы наиболее эффективным способом получить желаемый результат деятельности. Необходимость делить человеческие и финансовые ресурсы неизбежно ведет к возникновению производственных конфликтов. Например, начальник отдела рекламы и маркетинга может обвинить начальника отдела продаж в том, что на развитие второго отдела выделяется значительно больше финансовых средств, чем на развитие и расширение первого отдела.

Возможность появления деловых конфликтов увеличивается по мере того, как организация упрочивает свое положение на рынке и расширяется. При расширении организации обостряется проблема взаимодействия специализированных отделов между собой в процессе производства товаров или услуг. Но, как показывает практический опыт, специализированные отделы значительно в большей степени ориентируются на

достижение своих собственных целей, нежели общих целей организации. Например, отдел сбыта может настаивать на производстве разнообразной продукции, поскольку это повысит ее конкурентоспособность и увеличит объем сбыта. Отдел снабжения может закупить большие объемы сырья и материалов, чтобы снизить себестоимость единицы продукции. Финансовый отдел будет стремиться к тому, чтобы воспользоваться деньгами, взятыми под товарно-материальные запасы, и инвестировать их.

Различные, часто противоречивые, представления сотрудников о целях и ценностях являются причинами деловых конфликтов, поскольку вместо того, чтобы объективно анализировать предметно-содержательные аспекты проблемы, работники рассматривают только те аспекты ситуаций, которые, по их мнению, могут способствовать или противодействовать удовлетворению их личных потребностей и интересов.

Например, подчиненные могут искренне считать, что они всегда имеют право критиковать руководителя. Находясь под ударами критики подчиненных, руководитель, напротив, считает, что подчиненные должны не критиковать руководство, а работать, быть исполнительными и эффективными. Очевидно, в данной ситуации каждая сторона имеет собственное право на определенное мнение и позицию: подчиненные могут ожидать от руководителя большего внимания к своим нуждам, а руководитель - более интенсивной включенности персонала в работу. Однако конфликты между руководством и подчиненными, возникающие на почве разногласия в определении целей и ценностей, имеют место в любой организации.

Данный конфликт отражен в шутливой юмореске ГейнцаКноблоха: "Что говорят о начальнике у нас? Если начальник приходит на работу вовремя, то говорят: "Это он нарочно приходит, чтобы к нам потом придирааться". Если же он опаздывает, то говорят: "Конечно, ему все прощается; на то он и начальник". Если он спрашивает, как поживает семья сотрудника, то говорят: "Вечно он сует нос в чужие дела". Если же он не спрашивает, то говорят: "Это такой черствый человек, что ему до людей никакого дела нет". Если начальник просит вносить предложения, то говорят: "Он сам ничего не может придумать нового". Если он сам начинает вносить предложения, то говорят: "Все по-своему делает". Если он быстро принимает решение, то говорят: "У него все наспех". Если принимает решение медленно: "У него нет никакой решительности". Если он собирается расширить отдел, говорят: "Хочет, чтобы у него был самый большой отдел". Если он сокращает штаты, то говорят: "Всегда он выезжает на наших горбах". Если он четко придерживается инструкций, то говорят: "Бюрократ". Если он стремится обойти юридические нормы, то говорят: "Совести нет у человека". Если он шутит: "Идиотские шуточки". Если он серьезен: "Ты хоть раз видел, чтобы он улыбался?!" Если отдел

работает хорошо: "Ничего удивительного: всю работу тянем мы". Если отдел работает плохо: "Мы-то здесь при чем? Это начальник у нас - никудышный..."

Такой конфликт отражен также в шутливой "Молитве подчиненного", которая широко распространена в различных фирмах и организациях в последние годы и выступает, на наш взгляд, эффективным психотерапевтическим средством для подчиненного, настроенного на критику своего руководителя. Приводим текст "молитвы подчиненного".

Шеф всегда прав.

Шеф не спит - шеф отдыхает.

Шеф не лжет - шеф дипломат.

Шеф не пьет - шеф дегустирует.

Шеф не упрям - шеф последователен.

Шеф не флиртует - шеф обучает кадры.

Шеф не ест - шеф восстанавливает силы.

Шеф не трус - шеф поступает предусмотрительно.

Шеф не кривится - шеф улыбается без энтузиазма.

Шеф не опаздывает - шефа задерживают важные дела.

Шеф не мямлит - шеф делится своими размышлениями.

Шеф не почесывает затылок - шеф обдумывает решение.

Шеф не ошибается - шеф принимает рискованные решения.

Шеф не изменяет своей жене - шеф выезжает в командировку.

Шеф не кричит - шеф убедительно выражает свою точку зрения.

Шеф не переносит критики - шеф уважает слаженный коллектив.

Шеф не любит подхалимов - шеф премирует лояльных работников.

С шефом не случаются дорожные происшествия - у шефа есть водитель.

Шеф не неуч - шеф предпочитает творческую практику бесплодной теории.

Шеф не любит сплетни - шеф выслушивает мнение сотрудников.

Шеф не забывает - шеф просто не засоряет свою память излишней информацией.

Чьи убеждения совпадают с убеждениями шефа, тот делает карьеру.

Кто приходит со своими убеждениями, выходит с убеждениями шефа.

Если хочешь жить и работать спокойно - не опережай шефа в развитии.

Если шеф не прав - читай сначала.

Различия в уровне интеллектуального развития, жизненного опыта и образованности часто выступают причинами деловых конфликтов. Так, потенциально конфликтными могут быть гомогенные женские и гомогенные мужские коллективы в том

случае, если между членами коллектива наблюдаются существенные различия в уровне интеллектуального развития и жизненного опыта. В женских коллективах возникает напряженная, нервная и конкурентная атмосфера, в мужских - атмосфера "армейской казармы" с жесткими законами по праву более опытного и сильного. Однако если в женском коллективе руководитель - мужчина, конфликты, как правило, нейтрализуются или перестают возникать. В мужском коллективе руководителем должен выступать прежде всего более старший и образованный специалист, имеющий решительный характер и сильную волю.

Деловые конфликты возникают в коллективах, в которых руководитель значительно уступает в уровне образованности и жизненном опыте своим подчиненным. Конфликты начинают "лихорадить" работающую команду и в тех случаях, если сотрудники существенно различаются между собой в уровне интеллектуального развития, образованности и объеме жизненного опыта.

Кроме того, различия в манере поведения также могут оказаться конфликтогенными. Так, люди непосредственные, импульсивные и эмоциональные сложно "срабатываются" друг с другом. В таком коллективе необходимо, чтобы часть персонала была представлена людьми уравновешенными, стабильными и имеющими богатый жизненный опыт.

Неумение эффективно общаться в деловой сфере - данный фактор часто выступает причиной возникновения конфликтов. Распространены следующие социально-психологические характеристики, ведущие к конфликтам: неумение до конца выслушать друг друга, отсутствие установки на понимание точки зрения другого человека, восприятие иной позиции в качестве начала конфликта, стремление во всех проявлениях партнера видеть только личный смысл и не замечать объективно-содержательных аспектов общения, установка на противодействие и конфронтацию, стремление применять только силовые (манипулятивные) методы в общении, несовпадения и противоречия между вербальной (проговариваемой) и невербальной (символической) сторонами коммуникативного процесса.

Фактор пола. Женщины и мужчины конфликтуют примерно с одинаковой частотой, но причины конфликтов у них разные. Так, женщины чаще конфликтуют, если на работе не удовлетворяются их личные потребности в заработной плате, распределении отпусков и премий, получении различных льгот. Кроме того, женщины более чувствительны к атмосфере, которая возникла в данном коллективе. При наличии тяжелой, гнетущей атмосферы в работающей группе женщины первыми дают "негативные вспышки". Женщины чаще конфликтуют, если не выполняются необходимые условия экологии и

гигиены на рабочем месте, они болезненно переживают также переутомление в периоды сверхинтенсивных нагрузок. Женщины конфликтуют, "выплескивая" свою негативную энергию во внешнюю среду, не задерживая долго внутри себя отрицательные эмоции. При этом они легче и быстрее "отходят" и успокаиваются.

Мужчины не терпят, если ущемляются их права, связанные с содержанием и условиями трудовой деятельности: отсутствует соответствующий их представлениям статус и властные возможности, имеется неприемлемая для них форма подчинения, несоответствия, трудовые права по их мнению, не соответствуют обязанностям, существует неразумная организация труда. Перегрузки мужчины переживают не так тяжело, как женщины, однако они склонны длительное время держать в себе отрицательные эмоции и не "выплескивать" их.

Фактор возраста. Для молодых сотрудников характерны некоторый максимализм в отношениях, разделение отношений по принципу "черное-белое", нетерпимость к недостаткам других, недостаточность знания самих себя и возможных последствий конфликтов. С возрастом уменьшается количество конфликтов, связанных с погрешностями в отношениях с коллегами, и возрастает число конфликтов, вызванных противоречиями в содержании труда и организационных условиях работы. Зрелые работники легче адаптируются к новому коллективу, проще смотрят на коммуникативные проблемы и проявляют большую терпимость к недостаткам людей. Более старший возраст проявляется большей мудростью в отношениях, спокойствием, снижением значимости мелочей во взаимодействиях.

Фактор психологических травм и культурной среды. Для нашей культуры характерной является особенность "сбрасывать" собственную неудовлетворенность на окружающих людей. Например, человека обидели или унизили в транспорте, в магазине или просто на улице. Он приходит "на взводе" на работу и начинает "рычать" на своих коллег. Или другой пример. После напряженного трудового дня муж приходит домой и "сбрасывает" свое дурное настроение на членов семьи, чаще на жену. Начинается цепь мелких придирок, крика, обвинения - и все по мелочам. Она обижается, замыкается в себе, чувствует себя несчастной. Он остро реагирует на ее нервное состояние, которое он сам же и вызвал. Возникает "конфликтная цепочка", вытягивающая из одной болезненной ситуации другую, и в конце концов конфликт "взрывается" как извержение вулкана: все, развод и никаких примирений! Кому не знаком такой конфликтный сценарий? А требуется здесь совсем немного: отойти от привычного для нас "сбрасывания" своей негативной энергии на других людей и попытаться успокоиться другими, менее опасными для окружающих средствами. Можно залезть в ванную и постоять под контрастным душем,

можно пойти погулять в парк с собакой, можно, наконец, поставить видеокассету с кинокомедией или выспаться. И через некоторое время причина назревающего конфликта для самого человека станет не только незначительной, но и просто смешной, недостойной того, чтобы из-за нее ломать жизнь себе и своим близким.

Типы деловых конфликтов. Различают четыре основных типа деловых конфликтов: внутриличностный, межличностный, конфликт между отдельной личностью и группой и межгрупповой конфликт.

Внутриличностный конфликт чаще всего проявляется как ролевой конфликт, когда одному человеку предъявляются противоречивые требования относительно ожидаемого результата его работы. Например, заведующий секцией или отделом в универсальном магазине может потребовать, чтобы продавец все время находился в отделе и предоставлял покупателям информацию о товарах и услуги по выбору или примериванию определенных вещей. При этом заведующий может высказать недовольство, что продавец тратит все свое рабочее время на покупателей и уделяет мало внимания пополнению отдела новыми товарами. В этой ситуации, как правило, продавец воспринимает указания своего менеджера (зав. секцией или отделом) как противоречивые и несовместимые.

Внутриличностный конфликт часто возникает и в тех случаях, когда руководитель не имеет внутренней мотивации к осуществлению управления и контроля за деятельностью подчиненных, а также рассматривает свою должность через призму представления, что "бремя власти" является для него непосильно тяжелым. Острый внутриличностный конфликт возникает и тогда, когда в группе работников складывается ситуация, требующая от руководителя авторитарных, директивных способов воздействия, но по своим коммуникативным установкам руководитель испытывает внутреннее сопротивление силовым способам управления и теряет контроль над возникшей ситуацией.

Многие внутриличностные конфликты возникают также из-за рассогласованности производственных требований с личными потребностями и ценностями работников, функциональными перегрузками или, наоборот, недогрузками рабочего времени, когда сотрудники имеют неоправданно много свободного времени. Для работающих женщин актуален внутриличностный конфликт, сопряженный с невозможностью согласовать производственные и карьерные цели с целями семейной жизни и воспитания детей.

Межличностный конфликт часто проявляется в борьбе руководителей за человеческие и финансовые ресурсы, возможность разрабатывать и реализовывать выгодные для них проекты, рабочее время, возможность использовать оборудование, производственные мощности и контрольно-измерительную аппаратуру.

Межличностные конфликты ярко проявляются в столкновении различных индивидуально-темпераментных свойств работников. Например, психологические несовместимыми могут быть два сотрудника, имеющие выраженные холерические типы темпераментов: активные, стремящиеся к лидерству, не терпящие возражений, имеющие высокую скорость принятия решений, вспыльчивые, конфликтные, имеющие слабый самоконтроль.

Межличностные конфликты проявляются также в процессе конкурентной борьбы за реальную власть - освободившееся "кресло" или "портфель". Так, большинство деловых интриг, стратегического движения и тактических приемов, давления на партнера и манипулирования им, наступлений и защит, демонстрируемых и скрытых целей связаны прежде всего с борьбой за положение, позволяющее более эффективно управлять ситуацией, человеческими и финансовыми ресурсами, что позволяет честолюбивому человеку почувствовать удовлетворение от процесса самоутверждения в профессиональной сфере и системе власти.

Конфликт между личностью и группой возникает в тех случаях, когда конкретный сотрудник отказывается выполнять групповые требования или принимать групповые ценности. Например, кто-то стремится к солидному заработку, перевыполняя нормы и осуществляя сверхурочную работу. Группа может проявлять отчетливое негативное отношение к "чрезмерному усердию" такого работника по причине того, что своей активностью он способствует повышению "планки" и может вызвать серьезное усиление требований со стороны руководства. В этом случае коллектив, как правило, старается "держаться среднюю планку", с тем чтобы обеспечить более комфортные условия своей работы.

Возникновение конфликта между отдельной личностью и работающей командой возможно и тогда, когда сотрудник занимает позицию, принципиально отличающуюся от общей позиции группы. Конфликт возникает также на почве существующего противоречия в должностных обязанностях менеджера: между необходимостью обеспечивать соответствующую производительность труда и соблюдать правила и процедуры техники безопасности. Если руководитель излишне склонен к применению только административных, авторитарных и силовых способов воздействия на подчиненных, он может стать непопулярным в коллективе, и со временем в группе возникает противодействующий лидер. В результате группа может снизить производительность труда вплоть до полного отказа от работы.

Межгрупповой конфликт часто возникает из-за различия в целях. Например, отдел продаж и сбыта часто ориентирован на покупателя, в то время как производственные отделы больше интересуются соотношением затрат, эффективностью и экономией.

Межгрупповой конфликт может возникнуть также по причинам противостояния руководителя и неформального лидера в коллективе, когда работающая группа "раскалывается" на две подгруппы - сторонников официального руководства и единомышленников лидера. "Раскол" трудового коллектива возможен и тогда, когда конфликтуют два лидера, а руководитель реализует слишком мягкий стиль управления, теряет реальную власть и не контролирует ситуацию.

Коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях. Следует иметь в виду, что эффективный работник - это тот, кто одинаково успешно владеет различными коммуникативными тактиками в конфликтной ситуации, выбирая их в соответствии с возникающей ситуацией взаимодействия и партнером, с которым происходит деловое общение.

Различают пять основных коммуникативных тактик в конфликтной ситуации: противоборство и давление, сотрудничество, компромисс, избегание и уступка. Разберем, в каких конкретных социально-психологических условиях эффективны данные конфликтные тактики поведения и общения.

Противоборство и давление эффективны, если руководитель или сотрудник имеют авторитет, реальную власть и взаимодействуют с дисциплинированными подчиненными или партнерами. Они могут применять способы административного нажима или личного влияния еще и тогда, когда формулируют требования подчиниться объективной необходимости: общему распорядку, принятым юридическим нормам, ограничениям во времени, человеческих или финансовых ресурсах, возможностях.

Сотрудничество в конфликтной ситуации может быть эффективным тогда, когда осуществляется взаимодействие между партнерами, равными по статусу, профессиональному опыту и, возможно, по возрасту. В процессе организации сотрудничества необходимо выявить цели обоих партнеров и построить взаимодействие, направленное на достижение целей как одной, так и другой стороны.

Компромисс может быть достаточно результативен, если в конфликтной ситуации один из деловых партнеров ожидает или требует того, в чем ему могут отказать. Компромисс является также эффективной тактикой с сильным партнером, который по должностному статусу и профессиональному опыту существенно превосходит того, кто проявляет инициативу в данном взаимодействии.

Коммуникативную тактику на избегание, как правило, выбирают сотрудники, которые характеризуются высокой коммуникативной чувствительностью, ранимостью и способны длительное время остро переживать конфликт, снижая производительность своей работы. Избегание может быть также успешной тактикой, если деловой партнер имеет дело с горячим, неуравновешенным и вспыльчивым сотрудником, которому необходимо дать дополнительное время, чтобы он успокоился и получил возможность тщательно продумать поступившее предложение или предлагаемые условия работы.

Уступка - это эффективная тактика делового человека в конфликте с партнером, изначально превосходящим его по должностному статусу, профессиональному опыту и наличию возможностей влиять на события.

3. Модель делового конфликта

Несмотря на имеющиеся различия в функциональном значении конкретных деловых конфликтов, причинах, их вызывающих, типах конфликтов и коммуникативных тактиках, реализуемых деловыми партнерами в конфликтных ситуациях, все же выделяется общая модель, которая является сущностной стороной любого конфликта.

Так, любой деловой конфликт содержит: объективные и субъективные условия конфликтной ситуации, факторы (причины или источники) конфликта, динамические параметры конфликта, отношения и психологические реакции людей, участвующих в конфликте, коммуникативные тактики в конфликте, способы реализации управляющих воздействий на конфликт с целью его регулирования, а также последствия конфликта.

Последствия деловых конфликтов могут быть позитивными и негативными. Позитивные последствия разрешения конфликтной ситуации выражаются в поиске и выработке взаимоприемлемых решений, снятии враждебности в состоянии деловых партнеров по отношению друг к другу, внутреннем ощущении возникновения социальной справедливости в отношениях, эмоциональной разрядке, психологическом обновлении отношений, возникновении более глубокого и адекватного взаимопонимания между людьми, появлении объективных и субъективных условий для делового сотрудничества, совместной профессиональной деятельности и коллективного процесса принятия решений, творчества и разработки оригинальных способов снятия проблем, учитывающих как можно более вариативное "поле" их решения.

Негативные последствия деловых конфликтов проявляются в неудовлетворенности деловых партнеров, их плохом самочувствии, увеличении текучести кадров в организации в целом или в отдельном подразделении, уменьшении стремления к сотрудничеству, усилении личной враждебности и противодействии деловых партнеров по отношению друг к другу, в излишне выраженной преданности по отношению к своей группе, своему

лидеру и своей команде, проявлении непродуктивной конкуренции по отношению к другим группам, формировании представления о другой стороне как стороне "врага", в уменьшении деловых коммуникаций вплоть до их полного исчезновения, резком переходе взаимодействий с предметно-содержательного общения на общение сугубо личного порядка с претензиями и сверхкритичными оценками, наконец, в смещении акцента - придании большего значения "победе" в конфликте, нежели действительно решению возникших проблем.

1. 7 Лекция №7 (2 часа).

Тема: «Профессиональный стресс»

1.7.1 Вопросы лекции:

1. Понятие и динамика профессионального стресса.
2. Саморегуляция работника в условиях профессионального стресса.
3. Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности

1.7.2 Краткое содержание вопросов:

1. Понятие и динамика профессионального стресса.

Профессиональный стресс - это напряженное состояние работника, возникающее у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, связанных с выполняемой профессиональной деятельностью. Различают такие разновидности профессионального стресса, как информационный, эмоциональный и коммуникативный стресс.

В случаях информационных перегрузок, когда работник не справляется с возникшей перед ним задачей и не успевает принимать важное решение в условиях жесткого ограничения во времени, возникает информационный стресс. Напряженность может усилиться, если принятие решения сопровождается высокой степенью ответственности, а также в случаях неопределенности, при недостатке необходимой информации, слишком частом или неожиданном изменении информационных параметров профессиональной деятельности.

Эмоциональный стресс может остро переживаться человеком, поскольку разрушаются глубинные установки и ценности работника, связанные с его профессией. Эмоциональный стресс возникает при реальной или предполагаемой опасности, переживаниях унижения, вины, гнева и обиды, в случаях противоречий или разрыва деловых отношений с коллегами по работе или конфликта с руководством.

Коммуникативный стресс, связанный с реальными проблемами делового общения, проявляется в повышенной раздражительности, неумении защититься от коммуникативной агрессии, неспособности сформулировать отказ там, где это необходимо, в незнании специальных приемов защиты от манипулирования, несовпадении по темпу общения.

Выделяются три основные стадии развития стрессового состояния у человека

- 1) нарастание напряженности (первая стадия, линия АВ);
- 2) собственно стресс (вторая стадия, линия ВС);
- 3) снижение внутренней напряженности (третья стадия, линия CD).

Линия AD условно показывает уровень активности человека, находящегося в бодрствующем, уравновешенном состоянии.

Продолжительность *первой стадии* может быть разной. Один человек "заводится" в течение двух-трех минут, а у другого внутреннее напряжение накапливается в течение нескольких дней, недель или месяцев. Но в любом случае состояние и поведение человека, попавшего в стресс, резко меняются на "противоположный знак". Японцы оценивают человека, попавшего в стресс: "Он потерял свое лицо". Это выражение можно понять и так: "Он потерял самообладание".

Действительно, спокойный и сдержанный человек неожиданно становится суевливым, раздраженным, даже агрессивным и жестоким. А живой, подвижный и общительный человек вдруг может стать мрачным, замкнутым и заторможенным.

На первой стадии исчезает психологический контакт в деловом и межличностном общении, появляется отчуждение в отношениях. Люди перестают смотреть друг другу в глаза, резко изменяется предмет разговора с предметно-содержательных моментов на личные выпады типа "Ты сам(а) - такой (такая)".

И хотя на первой стадии стресс еще остается конструктивным и может повысить успешность профессиональной деятельности, все же постепенно у человека ослабевает самоконтроль. Работник теряет способность сознательно и разумно регулировать свое собственное поведение.

Вторая стадия в развитии стрессового состояния начинается в точке В, в которой происходит потеря эффективного и сознательного самоконтроля (полная или частичная). "Стихия" деструктивного стресса разрушительно действует на психику человека. Он может осознавать свои действия довольно смутно и не полностью. Многие потом отмечают, что в стрессовом состоянии они сделали то, что в спокойной обстановке никогда бы не сделали. Обычно все, в той или иной мере переживавшие разрушительный стресс, впоследствии очень жалеют об этом.

Так же как и первая, вторая стадия по своей продолжительности строго индивидуальна - от нескольких минут и часов до нескольких дней и недель. Искерпав свои энергетические ресурсы (достижение высшего напряжения отмечено в точке С), человек чувствует опустошение и усталость.

На *третьей стадии* он останавливается и возвращается "к самому себе", часто переживая чувство вины ("Что же я сделал(а)!"), и клянется, что "этот кошмар" больше никогда не повторится.

2. Саморегуляция работника в условиях профессионального стресса

Может ли работник научиться регулировать собственное состояние в условиях профессионального стресса и перестроить свой стрессовый сценарий?

Безусловно да! В профессиональной деятельности более успешны люди, научившиеся владеть собой, имеющие развитую психотехнику личной саморегуляции. Они знают свои сильные и слабые стороны, умеют вовремя сдержаться, проявить терпение, затормозить свои внутренние "взрывы" и сохранить самообладание.

Люди с развитой системой саморегуляции размышляют так.

"Что толку обвинять себя или других? Нет смысла мучаться укорами совести. Но и "сбрасывать" свою стрессовую агрессию на окружающих - негуманно и невыгодно. Отношения разрушаются, теряются важные контакты, происходит потеря уважения окружающих, а проблема-то не решается! Я только теряю, ничего не приобретаю!"

"Нужно уметь вовремя остановить себя, когда еще есть понимание ситуации и сохранен самоконтроль!" Один ведущий специалист крупной фирмы выразил эту мысль так: "Важно не попасть в точку В!"

"Вывод один: надо хорошо знать самого себя. Надо вовремя почувствовать изменение своего внутреннего состояния, когда "закипает" раздражение и появляется еле сдерживаемая агрессия".

Специалисты, хорошо регулирующие себя в стрессе, по-разному говорят о своих ощущениях, однако главное - они хорошо осознают их: "Я становлюсь раздраженным, внутри меня как бы вспыхивает что-то горячее", "Я начинаю ускоряться и несусь на всех оборотах", "У меня все застывает внутри", "Мне становится все безразлично".

Конечно, флегматичные люди имеют больше времени на осознание самих себя при нарастании стресса. Профессиональный стресс у них развивается медленнее, и есть "время в запасе". Люди с холеричным темпераментом, "с лету" входя в первую стрессовую стадию, имеют значительно меньше времени на осознание. Тем не менее успешно овладевают стрессом как флегматики, так и холерики.

Необходимо запомнить следующие правила саморегуляции в условиях профессионального стресса.

Правило 1. Полезно наблюдать за самим собой. Что вы чувствуете на первой стадии стресса? Какие ощутимые изменения происходят в вашем состоянии и настроении? Сколько времени длится первая стадия вашего стресса? Это происходит сразу, как говорят, с "пол-оборота", или постепенно, с едва заметным, но ощутимым нарастанием? Что с вами происходит, когда вы теряете самообладание (в точке "В")?

Следует помнить, что успешность построения личной программы защиты от профессионального стресса зависит от того, насколько точно и своевременно вы научитесь замечать, что вступаете в "зону" стресса и теряете самоконтроль.

Правило 2. Необходимо искать способы остановки самого себя. На первой стадии стресса важно "взять перерыв" и усилием воли прервать свои действия:

сделать паузу в общении с сотрудниками (помолчать несколько минут вместо того, чтобы с раздражением отвечать на несправедливое замечание);

выйти из комнаты;

переместиться в другую, отдаленную часть помещения

Правило 3. Необходимо стремиться перевести свою энергию в другую форму деятельности, заняться чем-нибудь другим, что даст возможность снять напряжение.

Если потеря самообладания произошла на работе, можно заняться следующим:

перебрать свои деловые бумаги, полить цветы на подоконнике, заварить чай;

выйти в коридор и поговорить с симпатичными сотрудниками или сотрудницами на нейтральные темы (о погоде, покупках и др.);

подойти к окну и посмотреть на небо и деревья, порадоваться солнцу, дождю или снегу;

обратить внимание на идущих по улице людей. Попробовать вообразить, о чем думают проходящие мимо люди;

зайти в туалетную комнату и на две-три минуты опустить ладони под холодную воду

Такой "перерыв" можно практиковать как можно чаще в те моменты, когда происходит потеря самоконтроля. Важно, чтобы действие "остановки самого себя" вошло в привычку.

Правило 4. Следует серьезно задуматься над тем, какие моменты в работе помогают снять напряжение. Что вас больше всего радует? Чем вы занимаетесь с увлечением? И стараться каждый день иметь немного времени на занятия, которые приносят удовлетворение и радость.

3. Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности

Раздражительность в деловом общении. Основная причина раздражительности - это усталость и истощенность по причине производственной перегрузки работников. Причиной хронической раздражительности на работе может выступить привычка общаться "на повышенных тонах". Кроме того, люди часто раздражаются, когда испытывают неуверенность в себе. Следовательно, причиной раздражительности может выступить пониженная самооценка. Тревожность, неудовлетворенность собой на работе, как правило, проявляются в раздражительности в общении.

Коммуникативная агрессия. Повышенная раздражительность легко переходит в коммуникативную агрессию - специфическую форму выражения тяжелых, негативных состояний. Коммуникативная агрессия в условиях профессиональной деятельности проявляется в стремлении унижить и подавить соперника в конкурентной борьбе, разрушить статус и авторитет какого-либо сотрудника, желании исключить определенного человека из коммуникативных контактов.

При помощи агрессии работник может защищаться от реального или мнимого нападения, демонстрировать свою силу и самоутверждаться, организовать для себя психологическую разрядку, если накапливается неудовлетворенность своей работой или своим служебным положением.

Коммуникативная агрессия бывает физической или вербальной (словесной), прямой или косвенной (придирчивость, намеки, отказ от помощи, ложь, мелочность, угрозы), ситуативной (спонтанные вспышки слепой ярости), направленной на другого (обвинение другого) или на себя (самообвинение).

Проблема состоит в том, что человек нередко не осознает собственной агрессивности и активно борется там, где в этом нет никакой необходимости. Он "заводит" себя и окружающих, создавая напряженное "поле", в котором плохо и ему самому, и другим.

Принцип справедливости в общении. Работник чувствует себя спокойным и удовлетворенным, если в общении с деловыми партнерами выдерживается принцип справедливости: сколько сил, времени и поддержки он отдает в общении с ними, столько же сил, времени и поддержки он получает от них. При недооценке личностного и эмоционального вклада в процесс общения человек испытывает чувство обиды и стремится всеми возможными способами восстановить справедливость (равновесие). И наоборот, при переоценке его активности во взаимодействии он испытывает чувство вины, не менее дискомфортное, чем обида, и также стремится восстановить справедливость (равновесие).

Чувствительность к справедливости в деловом и межличностном общении имеют все люди, только одни стремятся больше отдавать (альтруисты), а другие - больше брать (эгоисты). Довольно часто альтруисты больше вкладывают в общение потому, что получают от этого коммуникативное удовлетворение. При помощи таких "коммуникативных вкладов" они укрепляют чувство собственного достоинства и повышают свою самооценку. Эгоисты стремятся что-то получить от нужного человека, не прикладывая к этому никаких усилий или затратив минимальные усилия.

Чтобы принцип справедливости не нарушался в процессе делового общения, необходимо правильно выбрать психологическую "валюту" своего вклада в общение. Например, вы считаете, что вашему партнеру нравятся ваша прямота, решительность и самостоятельность. Вы открыто высказываете свою точку зрения, спорите, доказываете свою правоту. Но вы ошибаетесь: ваш партнер нуждается совсем в другом - в вашей способности к компромиссу, уступке и согласию даже тогда, когда вы имеете другое мнение. Он оценит вашу мягкость и со своей стороны в подходящем случае тоже сможет уступить и согласиться.

Кроме того, известно такое изречение: "Чтобы тебя уважали, делай для другого человека то, что бы ты хотел сделать для самого себя". Но деловые люди далеко не всегда хотят того же, чего хотел бы другой человек. Во многих случаях они становятся недовольными, их обижает прямой перенос целей и установок какого-либо человека на их желания.

Скорее надо стремиться делать для своего партнера то, что он хотел бы, чтобы вы сделали для него. Поэтому в первую очередь необходимо узнать его интересы, ценности и установки, другими словами, провести маленькое психологическое исследование. Что ему нужно? Чего он хочет? Каковы его цели?

Наконец, не следует преувеличивать своего ожидания от ответного вклада со стороны делового партнера. Нужно стремиться к равновесию в общении, но не получится точно отмерять каждый "грамм" отклонений чаши весов в одну или другую сторону. Важно закладывать в динамику общения элемент подвижки и "погрешности" в обе стороны. В этом случае деловое взаимодействие будет существенно упрощено и повысится его эффективность.

Терпение и самообладание в общении. Чтобы не попасть в стресс, связанный с проблемами делового общения, необходимо выполнять одно главное условие: быть терпеливым к разным людям и сохранять самообладание в трудных ситуациях. Терпеливый человек опирается на свой профессиональный и жизненный опыт,

показывающий, что деловых партнеров без недостатков не бывает. Он знает свои недостатки, поэтому спокойно и терпеливо относится к недостаткам окружающих людей.

При этом важно в своих партнерах выделять главные деловые качества, имеющие большую ценность. Остальные особенности характера необходимо принимать спокойно и с определенным терпением. Важно иметь в виду, что в работе следует достичь главных целей, и не всегда есть возможность сменить партнера в процессе их достижения.

Техники делового общения. При общении с излишне коммуникативно активным человеком может возникнуть чувство внутреннего раздражения пополам с усилием себя сдерживать. Да и общением это назвать трудно. Деловое общение - это взаимодействие: что-то говорит ваш партнер, что-то говорите вы. А здесь непрерывный монолог только вашего партнера: он сам задает вопросы, сам на них отвечает, сам выбирает тему для разговора и сам же ее меняет. Возможно, самое неприятное здесь заключается в том, что в таком "взаимодействии" вас как будто нет, со стороны вашего партнера не предполагается ваше участие. Вам остается только молчать, кивать, тянуть многозначительное "Да...", а внутри - раздражаться и ждать, когда только все это кончится! Скорее бы!

На самом деле остановить болтливого человека и в то же время не обидеть его совсем просто. Главное, выполнять такие правила.

Правило 1. Внутренне решиться позаботиться о самом себе: своем спокойствии, желании провести эти минуты по своему усмотрению. Такое внутреннее решение - залог того, что вы сможете прервать болтуна без раздражения, спокойным и не обидным для него тоном. Если вы сможете сделать это действительно спокойно, он примет ваши действия как само собой разумеющиеся и не обидится. Если же вы покажете свое раздражение, он почувствует протест и ваши отношения могут ухудшиться, хотя вы в этом не виноваты, а виноват главным образом он сам.

Правило 2. Не берите вину на себя! Вы имеете полное право на равных участвовать в общении. Вы имеете право говорить, задавать вопросы, высказывать свое мнение, а не только выступать в качестве слушателя.

Правило 3. Не вините своего партнера-болтуна. Вы имеете в общении свои права, он тоже имеет свои права. Если он говорит слишком много, вы дали ему возможность "захватить коммуникативное пространство", были излишне пассивны и не смогли вовремя прервать его монолог. Возможно также, что он активно стремится общаться именно с вами и по-своему пытается быть для Вас интересным. Внутренне вас успокоит и то соображение, что болтливый человек - это человек открытый и часто не способный нанести "удар в спину".

Правило 4. Чтобы остановить не в меру болтливого человека, необходимо проговорить следующее: все, что он говорит, - безусловно, интересно и важно; но именно сейчас (в данный момент, в эту минуту) вам необходимо... (подумать в тишине, расслабиться, отвлечься, почитать интересную книгу и т. п.); возможно, через какое-то время (через час, день, месяц и далее, сроки можно не уточнять) вы продолжите беседу.

Когда человек несколько раз повторяет одно и то же. Общение с человеком, который много и долго говорит в режиме монолога, - настоящее испытание. Но еще большее испытание общаться с тем, у кого содержание монолога состоит из одной и той же мысли или информации, которую он проговаривает несколько раз в течение какого-то времени.

Чтобы обрести внутреннее спокойствие, не раздражаться и нормально говорить с собеседником, повторяющим одно и то же, необходимо понять, почему в общении он ведет себя таким образом.

Причины могут быть следующие. Повторы в речи говорящего часто связаны с тем, что он волнуется и возбужден. В этом случае необходимо дать ему какое-то время выговориться. Примерно 15-20 минут для такого "выговаривания" вполне достаточно. Ваш партнер успокоится и внутренне будет готов к спокойному диалогу.

Кроме того, частые повторы в речи вашего партнера связаны еще и с тем, что он придает большое значение тому, о чем говорит. Необходимо выразить ему свое понимание важности и значительности проговариваемой им информации ("Я понимаю: то, о чем ты говоришь, очень важно") - и ваш собеседник начнет с вами "нормальный" разговор.

"Застревает" на одном и том же человек, крайне утомленный и сверхтравмированный. Такого человека следует успокоить и дать ему отдохнуть. Через какое-то время он возвращается к "нормальному" диалогу. Повторяет одно и то же также человек, который сам до конца не осмыслил повторяемой им информации. В ходе частого проговаривания он стремится сам понять то, о чем говорит.

Наконец, повторяется человек сверхответственный, несущий груз долга. Достаточно сказать: "Слушай, это не так важно. Получится - хорошо, не получится - ничего страшного", и ваш собеседник перестанет говорить одно и то же.

Формулирование отказа в деловом общении. Люди, которые не умеют отказывать, когда их используют или просят сделать что-то, что мог бы сделать сам просящий, проживают по-настоящему тяжелую жизнь. Внутренне они презирают себя за мягкотелость и уступчивость, периодически принимают решение "вырваться на волю", но реально не могут сделать ни шага, чтобы отстоять свою независимость.

Постепенно они перестают жить "своей жизнью", отставляя на задний план свои цели, интересы и желания, все больше и больше "надевая" на себя роль "обслуживающего" человека, всегда готового помочь другому. Они начинают жить делами другого и стремиться к осуществлению целей другого. "Забывая себя" для другого человека, который использует и порабощает их, они становятся для него неинтересными, и он может покинуть их и пойти на "завоевание" новых "рабов". А жизнь брошенного "старого слуги" - действительно пустая жизнь: в ней нет целей, желаний и интересов. В ней нет ничего, кроме мучительного ожидания своего "хозяина"...

Обычно человек боится отказать в следующих случаях:

когда хочет быть всегда и для всех добрым и хочет, чтобы его все уважали;

когда его самооценка и отношение к самому себе зависят от оценки и отношения к нему других людей;

когда он, следовательно, внутренне не свободен и зависит от деловых партнеров

Коммуникативная формула отказа. При формулировании отказа текст, произносимый отказывающим человеком, содержит три основные части:

фразу, содержащую положительное содержание (положительную оценку собеседника, отношений или ситуации);

фразу, содержащую отрицательное содержание (формулировку отказа и его объективных причин);

фразу, содержащую опять положительное содержание (положительный прогноз относительно того, что когда-то в будущем помощь партнеру может быть оказана, потому что является важным факт сохранения хороших отношений)

Приведенная выше формула отказа является эффективной, потому что построена на основе психологических законов восприятия и общения. А именно: человек акцентирует внимание и эмоционально реагирует на начало и конец общения, лучше запоминает именно начало и окончание разговора, а содержание середины несколько "смазывается", не несет для него особой эмоциональной нагрузки и часто воспринимается более спокойно. Особенно если эта середина "пронизана" объективными причинами, вызвавшими ваш отказ.

1. 8 Лекция №8 (2 часа).

Тема: «Технология успеха в профессиональной деятельности»

1.8.1 Вопросы лекции:

1. Коммуникативная функция общения.

1. Понятие успеха в профессиональной деятельности
2. Динамика профессионального успеха
3. Психотехника профессионального успеха

1.8.2 Краткое содержание вопросов:

1. Понятие успеха в профессиональной деятельности.

Успех в профессиональной деятельности проявляется прежде всего в достижении работником значимой цели и преодолении или преобразовании условий, препятствующих достижению данной цели.

В достижении профессионального успеха и значимой цели наиболее эффективным является принцип равновесия и баланса, который можно сформулировать так: "Выбери из объективных возможностей то, что подходит тебе, и действуй. Но вовремя остановись, если идет сопротивление".

Расшифровка этого принципа состоит в следующем.

Необходимо точно сформулировать собственную цель, достижимую в условиях профессиональной деятельности.

Важно проанализировать профессиональную ситуацию и выделить две группы условий - способствующих и препятствующих достижению цели.

Из условий, способствующих достижению цели, нужно выбрать те, которые существенно сокращают время и дают возможность сберечь силы.

Из условий, препятствующих достижению цели, выделить те, которые можно изменить и которые изменить нельзя. Подумать, какие из них преобладают.

Если преобладают условия, препятствующие достижению цели, но которые можно изменить, приложив к этому определенные усилия, надо действовать.

Условия, которые препятствуют достижению цели и которые изменить нельзя, нужно постараться "обойти" с той или иной стороны. Гибко и осторожно вести свой жизненный "корабль", стараясь маневрировать так, чтобы рифы и опасные препятствия не пропороли его корпус.

Если же препятствия настолько велики, что обойти их никак нельзя, следует на время отказаться от поставленной цели и переключиться на другую цель, которая также может быть достижима в условиях профессиональной деятельности. Вполне возможно, что ситуация изменится так, что упростится достижение поставленной цели или сама цель перестанет быть значимой. В любом случае не следует "ломиться в закрытую дверь"

2. Динамика профессионального успеха.

Многие встречались с тем, что обычно называется успехом или везением. Но немногие смогли вовремя почувствовать, что это - важный и, может быть, единственный шанс изменить себя и свой статус в профессии. Может показаться, что все еще впереди и таких моментов удачи или везения будет еще много. Однако это не совсем так: проходят годы, и работник начинает сожалеть, что не использовал определенные шансы, потерял время и не смог вовремя сконцентрироваться на достижении значимой цели.

Как различить, пришедшее везение - это случайная удача или устойчивый успех? Это действительно трудно понять, потому что успех приходит по-разному.

Вспомните, когда в профессиональной деятельности что-то долго не получалось, вы прикладывали неимоверные усилия, работали на пределе возможностей, старались - и вдруг получилось! В этом случае успех воспринимается как необходимый результат долгого и упорного труда. Но успех может прийти и тогда, когда вы его совсем не ждали. Вы что-то делали "спустя рукава", не придавая этому большого значения или просто ради удовольствия. Но неожиданно для вас окружающие приходят в восторг и восхищение, говорят вам лестные слова о вашем таланте. Постепенно и вы сами начинаете верить в то, что ваше случайное занятие "для души" может стать смыслом вашей жизни.

Может быть и так, что долгие годы вы работаете "в поте лица", но вам упорно не везет. Ваши ровесники давно обогнали вас. Но когда многие из них уже "выдохлись", вы, наоборот, только начинаете "набирать обороты" и за какие-нибудь два-три года вырываетесь вперед. Словом, у каждого свой темп и свое время. Главное - быть внимательным к началу профессионального успеха и не упускать момент, когда возникает профессиональное везение.

Правило эффективного действия и достижения профессионального успеха состоит в том, что в момент удачи и везения следует выложиться до конца. В любом случае то что наработано, не пропадает зря. У человека формируются профессиональные навыки, выносливость, трудолюбие, упорство. Как правило, в будущем эти качества, несомненно, окажутся полезными в профессиональной деятельности.

3. Психотехника профессионального успеха.

Для достижения профессионального успеха большое значение имеет внутреннее состояние, сопутствующее эффективной деятельности. Вспомните себя в тот момент, когда у вас получилось что-то важное и значимое.

Каким вы были:

спокойным и уверенным, как будто наперед знали и чувствовали, что у вас все получится;

отстраненным и охлажденным, проявляя внешнее равнодушие к тому, что произойдет;

горячим и напряженным, страстно желая достичь успеха;

искренне удивленным, не ожидавшим, что получится такой хороший результат;

чувствовали состояние внутренней свободы; " вообще ничего не чувствовали, полностью растворяясь в деятельности

Правило: внутреннее состояние успешности индивидуально для каждого человека. Данное состояние следует запоминать, уметь быстро психотехнически настраивать себя на данное состояние.

С целью достижения успеха следует помнить, что в самом начале необходимо удержаться от того, чтобы сразу действовать слишком интенсивно. Можно "перегореть" на старте и совершить слишком много ошибок именно тогда, когда еще до конца не понятны условия и обстоятельства работы.

"Мягкая" стратегия "включения" в профессиональную деятельность такова: "маленькими шажками", терпеливо и постепенно входить в новое дело или занятие. Медленно и осторожно раскручивать пружину своей внутренней энергии, набирая опыт и уверенность в себе.

Например, книгу в 200 страниц человек пишет в течение долгих месяцев. И только умение терпеливо писать страницу за страницей каждый день ("Ни дня без строчки!") постепенно делает ее издание все более и более реальным.

1. 9 Лекция №9 (2 часа).

Тема: «Основы профессиональной диагностики»

1.9.1 Вопросы лекции:

1. Цели и принципы профессиональной диагностики.
2. Психодиагностика профессиональной направленности

1.9.2 Краткое содержание вопросов:

1. Цели и принципы профессиональной диагностики.

Цель профессиональной диагностики состоит в том, чтобы при помощи определенных психодиагностических средств и методов произвести объективную оценку способностей и деловых качеств человека и разработать практические рекомендации по совершенствованию индивидуального стиля его профессиональной деятельности.

Другими словами, цель профессиональной диагностики - показать молодому специалисту или профессионалу с определенным опытом практической работы возможности повышения их собственной компетентности и квалификации за счет обучения, развития и саморазвития профессионально значимых качеств.

Основные принципы профессиональной диагностики заключаются:

в вероятностном характере диагностической оценки;

в зависимости результатов диагностики от осознания материалов;

в открытости и искренности ответов обследуемого;

в зависимости целей диагностики от целей развития;

в отсутствии оценки психодиагностических результатов как "хороших" или "плохих";

в наличии в реальности смешанных психологических типов.

Итак, оценка личностных, интеллектуальных и индивидуально-психологических особенностей человека производится с определенной долей вероятности. Существует некоторое допущение о возможности незначительного или существенного, но в рамках индивидуального диапазона изменения психологического качества.

Изменение психологического качества происходит в трех основных случаях: в ситуациях запредельного стресса, в особых периодах развития ребенка (например, в подростковом возрасте: от 8-9 до 15-16 лет) и в кризисных периодах (войны, политического кризиса и проч.).

Это означает, что оценка психологических качеств человека в процессе диагностики, в короткий промежуток времени и когда обследуемый находится в спокойном состоянии, может измениться, если он попадает в стрессовую ситуацию, переживает возрастные изменения или кризис.

Точность и прогностичность психодиагностической информации зависит также от таких факторов, как степень открытости человека в ходе тестирования, знание им своих особенностей, степень осознания им собственных психологических защит и установок, функционального состояния и настроения, желания или нежелания тестироваться.

Заметим, что степень открытости человека при ответах на вопросы тестов, предлагаемых в процессе психодиагностического обследования, в свою очередь, зависит от его доверия к психологу, проводящему диагностику. Если между обследуемым и диагностом установился оптимальный психологический контакт, результаты диагностики могут быть адекватными особенностям и структуре индивидуальности обследуемого. В случае если последний в чем-то не доверяет психологу или по тем или иным причинам психолог не смог установить позитивную атмосферу в процессе тестирования, человек

может построить психологическую защиту, и результаты обследования будут существенно искажены.

Следует учитывать и то, что одним из ведущих факторов внутреннего развития человека и, как следствие, изменения результатов психодиагностической оценки выступает фактор волевой саморегуляции. Так, при психологическом тестировании могут быть выявлены те или иные недостатки или "слабые" качества индивидуальности, но за счет собственных активных усилий и воли человек способен преодолеть свою природу и достичь высоких результатов в профессиональной деятельности.

Результаты психодиагностического обследования не следует воспринимать однозначно, как обычно воспринимаются отметки в школе: "хорошие" или "плохие". Психодиагностические результаты - это отражение и фиксация конкретных особенностей индивидуальности человека, которые могут быть как "сильными", или способствующими высокому психологическому качеству жизни и успешности, так и "слабыми", или препятствующими эффективному поведению. Но в том и другом случаях социальная и психологическая ценность индивидуальности человека не снижается.

Выбор стиля профессиональной деятельности должен производиться с опорой на "сильные" стороны индивидуальности, которые могут компенсировать "слабые" стороны человека, как бы "затушевывать" их. Более того, часто одно и то же психологическое качество, как правило, имеет двойную функциональную природу относительно своего значения и продуктивности. А именно в одних профессиональных ситуациях одно и то же качество выступает как "сильное", а в других - как "слабое".

Например, высокая стрессустойчивость, необходимая во многих стрессогенных профессиях (спасателя, летчика, водителя и др.), может оказаться "слабым" качеством в общении, поскольку люди, способные сохранять самообладание в экстремальных ситуациях, часто проявляют низкую эмоциональную чувствительность в коммуникативных контактах, могут неосознанно и нецеленаправленно обидеть, уязвить собеседника. И наоборот, тонкие и чувствительные люди, неэффективные в стрессовых и напряженных ситуациях, как правило, проявляют высокий уровень развития интуиции в сложных коммуникативных ситуациях, в условиях информационной неопределенности и противоречий. Кроме того, такие люди способны на эффективную эмоциональную поддержку, так необходимую в условиях профессионального стресса.

Следует учитывать, что "чистые" психологические типы имеют место только в теоретических концепциях в виде моделей. В реальных условиях, как правило, встречаются "смешанные" психологические типы, в которых могут проявляться в более или менее выраженной форме черты и свойства как одного типа, так и другого. Более того,

в различных ситуациях человек склонен проявлять себя противоположным образом. Известен, например, "комплекс генерала", обозначающий феномен, при котором властный и директивный руководитель, которому ни один из подчиненных не может сказать слова против его мнения, в семейных условиях становится, наоборот, послушным мужем, полностью отдающим "бразды правления" своей властной и энергичной супруге.

2. Психодиагностика профессиональной направленности

В различных профессиональных сферах успех и высокую эффективность имеют люди с разными индивидуально-психологическими особенностями. Поэтому в самом начале психодиагностического обследования необходимо определить профессиональную направленность человека: к какой профессиональной деятельности он проявляет интерес?

Выделяются пять основных профессиональных сфер: профессии типа "человек - природа", "человек - техника", "человек - человек", "человек - знак" и "человек - художественный образ". Существует специальный опросник (ДДО), результаты которого показывают, к какой профессиональной сфере человек испытывает склонность и проявляет интерес.

Дифференциально-диагностический опросник (ДАО)

Предположим, что у вас появилась возможность делать то, что вам нравится, какое занятие вы бы предпочли? Внимательно прочитывайте вопросы и в графах протокола, соответствующих вашему положительному ответу, ставьте знак "+".

- 1 а. Ухаживать за животными или
- 1 б. Обслуживать какие-нибудь приборы, следить за ними, регулировать их?
- 2 а. Помогать больным людям, лечить их или
- 2 б. Составлять таблицы, чертить схемы, разрабатывать компьютерные программы?
- 3 а. Рассматривать книжные иллюстрации, художественные открытки или
- 3 б. Следить за развитием растений?
- 4 а. Обрабатывать ткань, дерево или
- 4 б. Рекламировать и продавать товары?
- 5 а. Обсуждать научно-популярные статьи, книги или
- 5 б. Обсуждать театральные пьесы, концерты, художественные книги?
- 6 а. Выращивать молодых животных или
- 6 б. Воспитывать детей?
- 7 а. Копировать рисунки или
- 7 б. Управлять легковой машиной (или другим транспортным средством)?
- 8 а. Сообщать людям необходимую информацию или
- 8 б. Оформлять выставки, витрины?

9 а. Заниматься ремонтом (дома, квартиры) или 9б. Исправлять ошибки в тексте, таблицах?

10 а. Лечить животных или

10 б. Проводить расчеты и вычисления?

11 а. Выводить новые сорта растений или

11 б. Проектировать новые виды промышленных изделий?

12 а. Регулировать конфликты между людьми или

12 б. Разбирать чертеж, схему, таблицу?

13 а. Заниматься искусствоведением или

13 б. Наблюдать через микроскоп жизнедеятельность различных микроорганизмов?

14 а. Осуществлять наладку медицинских диагностических приборов или

14 б. Оказывать людям медицинскую помощь?

15 а. Проводить точные описания каких-либо явлений в числовом выражении или

15 б. Образно и эмоционально описывать события?

16 а. Делать лабораторные анализы в больнице или

16 б. Принимать, осматривать больных, беседовать с ними, назначать им лечение?

17 а. Заниматься дизайном помещений, красочно оформлять интерьер или

17 б. Осуществлять монтаж или сборку приборов, оборудования?

18 а. Организовывать друзей пойти в театр или

18 б. Играть на сцене, принимать участие в концертах?

19 а. Шить одежду по выкройкам, строить здания или

19 б. Заниматься черчением, копировать чертежи и карты?

20 а. Разводить сад, разбивать парки или

20 б. Работать на компьютере, факсе, телефаксе?

Протокол

1 а 1 б 2 а 2 б 3 а

3 б 4 а 4 б 5 а 5 б

6 а 6 б 7а

 7 б 8 а 8 б

 9 а 9 б

10 а 10 б

11 а 11 б 12 а 12 б 13 а

13 б 14 а 14 б 15 а 15 б

16 а 16 б 17 а

17 б	18 а	18 б
19 а		19 б
20 а		20 б

Суммы знаков "+" считаются по вертикали по всем пяти графам и записываются в отдельнуюпустографку. Первая графа отражает количество баллов по профессиональной сфере "человек - природа", вторая графа - по сфере "человек - техника", третья графа - по сфере "человек - человек", четвертая - по сфере "человек - знак" и пятая - по сфере "человек - художественный образ". В целом минимальное количество баллов по каждой графе - 0, максимальное - 8 баллов.

Пустографка

П Т Ч З Х

Если набрано 0-2 балла, то результат свидетельствует о том, что интерес к данной профессиональной сфере не выражен. При результате 3-6 баллов профессиональная направленность и интерес выражены в средней степени, при результате 7-8 баллов - профессиональная направленность выражена довольно ярко и отчетливо.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

2.1 Лабораторная работа №1 (2 часа).

Тема: «Труд как социально-психологическая реальность»

2.1.1 Цель работы: формирование навыка определения психологических особенностей труда

2.1.2 Задачи работы:

1. Взгляды на природу труда К. Маркса. Философские представления о труде.
2. Представление о коллективном труде (по А.Н. Леонтьеву).
3. Психологическое понимание профессии, специальности, должности и трудового поста.

2.1.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. печатные издания

2.1.4 Описание (ход) работы:

1. Анализ опубликованных источников

2.2 Лабораторная работа №2 (2 часа).

Тема: «Психические процессы в структуре профессиональной деятельности»

2.1.1 Цель работы: формирование навыка определения психических процессов в структуре профессиональной деятельности

2.1.2 Задачи работы:

1. Способности как фактор профессиональной деятельности
2. Понятие профессионально важных качеств деятельности
3. Функциональные состояния как регулятор профессиональной деятельности
4. Эмоционально-волевые процессы в регуляции профессиональной деятельности

2.1.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. тесты

2.1.4 Описание (ход) работы:

1. Сформулировать психические процессы
2. Используя тесты определить способности
3. Диагностика эмоционально-волевых процессов

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

2.1 Семинарское занятие №1 (2 часа).

Тема: «Предмет и задачи психологии труда»

2.1.1 Вопросы к занятию:

1. Проблема предмета и метода психологии труда
2. Основные разделы психологии труда
3. Место психологии труда среди других наук о труде

2.1.2 Краткое описание проводимого занятия:

Цель: ознакомление с организационной психологией труда как с наукой

Задачи: расширение знаний студентов по психологии труда; формирование умения постановки и решения интеллектуальных задач и проблем; совершенствование способностей по аргументации студентами своей точки зрения, а также по доказательству и опровержению других суждений; демонстрация студентами достигнутого уровня теоретической подготовки; формирование навыков самостоятельной работы с литературой.

Функция: познавательная

Форма: развернутая беседа на основании плана; устный опрос студентов по вопросам плана семинара

Структура:

- вступительное слово преподавателя,
- основная часть,
- заключительное слово преподавателя.

2.2 Семинарское занятие №2 (2 часа).

Тема: «Методы и история развития психологии труда»

2.2.1 Вопросы к занятию:

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

3. Психотехника и ее кризис.
4. История отечественной психологии труда.

2.2.2 Краткое описание проводимого занятия:

Цель: развитие самостоятельности мышления и творческой активности студентов в ходе освоения психологии труда

Задачи: расширение знаний студентов по психологии труда; формирование умения постановки и решения интеллектуальных задач и проблем; совершенствование способностей по аргументации студентами своей точки зрения, а также по доказательству и опровержению других суждений; демонстрация студентами достигнутого уровня теоретической подготовки; формирование навыков самостоятельной работы с литературой.

Функция: развивающая; воспитательная

Форма: прослушивание и обсуждение докладов (рефератов) студентов; обсуждение письменных рефератов, заранее подготовленных отдельными студентами и затем до семинара прочитанных всей группой;

Структура:

- вступительное слово преподавателя,
- основная часть,
- заключительное слово преподавателя.

2.3 Семинарское занятие №3 (2 часа).

Тема: «Развитие человека в трудовой деятельности»

2.3.1 Вопросы к занятию:

1. Основные периодизации развития субъекта труда (по Е.А. Климову, А.К. Марковой, Д. Сьюперу).
2. Три основных аспекта в формировании индивидуального стиля деятельности (В.С. Мерлин).
3. Понятие «Я-концепция» (Р. Бернс, К. Роджерс). Понятие «идентичность» (Э. Эриксон). Соотношение «личностного» и «профессионального» (А.К. Маркова).
4. Кризисы профессионального становления. Общее представление о жизненных и профессиональных кризисах (взгляды Г. Шихи, Б. Ливехуда).

5. Проблема профессиональных деструкций. Основные факторы и тенденции развития профессиональных деструкций. Уровни профессиональных деструкций (по Э.Ф. Зееру).

2.3.2 Краткое описание проводимого занятия:

Цель: развитие самостоятельности мышления и творческой активности студентов в ходе изучения особенностей развития человека в трудовой деятельности

Задачи: расширение знаний студентов по социальной психологии труда; формирование умения постановки и решения интеллектуальных задач и проблем; совершенствование способностей по аргументации студентами своей точки зрения, а также по доказательству и опровержению других суждений; демонстрация студентами достигнутого уровня теоретической подготовки; формирование навыков самостоятельной работы с литературой.

Функция: развивающая; воспитательная

Форма: комментированное чтение и анализ документов (литературы); решение задач на самостоятельность мышления;

Структура:

- вступительное слово преподавателя,
- основная часть,
- заключительное слово преподавателя.

2.4 Семинарское занятие №4 (2 часа).

Тема: «Психологические особенности труда в условиях организации»

2.4.1 Вопросы к занятию:

1. Основные характеристики производственного коллектива.
2. Понятия: руководитель, менеджер, предприниматель. Основные модели кадрового менеджмента.
3. Проблема индивидуального стиля управленческой деятельности.
4. Проблемы формирования эффективных команд. Непосредственные методы сокращения персонала.
5. Основные профессиональные роли менеджера по персоналу

2.4.2 Краткое описание проводимого занятия:

Цель: развитие самостоятельности мышления и творческой активности студентов в ходе изучения психологических особенностей труда

Задачи: расширение знаний студентов по психологии труда; формирование умения постановки и решения интеллектуальных задач и проблем; совершенствование способностей по аргументации студентами своей точки зрения, а также по доказательству и опровержению других суждений; демонстрация студентами достигнутого уровня теоретической подготовки; формирование навыков самостоятельной работы с литературой.

Функция: развивающая; воспитательная

Форма: семинар по материалам исследования, проведенного студентами под руководством преподавателя;

Структура:

- вступительное слово преподавателя,
- основная часть,
- заключительное слово преподавателя.

2.5 Семинарское занятие №5 (2 часа).

Тема: «Мотивация трудовой деятельности»

2.5.1 Вопросы к занятию:

1. Трактовка «мотивации» в психологии
2. Основные теории мотивации трудовой деятельности
3. Способы мотивации человека
4. Безработица и проблема удовлетворенности жизнью (по М. Аргайлу).

2.5.2 Краткое описание проводимого занятия:

Цель: развитие самостоятельности мышления и творческой активности студентов в ходе изучения особенностей мотивации трудовой деятельности

Задачи: расширение знаний студентов по психологии труда; формирование умения постановки и решения интеллектуальных задач и проблем; совершенствование способностей по аргументации студентами своей точки зрения, а также по доказательству и опровержению других суждений; демонстрация студентами достигнутого уровня теоретической подготовки; формирование навыков самостоятельной работы с литературой.

Функция: развивающая; воспитательная

Форма: семинар-дискуссия;

Структура:

- вступительное слово преподавателя,
- основная часть,
- заключительное слово преподавателя.

2.6 Семинарское занятие №6 (2 часа).

Тема: «Проблемы профессиографирования и профотбора»

2.6.1 Вопросы к занятию:

1. «Формула профессий» (по Е.А. Климову).
2. Уровни системного анализа трудовой деятельности (Е.М. Иванова).
3. Трудовая деятельность как система, уровни анализа трудовой деятельности (В.Д. Шадриков).
4. Трудности изучения профессиональной деятельности в условиях современной России.

2.6.2 Краткое описание проводимого занятия:

Цель: развитие самостоятельности мышления и творческой активности студентов в ходе изучения особенностей профотбора

Задачи: расширение знаний студентов по психологии труда; формирование умения постановки и решения интеллектуальных задач и проблем; совершенствование способностей по аргументации студентами своей точки зрения, а также по доказательству и опровержению других суждений; демонстрация студентами достигнутого уровня теоретической подготовки; формирование навыков самостоятельной работы с литературой.

Функция: развивающая; воспитательная

Форма: семинар-дискуссия;

Структура:

- вступительное слово преподавателя,
- основная часть,
- заключительное слово преподавателя.

2.7 Семинарское занятие №7 (2 часа).

Тема: «Основы профессионального самоопределения»

2.7.1 Вопросы к занятию:

1. Психологические «пространства» профессионального и личностного самоопределения. Ориентировочная основа действий самоопределяющегося человека.
2. Жизненные сценарии и жизненные стратегии (Э. Берн). Типологии профессионального и личностного самоопределения.
3. Типы и уровни профессионального самоопределения. Уровни реализации имеющихся возможностей.
4. Методы активизации профессионального самоопределения.
5. Характеристики активизирующей профконсультационной методики.

2.7.2 Краткое описание проводимого занятия:

Цель: развитие самостоятельности мышления и творческой активности студентов в ходе изучения особенностей профессиональной диагностики

Задачи: расширение знаний студентов по психологии труда; формирование умения постановки и решения интеллектуальных задач и проблем; совершенствование способностей по аргументации студентами своей точки зрения, а также по доказательству и опровержению других суждений; демонстрация студентами достигнутого уровня теоретической подготовки; формирование навыков самостоятельной работы с литературой.

Функция: развивающая; воспитательная; контрольная

Форма: семинар-коллоквиум;

Структура:

- вступительное слово преподавателя,
- основная часть,
- заключительное слово преподавателя.