

УЧЕБНИК  
ДЛЯ ВУЗОВ

---

# ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА

*Под редакцией доктора психологических наук,  
профессора А.В. Карнова*

---

Допущено Учебно-методическим объединением  
по специальностям педагогического образования  
в качестве учебника для студентов высших учебных  
заведений, обучающихся по специальности 031000  
«Педагогика и психология»

---

Москва



2004

УДК 159.9(075.8)  
ББК 88.4я73  
П86

**Авторы:**

*А.В. Карпов, Е.В. Конева, Е.В. Маркова, И.Ю. Мышкин,  
В.Е. Орел, О.Л. Разумовская, И.М. Скитяева,  
Л.Ю. Субботина, Л.В. Черемошкина, Т.В. Башаева*

**Рецензенты:**

кафедра психологии труда МГУ им. М.В. Ломоносова;  
доктор психологических наук,  
академик РАО, профессор *В.Д. Шадриков*

П86 Психология труда: Учеб. для студ. высш. учеб. заведений/  
Под ред. проф. А.В. Карпова. — М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС,  
2003. — 352 с.

ISBN 5-305-00111-0.

В учебнике изложены основы психологии труда в соответствии с требованиями действующего Государственного образовательного стандарта по данной дисциплине. Подробно рассмотрены основные разделы психологии труда, ее главные направления, проблемы, задачи. Особое внимание уделено современным исследованиям в области психологии труда.

Учебник состоит из четырех основных разделов: общей характеристики психологии труда (ее предмета, объекта, метода, задач, принципов и др.); основ психологии профессиональной деятельности как главного предмета психологии труда; психологии субъекта профессиональной деятельности; «прикладной» психологии труда (профессиональная подготовка, профессиональный отбор и ориентация, профессиональное консультирование и др.). Представлен подробный терминологический словарь основных понятий психологии труда.

Издание адресовано студентам, аспирантам, преподавателям вузов, а также практическим работникам, занимающимся вопросами научной рационализации профессиональной деятельности.

УДК 159.9(075.8)  
ББК 88.4я73

ISBN 5-305-00111-0

- © Коллектив авторов, 2003
- © ООО «Издательство ВЛАДОС-ПРЕСС», 2003
- © Серия «Учебник для вузов» и серийное оформление. ООО «Издательство ВЛАДОС-ПРЕСС», 2003
- © Макет. ООО «Издательство ВЛАДОС-ПРЕСС», 2003

# СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	5
Глава 1.	
<b>ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПСИХОЛОГИИ ТРУДА .....</b>	<b>10</b>
§1. Предмет и задачи психологии труда ( <i>Карпов А.В.</i> ) .....	10
§2. Методы психологии труда ( <i>Орел В.Е.</i> ) .....	14
§3. История развития психологии труда ( <i>Субботина Л.Ю.</i> ) .....	31
§4. Место психологии труда в системе наук и ее основные методологические принципы ( <i>Башаева Т.В.</i> ) .....	45
Глава 2.	
<b>ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....</b>	<b>51</b>
§1. Понятие профессиональной деятельности ( <i>Карпов А.В.</i> ) .....	51
§2. Психологическая структура профессиональной деятельности ( <i>Карпов А.В.</i> ) .....	57
§3. Основные типы и виды деятельности ( <i>Карпов А.В.</i> ) .....	68
§4. Психологическая структура совместной деятельности ( <i>Маркова Е.В.</i> ) .....	81
§5. Психологические механизмы формирования деятельности ( <i>Субботина Л.Ю.</i> ) .....	84
§6. Физиологические основы трудовых процессов ( <i>Мышкин И.Ю.</i> ) ....	98
Глава 3.	
<b>ПСИХОЛОГИЯ СУБЪЕКТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ .....</b>	<b>112</b>
§1. Когнитивные процессы в структуре профессиональной деятельности ( <i>Конева Е.В., Субботина Л.Ю., Черемошкина Л.В.</i> ) .....	118
§2. Регулятивные процессы в структуре профессиональной деятельности ( <i>Карпов А.В.</i> ) .....	144

## СОДЕРЖАНИЕ

---

§3. Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности (Конева Е.В.) .....	162
§4. Способности как факторы профессиональной деятельности (Черемошкина Л.В.) .....	174
§5. Понятие профессионально важных качеств деятельности (Карпов А.В.) .....	190
§6. Функциональные состояния как регулятор профессиональной деятельности (Мышкин И.Ю.) .....	196
§7. Эмоционально-волевые процессы в регуляции профессиональной деятельности (Мышкин И.Ю.) .....	212
§8. Мотивация трудовой деятельности (Субботина Л.Ю.) .....	223
§9. Понятие коллективного субъекта профессиональной деятельности (Маркова Е.В.) .....	237
§10. Развитие личности профессионала (Орел В.Е.) .....	249
Глава 4.	
ПРИКЛАДНАЯ ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА .....	269
§1. Профессиональный отбор (Маркова Е.В.) .....	269
§2. Профессиональная подготовка (Субботина Л.Ю.) .....	274
§3. Профессиональная ориентация (Орел В.Е.) .....	281
§4. Профессиональное консультирование (Скитяева И.М.) .....	293
§5. Профессиональная аттестация (Разумовская О.Л.) .....	302
§6. Основы техники безопасности и психология труда (Субботина Л.Ю.) .....	311
§7. Проблема рационализации трудовой деятельности (Скитяева И.М.) .....	317
§8. Психологические аспекты социально-трудовой реабилитации больных и инвалидов (Скитяева И.М.) .....	323
СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ .....	327



## ПРЕДИСЛОВИЕ

Изменения, происходящие практически во всех областях развития современного общества, затронули и сферу профессиональной деятельности человека, и сферу общественного разделения труда. В условиях нашей страны тесно взаимодействуют глобальные тенденции развития производительных сил и специфические российские закономерности и особенности. Все это кардинально меняет и значительно усложняет как профессиональную деятельность в целом, так и большинство ее конкретных видов.

Отсюда — принципиальные сложности, с которыми сталкивается в настоящее время психология труда как область знания и как психологическая дисциплина. Их сущность как раз и состоит в том, что мир труда, содержание и структура профессиональных деятельностей, система общественного разделения труда — все это принципиально, качественно изменилось и продолжает меняться. Трансформируется сам объект этой науки, что не может не сказываться на всем ее содержании, на ее принципах и общих подходах. Однако традиционная структура и содержание психологии труда достаточно консервативны и продолжают сохранять свою преобладающую связь с теми видами профессиональной деятельности, которые уже утратили или утрачивают свою ведущую роль в общественном разделении труда. Это, как правило, относительно простые виды профессиональной деятельности, которые легче изучать, на которых проще устанавливать те или иные психологические закономерности. Сегодня, как никогда ранее, актуальной становится задача приведения в соответствие содержания психологии труда и мира профессий, ее объекта и ее предмета, придания этой науке более диверсифицированного и широкого характера, адекватного современным реальностям. Это очень сложная комплексная задача, причем не только собственно научная, но и дидактическая. Она со всей остротой проявляется в учебной литературе. Традиционная — классическая психология труда, отраженная в соответствующих учебниках, базируется

ся, как уже говорилось, на более простых (но и более изучаемых) видах профессиональной деятельности. Современный же мир профессий открывает иные реалии, диктует другие требования, связанные с необходимостью изучения нетрадиционных для классической психологии труда видов деятельности. Именно с ними в первую очередь столкнется большинство выпускников вузов. Преодоление этого противоречия составляет наиболее общую и в то же время наиболее сложную, актуальнейшую задачу развития психологии труда.

Среди глобальных изменений, происходящих в общественном разделении труда, необходимо в первую очередь отметить следующие трансформации. Это и появление совершенно новых видов профессиональной деятельности, которых просто не было еще несколько лет назад, причем именно они характеризуются наибольшей сложностью и «психологичностью». Это и исчезновение многих — отживших (или отживающих) свой век — профессий. Это и изменение пропорций в соотношении разных типов деятельности — выход на доминирующие позиции одних из них и утрата лидирующего положения другими. Наконец, это существенное изменение самого содержания большинства видов профессиональной деятельности в направлении его усложнения, ужесточения требований и к ее процессу, и к результатам, а также и к условиям выполнения.

Указанные изменения взаимодействуют с теми специфическими особенностями, которые присущи нашей стране, нашей экономике и обусловлены русским менталитетом и особенностями российского общества. Они также обострились в последнее время в связи с известными трансформациями самого нашего общества. Во многом они затрагивают основную сферу человеческого бытия — его профессиональную деятельность. Так, под влиянием всех этих изменений структура и содержание отечественной психологии труда вынуждены резко расширяться за счет включения таких тем, которые были ранее совершенно несвойственны этой науке. В частности, обострение конкурентных отношений на рынке труда и появление скрытой и явной безработицы ставят целый комплекс связанных с ней психологических проблем: профессиональной консультации безработных и их трудоустройства, профессиональной переподготовки и при необходимости — психокоррекционной работы. Изменения основ общественного строя, переход на рыночные отношения при-

водят к резкому изменению удельного веса таких профессий, которые также были не характерны для отечественной практики (например, профессии менеджера, предпринимателя). Они не укладываются в традиционную отечественную психологию труда, но не перестают от этого быть именно видами профессиональной деятельности, причем наиболее сложными, ответственными.

Важным направлением происходящих изменений, в котором переплетаются и глобальные тенденции, и специфические (отечественные) особенности, является изменение пропорции между двумя основными классами профессиональной деятельности — субъект-объектным и субъект-субъектным. Если в течение очень большого исторического периода явно доминировал первый из них, то в середине — конце XX в. произошел явный перелом в пользу второго, и эта тенденция с развитием общества только усиливается. На первый план выходят именно субъект-субъектные виды деятельности, в которых предметом труда человека является другой человек (педагогическая, управленческая, организационная, предпринимательская, врачебная, маркетинговая и др.). Они становятся доминирующими в предмете психологии труда.

Постепенно, достаточно медленно, меняется отношение и к самому труду. Труд как повинность, хотя и декларированный как «свободный и желанный», постепенно начинает осознаваться значительной частью общества объективно и трезво — в качестве средства, которое дает ровно такую отдачу, насколько хорошо (или плохо) это средство будет использовано. В результате такого переосмысления многие представители наиболее квалифицированных видов профессиональной деятельности приходят к необходимости изыскания средств для повышения эффективности своего труда. Одним из них как раз и является знание собственно психологических закономерностей. Тем самым психологические знания о труде способствуют повышению профессиональной компетентности. Последняя является основным фактором, главной производительной силой индивидуального труда. Поэтому, способствуя развитию профессиональной компетентности, психология труда также выступает фактором повышения эффективности профессиональной деятельности.

В обществе, в его образовательных структурах меняется отношение к психологическим знаниям в целом, и к прикладной психологии в особенности. Знания об основных психологических закономерностях, о психологических основах профессиональной деятельности рассматриваются сегодня как необходимый компонент общей культуры личности специалиста любого профиля. В силу этого психологические дисциплины, и в частности психология труда, получают все большее распространение в структуре учебного процесса факультетов, не только психологического, но и других профилей.

Из всего этого следуют два основных вывода: все происходящее сегодня социально-экономические изменения сходятся на одном и том же — необходимости возможно более полного и глубокого использования знаний о психологии деятельности и ее субъекта, основу чего составляет психология труда; эти изменения одновременно бросают вызов самой классической, традиционной психологии труда — переориентируют ее на иные, новые профессии, на иные проблемы, направления и области изучения; не отменяя прежней — классической психологии труда, новая психология профессиональной деятельности должна ответить на этот вызов. Это стратегическая задача развития психологии труда, и ее еще предстоит решить.

Рассмотренные особенности современного состояния психологии труда нашли отражение как в общей композиции книги, так и в содержании ее разделов, при этом за психологией труда был сохранен статус базовой психологической дисциплины — своего рода теоретической основы для иных, «отраслевых психологий». Понимание психологии труда как общей психологии, но преломленной сквозь призму практической деятельности, позволило решить две задачи. Во-первых, избежать размывания границ психологии труда, когда она в силу расширения своего предмета становится максимально широкой, но одновременно с очень неопределенной областью научного знания. Во-вторых, определить специфику психологии труда как научного психологического направления. Она должна быть общей прикладной психологической дисциплиной. Это общая теория профессиональной деятельности и ее субъекта; только так можно отграничить ее предмет от других прикладных дисциплин, избежать поглощения психологии труда такими комплекс-

ными научными направлениями, как организационная психология, индустриальная психология и др. В силу этого при подготовке данной книги намеренно делался акцент именно на соответствующих общих и теоретических вопросах прикладной психологии профессиональной деятельности и ее субъекта. Три из четырех ее глав посвящены тому, что можно условно обозначить как общая психология труда. Это главы, посвященные общей характеристике психологии труда (ее предмета, объекта, методов, принципов, места в системе наук и др.); общей психологической структуре деятельности (ее сущности, психологическим компонентам, закономерностям организации и функционирования, психофизиологическим основам, генезису и др.) и психологии субъекта деятельности (психических процессов как регуляторов трудовой деятельности, психических свойств и способностей, психических состояний, мотивации и др.). В четвертой главе рассматриваются основные направления прикладной психологии труда — профессиональные отбор и подбор, ориентация, подготовка, консультирование, а также психологическая рационализация и оптимизация деятельности и др.

# Глава 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПСИХОЛОГИИ ТРУДА

## §1. ПРЕДМЕТ И ЗАДАЧИ ПСИХОЛОГИИ ТРУДА

Одной из важнейших задач, стоящих перед человеческим обществом, актуальной на всех этапах его развития, является совершенствование способов и форм, которыми оно производит необходимые для своего существования и развития средства, продукты. Существуют два принципиально разных, хотя и взаимообусловленных пути ее решения. Первый — технологический, состоящий в неуклонном технологическом совершенствовании, в прогрессе средств труда как таковых. Это базисный процесс развития производительных сил общества. Второй — организационный, связанный с совершенствованием уже не столько технической стороны трудовой деятельности (т. е. ее *объекта*), сколько с познанием особенностей самого *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 очень разнообразна; в нее входят не только психологические характеристики человека, но и иные его особенности. Их комплекс 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, физиология труда, социология труда, экономика, инженерные науки, организационная психология и др. Каждая из них, используя свои специфические средства, методы и знания, стремится к решению практических задач, направленных на рационализацию трудовой деятельности, ее гуманизацию, на повышение ее эффективности. Психология труда использует в этих целях всю систему данных, которой

располагает современная психология, как общая, так и «отраслевая».

Предметом психологии труда являются психологические компоненты, которые побуждают, направляют и регулируют трудовую активность субъекта и реализуют ее в исполнительских действиях, а также свойства личности, через которые эта активность реализуется.

Сфера психологии труда очень широка, а ее границы с иными психологическими дисциплинами достаточно условны. Психология труда — это, по существу, конкретизация всей психологии по отношению к важнейшей стороне человеческого бытия — труду.

Перед психологией труда стоят две основные задачи, или макрозадачи. Во-первых, повышение производительности, эффективности трудовой деятельности. Во-вторых, гуманизация трудовой деятельности и содействие развитию личности в ней. Решение этих задач возможно лишь в том случае, если будут созданы теоретические и практические предпосылки для решения иных — более частных, но также очень значимых — задач психологии труда. 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 относят:

- исследование особенностей психических процессов (ощущения, восприятия, внимания, представления, памяти, мышления и др.) как регуляторов трудовой деятельности и их развития в деятельности;
- изучение основных психических свойств субъекта трудовой деятельности и их структуры как факторов организации трудовой деятельности и ее эффективности;
- изучение особенностей и структуры функциональных состояний в трудовой деятельности (так называемых практических состояний), а также их связи с динамикой трудового процесса и его эффективностью;

- исследование закономерностей развития личности в трудовом процессе; раскрытие особенностей взаимной детерминации (обусловленности) личности и профессии;

- 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;

- изучение эмоционально-волевой сферы личности как регулятора трудовой деятельности; раскрытие механизмов и закономерностей устойчивости (резистентности) личности к экстремальным условиям деятельности — ее стрессустойчивости;

- раскрытие психологического содержания, состава, структуры и механизмов трудовой деятельности на основе общепсихологических представлений, сформулированных в теории деятельности;

- разработку психологической проблемы способностей по отношению к различным видам и типам трудовой деятельности; установление закономерностей структуры способностей субъекта и их развитие в процессе овладения деятельностью;

- 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:

- разработка теоретико-психологических основ и конкретных прикладных процедур профессионального отбора;

- развитие исследований и разработок по важнейшей прикладной проблеме — проблеме профессиональной ориентации личности;

- оптимизация процедур профессиональной подготовки, проблема профессионального обучения в целом;

- психологическая рационализация и оптимизация содержания и условий профессиональной деятельности на основе



раскрытия и учета психологических особенностей субъекта труда;

- разработка теоретически обоснованных и практически эффективных систем и процедур проведения профессиональной аттестации, осуществляемой в различных целях (профессиональный отбор, подбор, набор, «вербовка»);

- разработка психологических основ и конкретных требований, направленных на учет психологических особенностей субъекта при проектировании новых технологий и новых средств труда; определение оптимальных путей сопряжения и адаптации человека и техники;

- разработка оптимальных режимов труда и отдыха для разных видов и типов трудовой деятельности;

- определение психологических особенностей и наиболее эффективных путей и способов коррекции организационной среды трудовой деятельности;

- разработка психологических средств мотивационного обогащения трудовой деятельности, повышения ее «мотивационного потенциала» и содействие тем самым гуманизации труда, повышению удовлетворенности субъекта от его реализации;

- разработка норм, правил и процедур техники безопасности; содействие снижению профессионального травматизма и профессиональной заболеваемости.

Указанные задачи не исчерпывают всей проблематики психологии труда, всех ее направлений и целей, а лишь являются основными. Наряду с ними, существует, например, и категория традиционных задач, которые являются пограничными между двумя рассмотренными выше категориями. В частности, это разработка в рамках психологии труда специального направления — *профессиографического*, суть которого — психологическая характеристика основных профессий, определение требований профессий к личности, изучение мира профессий в целом. Это и так называемая *карьерная психология*, точнее — та ее часть, которая рассматривает психологические закономерности процесса профессионализации личности, начиная от этапов профессиональной ориентации и обучения и кончая завершающими этапами профессиональной биографии. Наряду с указанными, существуют и еще более специальные задачи, сформулированные в различных направлениях «частной» психологии труда.

### *Литература*

Климов Е.А. Введение в психологию труда: Учеб. для вузов. — М., 1998.

Климов Е.А. Психология профессионала. — М.; Воронеж, 1996.  
Человеческий фактор / Под ред. Г. Салвенди. — М., 1990.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Какова структура предмета психологии труда?
2. В чем различия между основными группами задач психологии труда?
3. Каковы особенности психологии труда как междисциплинарного научного направления?

### *Темы рефератов*

1. Содержание и своеобразие предмета психологии труда.
2. Основные задачи психологии труда на современном этапе.
3. Междисциплинарные связи психологии труда.

## **§2. МЕТОДЫ ПСИХОЛОГИИ ТРУДА**

Психология труда как отрасль психологической науки использует весь арсенал общепсихологических методов, наполняя их специфическим содержанием. Это обусловлено особенностями объекта и целями исследования. Помимо общепсихологических методов, психология труда применяет ряд специфических приемов изучения поведения человека в условиях трудовой деятельности. Большинство методов используются в трех самостоятельных планах:

- для психологического анализа профессиональной деятельности;
- для проведения разнообразных прикладных исследований (профотбора, профессиональной консультации, рационализации труда и отдыха и т. д.);
- для исследования личности конкретного работника, его способностей, мотивации, состояний.

Существует несколько классификаций методов психологии труда, которые предлагают практически одинаковый набор методов и критерии их группировки. Обобщая их, можно предложить классификацию методов психологии труда, которая включает две больших категории методов: группу неэкспериментальных методов, представляющую собой целенаправленное изучение профессиональной деятельности в естественных условиях, и группу экспериментальных методов, включающую целенаправленное изучение организации условий и способов выполнения деятельности.

В первую группу входят два основных метода: метод наблюдения и метод опроса, а также ряд дополнительных методов и вспомогательных средств.

Вторая группа включает эксперимент в двух своих разновидностях: лабораторный и естественный (производственный), а также метод тестов.

### Неэкспериментальные методы

**Наблюдение** является неотъемлемой частью любого вида деятельности психолога труда. В процессе наблюдения психолог получает сведения о самых разнообразных проявлениях рабочего поведения: о каналах получения информации, о загрузке анализаторов, об условиях внешней среды, о коммуникативных процессах в труде и т. п.

Традиционно выделяют два вида наблюдения: внешнее (непосредственное) и внутреннее (*самонаблюдение*).

*Внешнее, или непосредственное, наблюдение* позволяет описать действия, приемы и движения работника, их соответствие нормативным целям. Наблюдению подвергаются способы оперирования орудиями и материалами, эмоциональные реакции и коммуникативные процессы. Длительное наблюдение за работником в течение рабочего дня показывает изменение рабочего поведения под воздействием утомления.

Непосредственное наблюдение обычно проводится по определенному плану, поскольку довольно трудно организовать восприятие всех элементов трудового процесса. Предполагается выделение из реальной деятельности отдельных элементов, которые затем и подвергаются наблюдению, составление четкой программы и плана наблюдения и фиксации его результатов.

Важным принципом наблюдения является сравнительный подход, который предполагает исследование поведения людей разной степени успешности и с разным стажем работы, выявление последовательности приемов разных людей при выполнении одних и тех же операций. Это позволяет выяснить причины успеха в труде и овладении профессией, четко выявить психологическую структуру деятельности.

К недостаткам метода наблюдения относится недоступность некоторых очень важных элементов профессиональной деятельности непосредственному восприятию или их маскировка. Например, достаточно тяжело выявить в ходе непосредственного наблюдения процесс принятия решения у хирурга при выполнении операции или профессиональные интересы школьника при выборе им соответствующей сферы деятельности. Это повышает долю субъективизма при интерпретации психологом внешних проявлений профессионального поведения.

Для повышения объективности и точности наблюдения применяют ряд дополнительных приемов и методов, которые в первую очередь касаются регистрации результатов профессиональной деятельности. Наиболее распространенными среди них являются фотография рабочего дня, хронометраж, анализ продуктов трудовой деятельности.

*Фотография рабочего дня* представляет собой временную регистрацию последовательности выполнения действий, смену режимов труда и отдыха, вынужденных пауз в работе и т. п. Способы регистрации параметров при организации данного способа могут быть разными — от непосредственного сопровождения работника психологом и наблюдения за его поведением до использования телеметрической техники. Применение фото- и видеосъемки позволяет фиксировать действия и движения работника во время выполнения основной деятельности, мимику, маршруты передвижения во время работы. Результаты фотографии рабочего дня представляются в виде графиков, что дает отчетливое представление о чередовании работы и отдыха в процессе рабочего дня, соотношении основных и вспомогательных функций и удельном весе каждой из них в структуре деятельности. В частности, наблюдение за работой главного энергетика на одном из ярославских заводов с использованием фотографии рабочего дня помогло выявить ряд неспецифических функций, которые осуществлялись им и отнимали достаточно много

времени. Передача этих функций своим заместителям по рекомендации психолога существенно разгрузила его работу и повысила самочувствие во время рабочего дня.

*Хронометраж* — измерение времени трудовых операций. Он позволяет определить их длительность, частоту повторяемости в определенные промежутки времени, интенсивность трудового процесса. Психологический хронометраж проводится в рамках психологического анализа деятельности с целью ее оптимизации, правильной организации производственного обучения. Вместе с тем, использование этого приема требует от психолога большой осторожности и такта. Дело в том, что на предприятиях часто проводится производственный хронометраж, который ставит своей целью пересмотр нормативных показателей, обычно в сторону их увеличения. Поэтому присутствие человека с секундомером за спиной у работника может вызвать отрицательное отношение к проводимому психологическому обследованию. Поэтому психолог должен перед проведением хронометража объяснить цели и задачи будущего исследования и постараться снять негативные установки у работников.

*Анализ продуктов трудовой деятельности* может быть существенным дополнением к методу непосредственного наблюдения. В качестве таковых могут выступать как материальные, документально фиксированные продукты деятельности (продукты промышленного и строительного производства, сельского хозяйства, инструменты и приспособления, документы, результаты изобразительного и графического труда, тексты и т. д.), так и функциональные (процессуальные) продукты деятельности (общественное настроение в коллективе, создаваемое его членами или руководителем; вербальная продукция работников в виде выступлений, докладов; а также поведенческие проявления активности работников). Использование этого метода позволяет:

- определить некоторые требования, предъявляемые профессией к психическим качествам человека, модернизировать систему обучения тем или иным действиям;
- понять специфику процесса формирования навыков у лиц с разной квалификацией;
- проанализировать динамику работоспособности путем прослеживания изменения качества продукции в течение рабочего дня.

Вариантом данного метода является и анализ ошибочных действий, сбоев в работе, несчастных случаев и аварий, что позволяет вскрыть психологические особенности профессий, предъявляющих повышенные требования к психологическим особенностям работника и специфику так называемых опасных профессий.

*Самонаблюдение* в психологии труда выступает в двух формах: самоотчета профессионала и включенного наблюдения (трудового метода).

В первом случае психолог предлагает специалисту думать вслух во время своей деятельности, проговаривая каждую операцию, каждое наблюдение за процессом труда. На начальных этапах такого самоотчета возникают трудности, связанные с необходимостью работника распределять свое внимание между проговариванием работы и ее выполнением. Однако после периода адаптации специалисты оказываются способными сообщать о своих мыслях и чувствах, не нарушая естественного хода выполнения трудового процесса. Такой способ позволяет самим работникам обратить внимание на те элементы деятельности, на которые они раньше внимание не обращали, что оказывает положительное влияние на успешность ее выполнения.

Во втором случае психолог сам становится учеником и, начиная изучать профессию, совершенствуется в ней все больше и больше. Такое познание профессии изнутри позволяет психологу проследить процесс овладения профессиональной деятельностью и те трудности, которые встречаются на этом пути. Данный метод получил в психологии название *трудового метода*. Он начал разрабатываться в отечественной психологии труда в 20-е годы XX в. Сущность его заключается в соединении в лице психолога исследователя, умеющего и желающего описать профессиональный труд, и работника, его знающего. Основными достоинствами этого метода являются:

- получение путем самонаблюдения некоторой информации, недоступной внешнему наблюдению и разным опросным методам;
- изучение профессиональной деятельности в лонгитюдном разрезе, т. е. рассмотрение самого процесса овладения ей;

• более обоснованный (с учетом личного опыта) подход к внесению предложений по оптимизации и рационализации деятельности.

Вместе с тем, трудовой метод имеет и ряд недостатков.

Во-первых, он применим только к несложным для овладения профессиям, не требующим больших затрат времени для обучения. При изучении других профессий можно говорить лишь об овладении некоторыми элементами деятельности в форме трудовых проб.

Во-вторых, регистрация результатов метода сопряжена с определенными трудностями. Если запись результатов проводится по окончании рабочего дня по памяти, когда исследователь находится в состоянии утомления, это может отрицательно сказаться на ее качестве. Регистрация данных в ходе выполнения деятельности нарушает естественный процесс ее протекания.

Несмотря на указанные недостатки, трудовой метод может давать очень ценный материал, что было подтверждено отечественными исследованиями.

**Опросные методы** традиционно представлены в двух формах: устного опроса (беседа, интервью) и письменного опроса (анкетирование).

*Беседа* является одним из широко распространенных в психологии труда методов и используется при освещении самого широкого круга проблем. Она совершенно необходима при изучении индивидуальной структуры труда, при выявлении профессионально-важных качеств работника, выяснении особенностей мотивации работы по данной специальности и функциональных состояний, личных профессиональных планов учащихся при выборе профессии или ее смене у взрослых людей, при оценке рабочих мест. Беседа как научный метод должна отвечать ряду требований:

- строиться по определенному плану, заранее продуманному, но отличающемуся достаточно гибкой структурой;
- носить естественный характер. Беседа предполагает обоюдную активность как со стороны психолога, так и опрашиваемого; ни в коем случае она не должна превращаться в форму допроса или устной анкеты;
- включать только те вопросы, которые не носят внушающего или подсказывающего характера, и допускать взаимопроверку ответов;

- поддерживать доверительный контакт психолога с опрашиваемым; завершаться фиксированием полученных (в процессе беседы) результатов.

Проведение беседы начинается с подготовительного этапа, включающего обеспечение психолога основными материалами, необходимыми для ее подготовки, определение ее направленности и продолжительности. Эта работа предполагает составление плана беседы, формулировку некоторых ключевых вопросов, определение способов регистрации данных и подготовку необходимого оборудования (магнитофонной техники) или составления специальных регистрационных бланков. Начало процесса беседы требует установления контакта с обследуемым, создание доброжелательной атмосферы ее проведения. Для этого необходимо изложить цели и задачи исследования, которые были бы понятны испытуемому и оправданы с его точки зрения. Важным условием в этом плане является формирование у опрашиваемого представления о психологе как человеке, который может оказать помощь в затруднительных ситуациях. Обязательным требованием при установлении контакта является гарантирование психологом всех этических принципов поведения исследования (конфиденциальности обстановки, сохранения профессиональной тайны, уважения к клиенту). Если беседа с клиентом проводится в индивидуальных целях (например, при психологическом обследовании личности профессионала, в профессиональном консультировании), то требования к установлению атмосферы абсолютной доброжелательности и полной откровенности со стороны опрашиваемого должны быть очень жесткими. Когда беседа проводится для анализа некоторых несложных ситуаций, например выяснения воздействий физической среды на работника, она может проводиться в виде стандартизированного интервью и поручаться специалистам-непсихологам данного производства или организации. Однако и здесь должно соблюдаться требование к созданию непринужденной атмосферы.

Регистрация данных беседы может производиться как в ее процессе, так и после окончания. Первый способ регистрации может использоваться при анализе интересов людей, влияния условий среды и других вопросов, не затрагивающих глубоко проблемы личности. В случае же индивидуального консультирования такой способ применять не реко-



мендуется, чтобы не вызывать у клиента отрицательного отношения к беседе и нежелание давать искренние ответы. И хотя он связан с потерей определенного количества информации, но более оправдан с этической точки зрения. Использование аудио- и видеотехники, безусловно, значительно повышает точность получения и сохранения информации, но порождает ряд этических проблем.

*Анкетирование* предполагает получение ответов опрашиваемых в письменной форме на заранее сформулированные вопросы, при этом психолог может не вступать в прямой контакт с работниками. Анкетирование проводится в тех случаях, когда нужно получить данные от большого количества людей в короткие временные сроки. Анкеты используются для выяснения ценностных ориентаций работников и их отношения к профессии и отдельным элементам работы; мотивов и факторов, влияющих на выбор профессии; значимых аспектов профессиональной деятельности; профессионально-важных качеств. Анкетирование может проводиться как в присутствии психолога, так и заочно (когда анкета заполняется дома). Данный способ удобен, поскольку не отвлекает работника от выполнения своих трудовых обязанностей и позволяет более обдуманно подойти к ответам на вопросы. Но он имеет и негативные стороны: возможность заполнения анкеты другим лицом, отсутствие ответов на ряд вопросов, неполный возврат анкет.

Для получения достоверной информации с помощью метода анкетирования необходима правильная организация исследования. Она предполагает:

- наличие вступительной статьи с изложением целей и задач исследования и инструкций по заполнению опросника;
- правильную формулировку вопросов. Они должны быть однозначно понимаемы, касаться конкретных аспектов поведения и деятельности работника, не содержать малоупотребляемых иностранных слов и узкоспециальных терминов, не носить внушающего характера, предполагать равновероятность выбора всех предложенных вариантов ответа;
- подготовку такой анкеты, которая легко читается, напечатана без помарок и исправлений, удобно графически оформлена с выделением соответствующих разделов.

Отбор испытуемых для проведения анкетирования должен соответствовать целям и задачам исследования. Он мо-

жет быть случайным, когда анкета выдается каждому рабочему на предприятии, или проведенным в соответствии с определенными критериями, когда выбирается определенный контингент (например молодые рабочие до 25 лет).

По сравнению с беседой, которая характеризуется растянутостью, медленным накоплением данных при массовых обследованиях, анкетирование более экономично во времени, что и обеспечивает ему широкое распространение на практике.

*Метод экспертных оценок* предполагает опрос специалистов о тех или иных элементах рабочей ситуации или личности профессионала с целью построения ответственного заключения. Вместе с тем, ситуация экспертизы часто выходит за рамки какого-то одного метода и предполагает использование их комплекса. Например, эксперт должен сделать заключение о психологических причинах аварии или о личностных особенностях выбирающего профессию школьника. Экспертная оценка бывает индивидуальной, когда ее субъектом является один человек, и групповой.

Одной из разновидностей групповой оценки является *метод обобщения независимых характеристик*. Он используется при описании профессионально важных качеств конкретного профессионала. Его сущность заключается в получении информации о личности из разных источников, которыми могут быть руководители организации или подразделения, коллеги, подчиненные, в силу тех или иных обстоятельств хорошо знающие изучаемого специалиста. Экспертам в количестве 5—7 человек предлагается оценить ту или иную особенность личности по предложенной шкале. При этом оценка данной черты должна опираться на предложенную им систему жизненных показателей, представляющих собой описание типичных ситуаций из жизни и деятельности данного человека, в которых эта черта проявляется. Разработка такого подробного списка не требует от экспертов специальных знаний, психологическую интерпретацию их суждений дает психолог. Полученные баллы от каждого эксперта усредняются путем подсчета среднеарифметической оценки.

Специфическим методом экспертной оценки профессионала, применяемым в психологии труда, является *метод критических инцидентов*. Его сущность состоит в том, что работники, хорошо знающие профессию, приводят реальные

примеры поведения специалистов, характеризующие высокую или низкую эффективность профессиональной деятельности. Причем приводятся такие образцы профессионального поведения, которые зависят только от самого работника, а не от внешних факторов. Это примеры критических инцидентов. Каждый такой пример содержит: описание ситуации и предпосылки поведения; описание действий работника, попадающих под категории эффективных или неэффективных; зависимость действий работника от него самого или внешних обстоятельств. Критические инциденты формулируются экспертами по результатам наблюдений или опроса. Количество инцидентов зависит от сложности деятельности. В относительно простых видах их может быть 50—100, а в сложных — до нескольких сотен, а иногда и тысяч. Собранные инциденты затем подвергаются классификации по разным основаниям в зависимости от целей исследования. Результаты анализа профессиональной деятельности с использованием данного метода применяются для формулировки критериев ее успешности; составления контрольных заданий для проверки профессиональной подготовленности; совершенствования профессионального обучения; рационализации рабочих мест и т. д. В профессиональной психодиагностике этот метод используется как основа для выявления требований к профессионально-важным качествам работника и критерием обоснованности подбора тестов при проведении профессионального отбора.

*Метод анамнеза* предполагает сбор данных об истории развития конкретной личности как субъекта трудовой деятельности. Он используется обычно в профессиональном консультировании для определения степени устойчивости мотивов, для выявления некоторых способностей и личностных особенностей, не поддающихся непосредственному наблюдению, для построения прогнозов профессиональной карьеры личности. Психолог изучает биографию человека, особенности его психического и физического развития, условия жизни, особенности профессионального пути. Информационной основой данного метода являются высказывания самого испытуемого (субъективный анамнез), высказывания о нем других людей и характеризующие его документы (объективный анамнез). Документальные источники анамнеза: личное дело, аттестационные документы (дипломы об образовании, сертификаты о повышении квалификации,

удостоверения и справки), знаки отличия и награды за профессиональные успехи, фотографии, медицинская карта, личная переписка и дневники, результаты его профессиональной деятельности и т. д. Данный метод применим к малоразработанной в нашей науке проблеме ретроспективного анализа ситуаций выбора профессий, профессиональной перееориентации, типологии профессиональной карьеры.

### **Экспериментальные методы**

Сущность эксперимента, основного метода в психологии, заключается в том, что явление изучается в специально созданной или естественной обстановке. Его главное достоинство — возможность создания определенных условий и их корректировки, точная фиксация результатов исследования и их использование в конкретной ситуации. Традиционно выделяют два вида эксперимента с точки зрения условий его организации: лабораторный и естественный.

**Лабораторный эксперимент** представляет собой моделирование ситуаций профессиональной деятельности в условиях лаборатории. Такая модель позволяет установить точный контроль за переменными, регулировать дозировку, создавать и контролировать необходимые условия, неоднократно воспроизводить эксперимент в тех же самых условиях.

Обычно применение лабораторного эксперимента в психологии труда предполагает чаще всего моделирование какого-то одного аспекта трудовой деятельности и его тщательное изучение. Примером такого эксперимента является исследование формы подачи информации при обучении навыкам опилования, проведенное В.Д. Шадриковым.

Моделирование целостной деятельности в условиях лабораторного эксперимента характерно для сложных видов труда и предполагает использование разнообразных тренажеров (транспорт, энергетические системы).

Проведение лабораторного эксперимента на предприятии требует от психолога тщательного изучения реальной ситуации, выделения ее основных, узловых моментов, общих и специфических особенностей. Экспериментатор должен располагать точными сведениями о переменных и исследуемых факторах, их группировке, знать метод ведения эксперимен-

та, изучить все возможные ошибки, возникающие в ходе его проведения и причины их появления.

Основным недостатком лабораторного эксперимента является искусственность созданной ситуации. Трудность заключается не только в точном моделировании действительной ситуации, что практически невозможно, но и в том, что испытуемые оказываются в новых условиях, что иногда оказывает отрицательное воздействие на результаты эксперимента. Например, при моделировании деятельности оператора сортировочной горки в лабораторных условиях практически невозможно оказалось создать ситуацию ответственности за результаты своей работы. Испытуемый прекрасно знал, что совершенные ошибки не приведут к отрицательным последствиям и не послужат причинами аварий.

**Естественный эксперимент** проводится в естественных для работника условиях труда, на его обычном рабочем месте (в кабине самолета, цехе, учебном классе). Экспериментальная ситуация может создаваться вне сознания самих работников. Положительным моментом такого эксперимента является полная естественность условий. Пример такого эксперимента — внедрение разработанной на кафедре психологии труда ЯрГУ новой методики обучения радиотелеграфистов в систему Вооруженных Сил и ее сравнение с существующими методиками.

Другим случаем применения естественного эксперимента на производстве является создание открытой экспериментальной ситуации, предполагающей осознание работником себя как испытуемого. Примером такого рода исследования является изучение поведения работника в ситуациях искусственной деавтоматизации для выяснения структуры трудовой деятельности и трудностей, возникающих при ее овладении. Применение этого приема связано с выполнением работником своих функций в новых условиях (например, дается новый тип заданий), для того чтобы снять автоматизмы и развернуть процесс деятельности.

Преимущества производственного эксперимента заключаются в естественности условий его проведения, в конкретной рабочей ситуации, что позволяет использовать полученные результаты в решении практических задач.

Отрицательным моментом данной разновидности эксперимента является наличие неконтролируемых факторов, дей-

ствие которых не установлено и не может быть количественно измерено. Осуществление контроля за этими факторами вызывает значительные сложности. Другой недостаток естественного эксперимента заключается в необходимости получения информации в короткий срок во избежание нарушения производственного процесса.

**Тестовый метод**, в отличие от наблюдения, опросных методов и эксперимента, которые могут применяться для исследования различных элементов профессиональной среды и профессионально важных качеств, используется только при изучении субъекта труда. В отечественной психодиагностике предлагается три основных подхода к изучению психологических особенностей субъекта и, соответственно, три группы тестов: объективный, субъективный и проективный.

Объективный подход предполагает диагностику особенностей личности на основе результатов выполнения определенных заданий и способа их выполнения. Тесты, реализующие данный подход, называются объективными. К их числу относятся тесты интеллекта и тесты способностей, достижений, с одной стороны, и некоторые личностные тесты — с другой.

В психологии труда используют специально сконструированные тесты интеллекта для целей профориентационной работы (методика «Тест умственных способностей», представляющая собой русскоязычную версию Теста структуры интеллекта Р. Амтхауэра) и батареи профессиональных способностей, среди которых наиболее известны GABT и DAT. Батареи профессиональных способностей направлены на диагностику комплекса способностей, необходимых для овладения многими профессиями. В отличие от тестов интеллекта валидизация этих тестов ориентируется на профессиональные критерии, а не на успешность обучения.

К объективным тестам личности относят тесты действия и ситуационные тесты. В психологии труда в большей степени используются ситуационные тесты для целей профессионального отбора. В частности, разновидностью таких тестов является ситуация группы без лидера, предназначенная для оценки организаторских способностей и лидерских черт. В таких тестах дается задача, требующая совместных усилий, где не назначается лидер и ни на кого не возлагается ответственность.

Субъективный подход предполагает диагностику свойств, основанную на самооценке и самоописании человеком своего поведения и личностных особенностей. В эту группу тестов входят самые разнообразные личностные тесты — опросники, которые подразделяют на тесты, оценивающие личностные черты, и тесты, диагностирующие интересы и установки людей. В профессиональной психодиагностике используют как общепсихологические тесты исследования личности (опросник 16PF Р. Кеттелла, опросник Г. Айзенка), так и специально разработанные тесты для профессиональной сферы. К ним относятся: Опросник профессиональных предпочтений Д. Голланда; личностная анкета KUD, разработанная чешскими психологами для профориентационных целей; опросники для диагностики феномена «психического выгорания». Что касается опросников на интересы, то они целиком были привязаны к использованию в психологии труда. Это большие и сложные тесты профессиональных интересов Э. Стронга и Ф. Кюдера, широко используемые за рубежом и практически неизвестные у нас, а также Дифференциально-диагностический опросник Е.А. Климова.

Спецификой проективного подхода является проведение диагностики, основанной на анализе особенностей взаимодействия субъекта с внешне нейтральным, безличным материалом, на который субъект проецирует свои установки, желания и личностные качества. Группа проективных методов включает большое количество самых разнообразных тестов. Сфера их применения для диагностики профессионально важных качеств не так широка, как представителей первых двух направлений. Однако есть сведения об использовании проективных рисуночных тестов для диагностики специфических профессиональных феноменов (синдрома выгорания), а также как вспомогательных средств при профессиональном консультировании (методика «Нарисуй свою профессию»).

Любая конкретная деятельность существует в виде большого количества трудовых постов, должностей и рабочих мест. Каждый трудовой пост характеризуется исторически сложившейся системой технического оборудования, а также системой прав, обязанностей, норм поведения работника, требований, предъявляемых к его знаниям, умениям,

навыкам, особенностям личности. Он может существовать отдельно от личности, и с этой позиции говорится о наличии в обществе объективной, реально существующей системы трудовых постов. Такой исторически сложившийся и объективно существующий трудовой пост принято называть специальностью. Под специальностью понимают необходимую для общества и ограниченную вследствие разделения труда область приложения физических и духовных сил человека, позволяющую ему получать взамен затраченного труда средства для существования и развития. Группа родственных специальностей объединяется понятием профессия.

Описание профессиональной деятельности является первым и важнейшим этапом любого исследования в психологии труда. Оно основывается на всестороннем ее изучении и определенной систематизации данных. Такой комплексный метод изучения и описания содержательных и структурных характеристик профессий в целях установления особенностей взаимоотношения субъекта труда с компонентами деятельности (ее содержанием, средствами, условиями, организацией) и ее функционального обеспечения получил название профессиографии.

Таким образом, профессиография представляет собой одновременно и первый (описательный) этап психологического анализа деятельности, и комплексный метод ее изучения, включающий использование всех известных методов. Основным результатом профессиографии как метода является составление профессиограммы — документального описания социально-экономических, производственно-технических, санитарно-гигиенических, психологических и других особенностей профессии. Важная составная часть профессиограммы — психограмма — характеристика требований, предъявляемых профессией к психике человека.

Комплексный анализ описания профессии включает:

- производственную характеристику профессии и ее специальностей;
- оценку экономического значения профессии;
- социально-психологическую характеристику профессии (престиж в обществе, особенности межличностного взаимодействия);
- определение объема знаний, умений и навыков, необходимых для успешного профессионального труда, особенно



тех, которые определяют профессиональное мастерство, сроки подготовки и перспективы продвижения;

- санитарно-гигиеническую характеристику условий труда с акцентированием внимания на «профессиональных вредностях»;

- составление перечня требований, предъявляемых к состоянию здоровья работника и медицинских противопоказаний к данной профессии;

- формулировку требований, предъявляемых к психологическим характеристикам человека и выделение профессионально важных качеств (ПВК).

Главной частью профессиограммы является психограмма, содержание и объем которой зависят от цели изучения профессии. В качестве таковой могут выступать профессиональный отбор, профессиональная подготовка, рационализация труда и отдыха, профессиональная ориентация.

Психограмма, составленная для целей профотбора, включает две группы требований: требования, которые определяют некомпенсируемые и необходимые профессионально-важные качества и должны предъявляться к любому среднему работнику; желательные требования, определяющие возможность достижения высокого уровня профессионального мастерства. Желательно также в психограмме такого рода давать перечень психологических противопоказаний, т. е. тех характеристик личности, которые определяют неспособность к данной профессии.

В противоположность указанному типу психограмма в целях рационализации производственного обучения предполагает акцентирование внимания на тех ПВК, которые поддаются значительному развитию в процессе упражнений по мере овладения профессией. Особую роль приобретает сравнительный анализ деятельности опытного специалиста и динамики формирования молодого работника. Такой анализ предполагает выделение и сопоставление психологических структур, показывающих степень соответствия процесса формирования молодого работника тем требованиям, которые предъявляются к профессионалам с большим опытом работы.

Специфика психограммы в целях оптимизации режимов труда и отдыха заключается в обнаружении наиболее лабильных психических функций, динамика которых служит индикатором слабых мест в организации труда.

Наиболее широкой по своему содержанию является профессиограмма (психограмма) в целях профориентации молодежи, поскольку она предполагает наличие самых разнообразных знаний о профессии. Рекомендуется включать в ее состав две взаимодополняющие и взаимосвязанные части: основную, предназначенную молодежи, и дополнительную, рассчитанную на педагогов, мастеров производственного обучения и т. п.

### Литература

- Анастаси А.* Психологическое тестирование: Кн. 2. / Под ред. К.М. Гуревича, В.И. Лубовского. — М., 1982.
- Бодров В.А.* Психологические основы профессиоведения. Психология. Учебник для гуманитарных вузов / Под общ. ред. В.Н. Дружинина. — СПб., 2001.
- Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М.* Словарь-справочник по психологической диагностике. — Киев, 1989.
- Дмитриева М.А., Крылов А.А., Нафтальев А.И.* Психология труда и инженерная психология. — Л., 1979.
- Информационно-поисковая система «Профессиография» / Под ред. Е.А. Климова. — Л., 1972.
- История советской психологии труда. Тексты (20—30 годы XX в.) / Под ред. В.П. Зинченко, В.М. Мунипова, О.Г. Носковой. — М., 1983.
- Климов Е.А.* Введение в психологию труда: Учебник для вузов. — М., 1998.
- Котелова Ю.В.* Очерки по психологии труда. — М., 1986.
- Кулагин Б.В.* Основы профессиональной психодиагностики. — Л., 1984.
- Метод беседы в психологии / Под ред. А.М. Айламазян. — М., 1999.
- Орел В.Е.* Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии / Проблемы общей и организационной психологии. — Ярославль, 1999.
- Платонов К.К.* Профессиография: ее значение и методика работы // Соц. труд. 1971. № 4.
- Психология труда / Под ред. Й. Даниела и И. Пикаты. — М., 1979.
- Шадриков В.Д.* Психология производственного обучения. — Ярославль, 1975.
- Шпильрейн И.Н.* Трудовой метод изучения профессии. Тексты. История советской психологии труда / Под ред. В.П. Зинченко, В.М. Мунипова, О.Г. Носковой. — М., 1983.
- Professional burnout: Recent development in the theory and research / Ed. W. B. Shaufeli, Cr. Maslach & T. Marek, Washington DC: Taylor & Francis, 1993.

### *Вопросы для самопроверки*

1. В чем сущность сравнительного принципа при проведении внешнего наблюдения?
2. Чем отличается психологический хронометраж от производственного?
3. В чем достоинства и недостатки трудового метода?
4. Какие требования предъявляются к составлению вопросов в анкете?
5. В чем сущность использования лабораторного эксперимента в психологии труда? Приведите пример такого эксперимента.
6. В чем смысл искусственной деавтоматизации, используемой в естественном эксперименте?
7. Какие виды тестов используются в профессиональной психодиагностике? Приведите примеры.
8. В чем специфика психогаммы, составленной для целей профессионального отбора?

### *Темы рефератов*

1. Особенности применения экспериментального метода в психологии труда.
2. Трудовой метод в психологии труда: история возникновения, сущность и специфика использования.
3. Методики диагностики интересов и установок в профессиональной психодиагностике.
4. Опросный метод в изучении профессиональной деятельности.
5. Использование компьютерной техники в исследованиях по психологии труда: возможности и ограничения.

## **§3. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ПСИХОЛОГИИ ТРУДА**

Прогрессивное развитие общества связано с повышением роли человеческого фактора в системе профессиональной деятельности. Совершенствование труда за счет технических и технологических преобразований не обеспечивает в полной мере требуемого уровня эффективности. Повышение информационной, психической и социальной нагрузки на человека-труженика предъявляет особые требования к организации как процесса труда, так и субъекта трудовой деятельности. Это ставит перед наукой задачу исследования особенностей психических и личностных факторов человека.

Формирование знаний по психологическим особенностям трудовой деятельности уходит в глубокое прошлое. По мнению американского исследователя Ж. Кристенсена, понятие о взаимодействии человека и орудия столь же древнее, как и само человечество. В древнейшие времена люди уже поняли, что, видоизменяя объекты окружающей среды, с которыми им приходится взаимодействовать, можно значительно повысить эффективность своей деятельности. Например, когда австралопитек отбил край гальки, чтобы усилить режущую поверхность камня, он создал не только первое орудие, но и первое знание о связи орудия и возможностей человека в удобстве его использования.

Ж. Кристенсен выделяет два этапа развития знания о взаимодействии человека и орудия (о человеческом факторе):

1. «Век ручных орудий»: исторически длительный период с медленным накоплением примитивных знаний о взаимодействии человека и простого орудия.

2. «Век машин»: переход к пониманию когнитивного аспекта взаимодействия человека и орудия труда. Этот относительно короткий исторический период начинается с середины XVIII в. и продолжается до настоящего времени. Он включает несколько периодов революционных преобразований в развитии знания о человеке в труде.

Период «Промышленная революция», приходящийся на 1750—1870 гг., связан с появлением первых промышленных предприятий (мануфактур) и оформлением профессии инженера. Интерес к технике переносится и на изучение человека как системы, аналогичной технической. В 1748 г. вышла полемическая книга Ж. Ламетри «Человек — машина», в которой автор пытался рассмотреть человека по аналогии с устройством машины. Человек чувствовал себя элементом внешней среды, которую необходимо было улучшать для удобства работника.

Период «Энергетическая революция» охватывает приблизительно 1870—1945 гг. Широкое использование силовых двигателей перевернуло представление людей о возможностях орудий труда. Одновременно активизировался вопрос об адаптации человека к трудовому процессу и оборудованию. Ф. Тейлор разрабатывает свою знаменитую систему оптимизации трудовых действий. В этот период возникает идея о «наилучшем пути», т. е. единственном оптимальном спо-

собе осуществления конкретной трудовой деятельности. Акцент делается на исследования в области профотбора, профбучения, тренировки. Человек рассматривается как звено системы «человек — машина». Активно разрабатывается идея о промышленной инженерии человеческого фактора. Происходит научное оформление системы знаний о человеке в трудовом процессе.

Период «Интеллектуализация машин» начался в 1945 г., после окончания второй мировой войны. Научные достижения в физике, химии, математике, биологии, психологии и других науках поставили вопрос о создании искусственного интеллекта, экспертных и прогнозирующих систем, компьютеров. Это вывело на принципиально новый уровень трудовую деятельность в целом и взаимодействие человека с орудием труда в частности. Основной тезис новейшего времени постулирует творческий аспект взаимодействия человека и орудия. Личностный и психологический уровни становятся центральными объектами внимания в трудовом процессе, остро встает проблема безопасности производства, рассматриваются аспекты профессиональной подготовки, управления. Эти стороны организации труда определяют основные тенденции развития знаний о трудовой деятельности в XXI в. Все это обуславливает необходимость глубокого развития специальной науки, занимающейся вопросами человеческого фактора в труде, какой и явилась психология труда.

Психология труда возникла на рубеже XIX и XX вв. как дисциплина, изучающая организацию и управление трудовой деятельностью. Она является относительно молодой отраслью. Первая научная система организации трудовой деятельности — *тейлоризм* была предложена американским инженером, а впоследствии крупным бизнесменом Ф. Тейлором (1856—1915). Он считал, что рост производительности труда возможен лишь путем стандартизации методов, приемов, орудий труда. Ф. Тейлор предложил систему рационализации и управления производством, направленную на увеличение производительности труда через оптимизацию трудовых действий и интенсификацию трудового процесса. Стандартизация касалась, прежде всего, отдельных операций, временного режима работы и орудий труда. Важнейшим аспектом организации труда Ф. Тейлор считал стимулирование. Базовым принципом является принцип мате-

риальной заинтересованности. По мнению Ф. Тейлора, в производственной системе нет места благотворительности. Каждый труд должен иметь свою цену и оплачиваться соответственно ей (принцип разумного эгоизма). Только при таких условиях возможно развитие и расширение производства. Использование данного принципа приводит к повышению индивидуальной ответственности работника за собственное благополучие и результативность своего труда. Мотивы труда являются такими же важными факторами производства, как и орудия или способы труда. Ф. Тейлор выявил ряд социально-психологических феноменов, влияющих на трудовую деятельность (например, феномен «работы с прохладцей» — сознательное снижение выработки при работе малой группой). Ф. Тейлор впервые сформулировал принципы, ставшие основополагающими в теории менеджмента, и опубликовал их:

- цель производства заключается в постоянном увеличении комфорта и благосостояния человечества;
- миссия научного управления состоит в конструктивном вкладе в экономический и социальный прогресс общества;
- ответственность лидеров бизнеса за соблюдение интересов частного капитала будет возрастать по мере развития цивилизации;
- ядром менеджмента является управляющий.

Фактически тейлоризм заложил основы современного менеджмента и научной организации труда. Одновременно с системой Тейлора возник и ряд других научных исследований трудовой деятельности.

Собственно научное оформление первые исследования получили в начале XX в. в рамках *психотехники* (Г. Мюнстенберг, Д.Г. Мид, У. Липман и др.). Термин «психотехника» был предложен в 1903 г. немецким психологом В. Штерном, который попытался свои экспериментальные психологические разработки применить в условиях реальной трудовой деятельности. Например, он разрабатывал наиболее оптимальную схему расположения букв на пишущей машинке с учетом времени реакции человека. Основателем психотехники является Г. Мюнстенберг (1863—1916). Г. Мюнстенберг занимался самыми разными вопросами, которые впоследствии стали классикой психологии труда. Исследования в области профотбора, профориентации, профобучения, теории управления, эргономики, профессиографии, профдиаг-

ностики и многие другие вопросы впервые были подвергнуты научному анализу в исследованиях именно этого ученого. Г. Мюнстенберг заложил основы психотерапии и психогигиены, изучал механизмы психологического воздействия рекламы, разрабатывал профессиональные тесты (для вагонновожатых, телефонистов, штурманов). Он впервые попытался моделировать трудовой процесс с целью его изучения. Многосторонние интересы Г. Мюнстенберга в области изучения трудовой деятельности были обобщены в первой монографии о психологии труда, называвшейся «Основы психотехники» и опубликованной в 1914 г. В ней Г. Мюнстенберг подробно обосновал три основные проблемы, которыми должна заниматься психотехника:

- профессиональный подбор («выбор подходящих людей»);
- анализ трудовой деятельности с целью ее оптимизации;
- изучение психологических качеств личности, активизированных в труде.

Исследования Г. Мюнстенберга впервые продемонстрировали широчайшие возможности практического приложения научных и теоретических исследований психологии в обеспечении трудового процесса. В начале XX в. психотехника стала развиваться стремительными темпами. В разработке психотехнических проблем приняли участие многие видные ученые: О. Липман, Ф. Гизе, Д. Дрейвер, Ф. Баумгартен, Э. Штерн и др. Активное развитие психотехническое направление, наряду с Германией, нашло в США и России.

В США как нигде в мировой науке был силен прагматический аспект исследований. Еще в годы первой мировой войны в США была принята развернутая программа по профессиональному отбору «Армейские тесты альфа и бета», в которой были собраны психологические тесты для отбора на различные армейские профессии. Особую известность получил знаменитый Хотторнский эксперимент, проведенный в 1927 г. Мэйо Элтон в 1927—1932 гг. изучал влияние различных факторов организации трудовой деятельности на повышение производительности труда на промышленном предприятии «Вестерн Электрик Компани» (Чикаго). Впервые внимание было сконцентрировано на условиях и организации труда, заработной плате, межличностных отношениях. Мэйо Элтон показал особую роль человеческого и группового факторов в трудовой деятельности и развил основы соци-

ального менеджмента. В основе концепции Мэйо лежат следующие принципы:

- человек представляет собой социальное животное, ориентированное и включенное в рамки групповых взаимоотношений;
- жесткая иерархия подчиненности и бюрократическая организация несовместимы с природой человека и его свободой;
- руководители промышленности должны ориентироваться в большей степени на людей, чем на продукцию.

Наконец, в 1947 г. была подготовлена «Психологическая программа по военной авиации», посвященная профессиональному отбору пилотов (Гилфорд, Э. Торндайк). Таким образом, окончательно определилась область исследований психологии труда.

В дальнейшем исследования в области психологии труда концентрировались, прежде всего, в области военной и индустриальной психологии. В 1932 г. был опубликован учебник «Индустриальная психология», первый в ряду методологических изданий по психологии труда. Большинство психологов в 1930—40-е гг. в той или иной степени занимались проблемами, связанными с изучением трудовой деятельности. В 1940 г. американская Ассоциация прикладной психологии насчитывала более 3000 членов, треть из которых занималась прикладными исследованиями в военной сфере.

Европейская психология в исследовании трудовой деятельности была неоднородна. Приход в Германии к власти фашистов в значительной степени ограничил возможности проведения исследований по индустриальной психологии. Исключение составили лишь военные области. Многие видные ученые покинули страну, эмигрировав в США. Восстановление организационной и индустриальной психологии началось только в 1950-е гг.

Довольно активно развивалась эта область исследований в Англии. Исследование психологических факторов организации труда и практических состояний, проведенное под руководством Г. Майера (1920 г.), явилось основой для крупных исследовательских государственных программ. Особое внимание традиционно уделялось анализу индивидуальных различий в целях профессионального отбора. Тестовые про-



граммы А. Вернона, опубликованные в 1947 г., не потеряли своей ценности и по сей день.

Заметное развитие исследования в области психологии труда получили в Швеции и Польше. Вторая мировая война сильно подорвала развитие психологической науки в Европе. С середины XX в. лидерство в изучении трудовой деятельности перешло к США. Американская научная литература до сих пор остается наиболее авторитетным источником по психологии труда для большинства стран Европы.

Вторая половина XX в. характеризуется формированием принципиально нового направления в изучении трудовой деятельности. Внимание исследователей все в большей степени сосредотачивается в области изучения личности работника в системе организации. Формируется новое направление — *организационная психология*, в которую переходят многие проблемы, традиционно исследуемые в психологии труда. Психология труда, в основном, занимается частными вопросами организации трудового процесса, особенностями индивида, эргономическими аспектами труда; организационная психология — изучением построения и управления трудовой организации и моделей поведения работника.

### Развитие психологии труда в России

Возникновение на рубеже XIX—XX вв. психотехники нашло прямой отклик в научной России. Для отечественной психологии традиционно были характерны тесные связи с немецкой наукой. Большинство известных отечественных психологов учились психологии в Германии. Возникновение нового научного направления (психотехники) было активно поддержано в России. Однако исследования в области психологии труда имели в России и отечественную базу. Еще в середине XIX в. исследования на стыке физиологии и психологии труда проводил И.М. Сеченов. Подобными вопросами занимались и рефлексологи под руководством В.М. Бехтерева. Развивая идеи «социальной наследственности», В.М. Бехтерев рассматривает проблемы деятельности и действий, психологических состояний в труде, личности и мотивации. Исследованием трудовой деятельности занимались и представители идеалистического направления. Г.В. Чеп-

ланов развивал энергетический подход к проблеме труда. Он определил основные задачи психотехники в России:

- исследование волевого компонента в труде;
- приспособление машины к человеку;
- исследование психологии рабочего;
- определение профпригодности.

Особо выделялся вопрос об исследовании работоспособности и утомления, развития способностей и стимуляции труда. Эти и другие вопросы разрабатывались многими крупными учеными, но все разработки были разрозненны. Подлинный расцвет психотехническое направление в России получило после 1917 г. Руководители Советской России предоставили большие возможности для развития науки, как им казалось, в наибольшей степени соответствующей основной идеологической посылке — «гегемонии пролетариата».

Первым организатором и руководителем психотехнического направления в Советской России был И.Н. Шпильрейн (1891—1941). Профессор психологии И.Н. Шпильрейн получил психологическое образование в Германии, сотрудничал с В. Штерном. В своих работах он уделял основное внимание методологическому аспекту психотехники. Им была сформулирована задача: «на основе марксистско-ленинской теории создать систему советской психологической науки» с целью использования законов человеческого поведения для обеспечения наиболее эффективной работы. Собственно организационное оформление психотехники в России приходится на 1921 г., когда по инициативе В.М. Бехтерева была созвана Первая Всероссийская конференция по научной организации труда и производства, а под руководством А.К. Гастева в Москве был создан Центральный институт труда (ЦИТ). В ЦИТе концентрировались исследования по проблемам организации трудовых движений, разработке методов профессионального обучения. В «сенсорной лаборатории» под руководством А. Толчинского исследовались проблемы утомления, волевые компоненты трудовой деятельности, упражняемость двигательных функций.

По аналогии с ЦИТом были созданы институты труда и в других городах. Особую известность приобрел Всеукраинский институт труда, в котором сотрудничали М.Ю. Сыркин, М.М. Рубинштейн и др. С 1922 г. самостоятельно и при боль-

шинстве институтов и организаций, связанных с исследованием трудовой деятельности, были организованы психотехнические лаборатории, например, при Московском психологическом институте, Институте охраны труда, Институте профессиональных болезней и т. д. В 1927 г. создается Всероссийское психотехническое общество.

Активно формировались не только организационные, но и информационные связи. Отечественные исследователи участвуют в различных международных и внутрироссийских конференциях, съездах, семинарах. В 1931 г. ежегодная Международная психотехническая конференция проводится в Москве, что явилось показателем высокого признания заслуг отечественных ученых в деле развития психотехники. За десять лет было опубликовано более 400 книг и статей по вопросам психотехники. Издается ряд специальных журналов, бюллетеней и психотехнических отчетов. Особенно известен журнал «Советская психотехника», выходящий с 1927 по 1936 гг.

Проблемы, которыми занимались отечественные психотехники, были весьма разнообразны. Общие вопросы рационализации физического и умственного труда, профессиографического анализа профессий, гигиены труда, профессиональных способностей, диагностики, социальной инженерии разрабатывались глубоко и плодотворно. Прикладная проблематика включала исследования функциональных состояний личности в трудовом процессе, психологических аспектов аварийности, проектирование орудий труда, формирование трудовых навыков, разработку схем профотбора, организацию профконсультаций и т. д. Особенно много прикладных исследований было посвящено разработке и применению профессиональных тестов и тестовых программ. Известность приобрели такие ученые, как С.Г. Геллерштейн, М.А. Юровская, М.Ю. Сыркин, К.Х. Кекчеев, Н.А. Бернштейн, А.П. Болтунов и др.

В целом, достижения психотехники были впечатляющи, особенно своей массовостью. Но вместе с тем в развитии направления, как и любой другой молодой науки, наблюдались и определенные сложности. В частности, для психотехников характерен был эклектический подход к пониманию основных закономерностей и механизмов развития личности, чрезмерное увлечение тестами, механическая трактовка профессионального поведения. Все это привело к кризису

направления. В 1931 г. И.Н. Шпильрейн опубликовал статью «О повороте в психотехнике», в которой попытался дать критический анализ современного состояния психотехники, предостерегал от безответственного использования тестов.

К середине 30-х гг. XX в. психотехническое направление вошло в противоречие с господствующей идеологией. Наука, ставящая в центр своего внимания самостоятельную и свободную личность труженика, не согласовывалась с базовой государственной установкой на человека как винтика в государственной производственной системе. Она, по мнению руководителей партии, не имела право на существование. В 1936 г. вышло постановление ЦК ВКП(б) «О педагогических извращениях в системе Наркомпроса», резко критиковавшее и психотехнику. При сложившейся в тот период обстановке в государстве подобная критика являлась сигналом к началу репрессий в соответствующей сфере. В последующие три года исследования по психотехнике были свернуты, организационные структуры ликвидированы, уничтожены публикации, многие психотехники репрессированы. На долгие годы изучение вопросов психологии трудовой деятельности было приостановлено, был прерван научный информационный обмен с зарубежными учеными.

Отечественные психотехники внесли большой вклад в исследования по изучению трудовой деятельности. Многие конкретные разработки актуальны и по сей день. Эти исследования внесли свою лепту в развитие психологии труда, давая новые импульсы ее развития.

Однако к середине XX в. психотехническое направление и в мировой психологии потеряло свою популярность. Выделились более конкретные направления, оформилась как самостоятельная область психология труда. Исследования в большей степени стали концентрироваться в области психологии управления.

Отечественные исследования трудовой деятельности возобновились в 1960-х гг. и очень активно шли до конца 1970-х. Появились новые имена: Ю.В. Котелова, В.Н. Мясищев, К.К. Платонов, В.В. Чебышева — еще ученики психотехнической школы, а также И.Я. Бойко, К.М. Гуревич, В.Я. Дымерский, В.П. Зинченко, А.Е. Климов, Б.Ф. Ломов, Е.А. Милерян, Д.А. Опшанин, Д.Ю. Панов, В.Д. Шадриков и многие другие. Характерная особенность нового периода в

развитии отечественной психологии труда — перенос внимания на общетеоретические вопросы, в то время как прикладные исследования концентрируются в области инженерной психологии и частных направлениях (например, профессиональное обучение, космическая психология, юридическая психология и др.). В это время на первый план выступают вопросы, связанные с изучением личности работника. Преобладают исследования мотивации и организации трудового процесса, управления трудовой деятельностью. Большую популярность приобретает концепция научной организации труда (НОТ). Своей задачей ее сторонники ставили разработку способов формирования адекватных мотивов трудовой деятельности, упорядочивания процессов целеполагания и принятия решения в труде, совершенствования систем когнитивных действий, изучение механизмов формирования субъективного отражения. Анализ внешней системы труда нашел свое отражение в социологической теории разделения труда, концепциях, объясняющих природу и механизмы дифференциации трудовой деятельности.

В 1970-е гг. сформировались четыре направления, по которым осуществляли основные исследования трудовой деятельности:

- психофизиологическое направление. Концентрирует изучение функциональных состояний в труде, таких как работоспособность, стресс, утомление, монотония;

- инженерно-психологическое направление изучения вопросов «человек — машина». В его рамках шла разработка системотехнических и психологических принципов проектирования деятельности оператора с учетом психологического обеспечения надежности человека;

- эксплуатационное направление по исследованию надежности систем управления. Разработка оптимальных режимов труда, нормирование рабочей нагрузки, организация контроля и многие другие практические вопросы психологии труда являются приоритетами этого направления;

- педагогическое направление. Объединяло работы по профессиональному обучению, профессиональному отбору и системе аттестации.

Этот период характеризуется активными разработками методологических основ психологии труда. Антропоцентрический подход, предложенный Б.Ф. Ломовым, позволил

выявить приоритетное положение субъекта в системе «человек — машина» и вывести проблему оптимизации трудовой деятельности на новый уровень. Особое значение для анализа вопросов психологии труда имело использование системного подхода. Представление о системной организации субъекта труда и трудовой деятельности в целом помогло раскрыть принципиально новые закономерности и феномены психической организации деятельности. В частности, В.Ф. Рубахин разработал структурно-эвристическую концепцию послышной переработки информации оператором; В.Д. Шадриков — концепцию системогенеза трудовой деятельности; В.А. Бодров установил феномен совмещенной деятельности и разработал структурно-динамический подход к профессиональному отбору операторов; Д.А. Ошанин раскрыл механизмы формирования оперативного образа и создал концепцию оперативности отражения; А.А. Крылов разработал концепцию «включения»; Н.Д. Завалова, В.А. Пономаренко — принцип активного оператора; Е.А. Климов — представление об индивидуальном стиле деятельности и создал классификацию профессий. Параллельно с исследованием собственно системы и субъекта труда шла активная разработка специфической методической базы, а также методологических подходов, исследовательских программ, диагностических тестов и конкретных методик для изучения специфики психики в трудовой деятельности.

1980-е гг. привели к окончательному статусному оформлению психологии труда. 1970—1990-е гг. ознаменовались развитием мощных научных и учебных центров, активно занимающихся проблемами психологии труда. Это, прежде всего, кафедры психологии труда в Ленинградском и Московском университетах, факультет психологии Ярославского университета, исследовательские лаборатории в Институте психологии РАН и ряд других. В данных структурных подразделениях сформировались коллективы ученых, разрабатывающих различные научные направления. Следует особо отметить создание ряда научных школ, плодотворно развивающих перспективные идеи в области проблем психологии труда.

В Московском университете разрабатываются теоретические и методологические проблемы деятельности в русле идей

Л.С. Выготского и А.Н. Леонтьева. Яркие достижения в области психологии труда и инженерной психологии связаны с именами В.П. Зинченко, Е.И. Ивановой, Е.А. Климова, А.Б. Леоновой, О.Г. Носковой, Ю.К. Стрелкова и др.

Плодотворно развивают идеи Б.Г. Ананьева и Б.Ф. Ломова в Санкт-Петербургском университете. Разработку методологических вопросов в рамках системного и информационного подхода ведут А.А. Крылов, Г.В. Суходольский, А.И. Нафтульев, В.Л. Марищук и их ученики.

Большая работа в области психологии труда и организационной психологии проводится в ярославской психологической школе. Начиная с работ В.Д. Шадрикова, посвященных разработке концепции системогенеза профессиональной деятельности, исследования ярославских психологов охватывают практически весь спектр проблем психологии труда. Это и обобщающая психологическая концепция профессиональной деятельности (А.В. Карпов), и проблема профессиональных способностей (Н.П. Анисимова, Л.Ю. Субботина, Л.В. Черемошкина), и проблема профессионализации субъекта (Ю.П. Поваренков, В.Е. Орел), и проблема профессиональной психодиагностики, и многие другие.

Институт психологии РАН является одним из ведущих центров фундаментальных и прикладных исследований в области психологии труда и инженерной психологии. Исследовательские проекты, начатые под руководством Б.Ф. Ломова, В.Д. Небылицына, К.К. Платонова, Ю.М. Забродина, В.Ф. Рубахина, активно продолжают в работах современных ученых. Проблемы психической регуляции деятельности отражены в исследованиях А.В. Брушлинского, В.А. Бодрова, А.Л. Журавлева, В.Н. Дружинина, Л.Г. Дикой, Ю.Я. Голикова, Д.Н. Завалишиной, А.Н. Костина и их учеников.

На сегодняшний день психология труда — это наука, решающая различные прикладные проблемы, например, отбора кандидатов на вакантные места; разработки программ профессионального обучения и переподготовки кадров; проектирования средств предъявления информации; планирования организационных изменений и т. д. Психология труда изучает особую форму поведения работающих людей в рамках той или иной организации. Область исследований психологии труда и организационной психологии объединяет

## **Глава 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПСИХОЛОГИИ ТРУДА**

---

все исследования, связанные со сферой труда и деятельности профессиональных организаций.

### *Литература*

- Бодров В.А.* Психология профессиональной деятельности // Современная психология: справочное руководство. — М., 1999.
- История советской психологии труда: хрестоматия.* — М., 1983.
- Климов Е.А., Носкова О.Г.* История психологии труда в России: учеб. пособие. — М., 1992.
- Котеева Ю.В.* Очерки по психологии труда. — М., 1986.
- Леонова А.В., Чернышева О.Н.* Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития (хрестоматия). — М., 1995.
- Попов А.В.* Теория и организация американского менеджмента. — М., 1991.
- Человеческий фактор.* В 6-ти тт. Т. 1. Эргономика — комплексная научно-техническая дисциплина: Пер. с англ. / Ж. Кристенсен и др. — М., 1991.
- Шпильрейн И.Н.* Работы лаборатории промышленной психотехники. — М., 1924.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Какие этапы развития знания о труде выделяет Ж. Кристенсен?
2. Что такое психотехника? Какова роль Г. Мюнстенберга в развитии науки?
3. Каковы основные направления работы отечественных психотехников?
4. В чем характерная особенность развития отечественной психологии труда во второй половине XX в.?

### *Темы рефератов*

1. Сравнительный анализ развития отечественной и зарубежной психологии труда.
2. Историческое значение исследований Г. Мюнстенберга.
3. Направления разработки проблем психологии труда в отечественной науке в последнюю четверть XX в.



#### **§4. МЕСТО ПСИХОЛОГИИ ТРУДА В СИСТЕМЕ НАУК И ЕЕ ОСНОВНЫЕ МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ**

Все отрасли психологии, изучающие человеческую деятельность, в том числе и психологию труда, опираются на психологическую теорию деятельности. Являясь частью психологической науки, психология труда занимает особое место в ее структуре, так как предметом психологии труда является деятельность, которая занимает одно из центральных мест в системе психологических понятий. Этим объясняется связь психологии труда со всеми отраслями психологии и другими науками. Место психологии в системе наук определяется местом и ролью человека в природе и обществе, которая заложена в его биосоциальной природе.

Например, согласно взглядам В.М. Кедрова, психология занимает центральное место в системе наук. В его модели психология расположена в центре равнобедренного треугольника. Углы у основания треугольника означают биологические и социальные науки, так как человек — биосоциальное существо. В вершине треугольника — технические науки, благодаря им создана искусственная техническая среда для человека и общества с более совершенными условиями для существования и развития, которые позволили человеку усилить свои возможности в изменении природы и приспособления к ней.

Взаимосвязь психологических наук наглядно представлена также и в модели, предложенной А.В. Петровским. В ней все отрасли психологии делятся по трем основаниям. Первое основание, которое объединяет науки, направленные на изучение конкретных видов человеческой деятельности, — это конкретная деятельность. Прежде всего, это психология труда, изучающая общие характеристики деятельности и условия труда, профориентацию, профпригодность и профобучение. Сюда входит инженерная психология, изучающая систему «человек — машина», а также целый комплекс прикладных наук по разным сферам деятельности человека: авиационной, космической, медицинской, педагогической, военной, юридической, спортивной, торговле, творчеству, научной и др. Вторым основанием является развитие, кото-

рое объединяет возрастную психологию и ее ответвления (психологию детства, подросткового возраста, юности, геронтологию), а также психологию обучения и умственного развития, специальную психологию с ее комплексом наук (олигофренопсихологию, патопсихологию, тифлопсихологию, сравнительную психологию, зоопсихологию). Третье основание модели — отношения личности в обществе, которые изучаются социальной психологией с ее отдельными отраслями: психологией групп, наций, психологией личности.

Дифференциация психологии на различные отрасли не исключает обратных процессов их взаимодействия, интеграции. Особенно это касается психологии труда, которая изучает человека в условиях деятельности, где объективно взаимосвязаны разные аспекты, обусловленные биосоциальной природой человека, его многогранностью и обширностью связей с окружающим миром.

Объединяющим началом для всех отраслей психологии является общая психология, которая изучает общие закономерности психики человека и животных. Тесная связь психологии труда с общей психологией заключается в применении психологических знаний к изучению трудовых процессов, проявлению в них основных закономерностей психики человека, особенностей его мышления, внимания, памяти, восприятия, эмоций, воли и других свойств. В свою очередь, психология труда обогатила общую психологию новыми фактами об особенностях человеческой психики в условиях деятельности, что способствовало развитию психологической теории деятельности, которая является ведущей в системе теоретических знаний в отечественной психологии.

Возрастная психология обогащает психологию труда знаниями о возрастных особенностях человека в разные периоды жизни, которые учитывает психология труда при анализе и совершенствовании организации труда, профотборе и обучении. Сама психология труда вносит свой вклад в развитие малоразработанных разделов возрастной психологии, психологии взрослого человека и геронтологии (психологии старения), психологии обучения, обогащая их новыми научными фактами о динамике психических изменений в процессе профессионального роста и факторах, влияющих на нее.

Отрасли специальной психологии, изучающие отклонения психики от нормы, оказывают помощь психологии тру-

да в сфере профотбора, трудовой экспертизы в плане организации коррекции и предупреждения нарушений психики в условиях трудовой деятельности, особенно связанных с экстремальными условиями (научных экспедиций, экспериментов, военных действий, аварийных ситуаций, катастроф, опасных трудовых условий и др.). Наблюдается и обратная связь обогащения специальной психологии достижениями в сфере психологии труда, позволяющими предупредить и своевременно откорректировать возможные отклонения психики с помощью специальных приемов и требований.

Социальная психология вносит свой вклад в организацию коллективного труда людей. Ее положения применяются психологией труда при исследовании характера труда в различных видах трудовых коллективов: творческих группах, аварийных и спасательных бригадах, в изолированных от среды командах. В свою очередь, особенности различных областей и условий человеческой деятельности, которые изучает психология труда, позволяют получить новые психологические факты о раскрытии возможностей человека при его взаимодействии с другими людьми.

Связь психологии труда со всеми отраслями психологии опирается на психологическую теорию деятельности и общие закономерности психики человека, которые выражены в принципах психологии. **Принцип** — это основное правило, центральное понятие, которым руководствуются в познании и практике. Основными в отечественной психологии являются: принцип детерминизма, принцип единства сознания и деятельности, принцип развития психики в деятельности.

**Принцип детерминизма** заключается в том, что психика определяется образом жизни и изменяется с изменением образа жизни. Согласно этому принципу, способ производства и материальные условия жизни влияют на психику человека, т. е. психика человека, ее особенности обусловлены общественно-историческими условиями, а также условиями и характером его трудовой деятельности. Высшим уровнем развития психики является сознание человека, более совершенный способ отражения окружающего мира.

**Принцип единства сознания и деятельности** раскрывает взаимосвязь между сознанием и деятельностью: с одной стороны, сознание развивается в деятельности, с другой — сознание определяет характер и содержание деятельности, так

как деятельность создается человеком, и он может ее совершенствовать. Этот принцип отличает отечественную психологию от других психологических теорий зарубежной психологии, поскольку выделяет деятельность, как психологическую категорию. Благодаря психологии труда он получил более глубокое развитие, а также расширил свое действие на другие отрасли психологии.

**Принцип развития психики в деятельности** раскрывает поступательную закономерность формирования и совершенствования психических функций, процессов и свойств личности при овладении человеком различными видами деятельности: трудом, игрой, учебной, спортивной, художественной деятельностью, общением. В процессе освоения любой деятельности человек осваивает опыт человечества, под его влиянием развивается психика.

Изучение процесса взаимодействия человека с внешней средой требует участия различных наук (технических, социальных, естественных). Такое сложное взаимодействие психологии труда с другими науками и отраслями психологии придает особую важность принципам психологии, которые ориентируют исследования всех наук в едином подходе. Кроме основных принципов психологии, в этих исследованиях приобретают важное значение еще три принципа, которые сформировались и стали более активно влиять на исследования деятельности и на интерпретацию научных данных в последние десятилетия. Это принципы системности, антропоцентризма и специфичности.

**Принцип системности** понимается как общий методологический подход к анализу психических явлений, согласно которому явление рассматривается как система, не сводимая к сумме элементов, обладающая ценностной структурой и новыми качествами. Каждая система является элементом другой, более сложной системы. Этот принцип направляет научное исследование на изучение элементов системы деятельности в психологии труда, функций элементов системы, их связей, динамики развития. Принцип системности требует всестороннего изучения того или иного предмета; для этого реализуется последовательность изучения, включающая следующие основные этапы: структурное, функциональное, генетическое исследование, а также исследование системных качеств изучаемого предмета. В настоящее время его можно считать всеобщим для современной науки;

преимущественное развитие в психологии он получил при изучении деятельности человека.

**Принцип антропоцентризма** фиксирует центральное, главное положение человека в структуре деятельности, его активную позицию по отношению к окружающей среде. Результатом активного взаимодействия человека со средой в процессе деятельности является преобразование среды и изменение самого человека. Посредством своей активности человек преодолевает внешние и внутренние ограничения и способен подняться над ситуацией, найти эффективный способ преобразования среды в условиях дефицита информации, времени и возможностей.

**Принцип специфичности** предполагает учитывать особенности характера и форм различных видов деятельности, которые обусловлены специфическими для каждой деятельности условиями и требованиями к человеку. Каждый вид деятельности, имея общую структуру с другими видами деятельности, реализует ее особым образом, характерным для конкретной деятельности.

Указанные принципы применимы к психологии труда, инженерной психологии и психологии разных сфер профессиональной деятельности человека (схема 1).



Схема 1. Принципы и место психологии труда в структуре психологии

*Литература*

- Ломов Б.М.* О роли практики в развитии теории общей психологии. — Вопросы психологии. 1971 г. № 1.
- Лоос В.Г.* Промышленная психология. — Киев, 1974.
- Петровский А.В.* Общая психология. — М., 1977.
- Платонов К.К.* О системе психологии. — М., 1972.

*Вопросы для самопроверки*

1. Раскройте систему психологических наук, предложенную А.В. Петровским, и место психологии труда в этой системе.
2. Назовите основные принципы психологии и их проявление в психологии труда.
3. Объясните особенности принципов системности, антропоцентризма и специфичности и их роль в психологических исследованиях профессиональной деятельности человека.
4. Какое место занимает психология труда по отношению к другим наукам?

*Темы рефератов*

1. Роль методологических принципов в развитии отечественной психологии труда.
2. Вклад психологии труда в развитие отраслей психологической науки.
3. Предмет исследования психологии труда и методологические принципы науки.

## Глава 2. ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### §1. ПОНЯТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Понятие деятельности играет ключевую роль в психологии труда как научной дисциплине, выполняя ряд важнейших функций. Во-первых, именно деятельность, точнее ее главный тип — трудовая деятельность, является основным предметом психологии труда. Тем самым понятие деятельности выполняет *предметообразующую* функцию по отношению к психологии труда. Во-вторых, понятие деятельности имеет не только психологическое содержание, а является междисциплинарной категорией, поскольку деятельность изучается во многих науках (экономике, социологии, философии и др.). В силу этого посредством данной категории синтезируются знания ряда наук, что позволяет выделять *интегративную* функцию понятия деятельности — функцию обобщения научных знаний. В-третьих, именно психологическое содержание индивидуальной деятельности является своеобразной квинтэссенцией всего трудового процесса, а многие важнейшие психологические закономерности проявляются в ней наиболее полно, рельефно и целостно. В связи с этим, деятельность выполняет и важную *методическую* функцию, объективно выступая не только основным предметом, но и своеобразным средством — методом изучения важнейших общепсихологических закономерностей. В-четвертых, деятельность имеет и еще одну важную особенность: она характеризуется двумя сторонами — внешней (наблюдаемой, эксплицитной) и внутренней (скрытой от непосредственного наблюдения, имплицитной), объективной и субъективной. Они, не являясь тождественными по содержанию, тем не менее, закономерно взаимосвязаны, что и делает возможным раскрытие психологического содержания по его внешним проявлениям и психологическое исследование в це-

лом. Тем самым деятельность выполняет и *методологическую* функцию.

Для того чтобы составить адекватное представление о содержании понятия деятельности, необходимо учитывать и некоторые дополнительные, также очень характерные его особенности. Так, одна из интересных особенностей большинства важнейших психологических понятий состоит в том, что они не являются только психологическими, а имеют статус общенаучных понятий и даже междисциплинарных категорий. Категория деятельности, наряду с иными основополагающими психологическими понятиями — сознания, личности, поведения, общения и другими, — яркий пример этого. Деятельность — предмет изучения многих наук: философии, социологии, экономики, инженерных дисциплин. В общем виде деятельность — это индивидуальная форма существования общественных отношений, она характеризует способ включения личности в существующую систему разделения труда. Это философское определение специфическим образом конкретизируется в каждой науке, изучающей деятельность, а необходимость синтеза получаемых в ней знаний обозначается как принцип комплексности в изучении деятельности. Ключевую роль в комплексном, междисциплинарном изучении деятельности играет психология.

Другой общей для основополагающих категорий психологии особенностью является то, что они представляются на первый взгляд достаточно ясными и понятными, знакомыми и обыденными. Типичный пример этого — деятельность. Всем понятно, что такое работа, труд, занятие и др. На деле же получается, что, чем более простым кажется понятие, тем более сложным оно оказывается в его реальном содержании.

Уяснив специфику и основные функции понятия деятельности как психологической и общенаучной категории, перейдем к более детальному рассмотрению его собственно психологического содержания. В настоящее время существует очень много различных определений деятельности, в том числе и психологии. Одним из наиболее удачных, по мнению авторов данного издания, является следующее определение деятельности: **деятельность — это форма активного отношения субъекта к действительности, направленная на достижение сознательно поставленных целей и связанная**



с созданием общественно значимых ценностей или освоением социального опыта. Преимущества данного определения (существует и много других) состоят не только в его достаточной полноте, но и в том, что в нем отражены наиболее важные психологические свойства деятельности, поэтому рассмотрим его подробнее.

С логической точки зрения определить что-либо — это подвести определяемое под некоторую более общую категорию, а также указать его дифференцирующий признак. В приведенной дефиниции более общей категорией, с помощью которой определяется деятельность, выступает общепсихологическое понятие *отношения*. Оно является синтезом всей системы взаимодействий человека с миром; включает и рационалистические, и эмоциональные, и межличностные, и многие иные аспекты. Максимально общий характер понятия отношения, позволяя преодолеть недостатки рационалистических определений деятельности, одновременно создает основу для охвата всех ее реальных аспектов, а также всех разновидностей деятельности, ее типов и даже классов.

Деятельность — это не только одна из форм отношения, но это и очень своеобразная форма отношения. Она имеет два основных специфических признака. Во-первых, это отношение *продуктивного* типа, по определению предполагающее получение некоторого результата. Однако он может быть представлен не только в виде какого-либо продукта (изделия, ценности и др.), но и в виде освоения человеком тех или иных знаний, умений, иных форм социального опыта. Тем самым данное определение указывает на наличие трех основных типов деятельности: собственно трудовой, игровой и учебной. Во-вторых, деятельность — это такое отношение, которое регулируется *осознаваемой целью* как идеальным образом будущего результата. Цель выступает в качестве системообразующего фактора деятельности, т. е. главного критерия для определения ее содержания, структуры и динамики. И в этом заключается важнейшее отличие деятельности от иных форм активности человека (например, от импульсивной, произвольной активности). Содержание деятельности определяется не потребностями человека как таковыми, а именно целью (изготовление какого-либо продукта, получение определенных знаний и пр.). То, почему человек действует определенным образом, не совпадает с тем,

для чего он действует. Возникает важнейший деятельностный феномен — явление *расхождения* потребностей, мотивов человека с непосредственными целями его деятельности.

Два рассмотренных специфических признака, через которые определяется деятельность, позволяют раскрыть основные общепсихологические *свойства* (атрибуты) деятельности. С одной стороны, это уже отмеченные свойства активности, продуктивности (результативности), осознаваемости, социальной обусловленности. Все они суть именно атрибуты деятельности как таковой, поскольку обусловлены ее психологической природой и сохраняются во всех ее типах и видах. С другой стороны, существуют и иные, также важнейшие общепсихологические свойства деятельности:

— *предметности* — направленности деятельности на преобразование или освоение определенного «внешнеположенного» по отношению к субъекту объекта, который выделяется им в качестве предмета своей целенаправленной активности;

— *адаптивности*, т. е. способности деятельности к гибким перестройкам и трансформациям при изменении внешних и внутренних условий ее реализации;

— *системности*, согласно этому свойству деятельность предстает не рядоположенной суммой своих компонентов, а их организованной целостностью. При этом особо важно то, что у деятельности как целостности возникают такие новые свойства, которых нет ни у отдельных ее компонентов, ни у их простой суммы, — так называемые *системные качества* деятельности. Следует подчеркнуть, что деятельность является одной из наиболее сложных среди известных в настоящее время систем, в силу чего и ее познание, и ее изучение должны осуществляться на адекватной методологической основе — принципах системного подхода.

Так, именно системность деятельности обуславливает существование двух ее основных планов — *внешнего* (предметно-действенного) и *внутреннего* (собственно психологического). Внешний раскрыт гораздо лучше и полнее, чем внутренний, одновременно не является в строгом смысле предметом собственно психологического изучения, а выступает вспомогательным, хотя и крайне важным для него. Без рассмотрения объективированного содержания трудовой деятельности ее психологическое изучение и понимание невоз-

можны. В связи с этим, существует важная проблема, сформулированная в русле психологического анализа деятельности: оптимальной пропорции внешней — объективированной — характеристики деятельности и характеристики ее внутреннего — собственно психологического — содержания. Такая пропорция устанавливается на основе соблюдения двух важнейших общепсихологических принципов. Первый — принцип единства психики и деятельности, согласно которому внешние и внутренние компоненты деятельности представляют собой нерасторжимую целостность и должны взаимообъясняться друг через друга. Второй — принцип двухэтапности психологического изучения деятельности. Согласно ему, анализ деятельности должен включать два сменяющих друг друга этапа — анализ ее содержания и анализ ее психологических механизмов. Первый этап связан с характеристикой объективного содержания деятельности, второй — с анализом субъективного, собственно психологического содержания. Эти принципы являются в настоящее время своеобразными императивами и задают общую направленность изучения любой деятельности.

Внешняя характеристика деятельности (прежде всего профессиональной) осуществляется через понятия субъекта и объекта труда, предмета, условий и средств деятельности.

**Предмет труда** — совокупность вещей, процессов, явлений, с которыми субъект в ходе деятельности практически или мысленно взаимодействует.

**Средства труда** — совокупность орудий, способных усилить возможности человека распознавать особенности предмета труда и воздействовать на него.

**Условия труда** — система социальных, психологических, санитарно-гигиенических и физических характеристик деятельности.

Внутренняя характеристика деятельности предполагает описание процессов и механизмов ее психической регуляции, ее структуры и содержания, а также операционных средств ее реализации.

Свойство системности деятельности как наиболее обобщенная, интегративная характеристика позволяет лучше понять и предмет ее психологического изучения. Поскольку деятельность является чрезвычайно сложной системой, то и ее психическая регуляция должна быть аналогичной —

сложной, комплексной, многоаспектной. В силу этого, *предметом психологического изучения* деятельности выступает не какой-либо частный план исследования и даже не их совокупность, а, по существу, вся психологическая проблематика, но взятая в ее «деятельностном измерении». Психология деятельности — это психология в целом, преломленная сквозь специфичность содержания и структуры деятельности, поэтому предметом психологического изучения деятельности выступают психологические компоненты, которые побуждают, направляют и регулируют активность субъекта и реализуют ее в исполнительских действиях, а также свойствах личности, через которые эта активность реализуется.

### *Литература*

- Климов Е.А. Психология труда — М., 1998.  
Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. — М., 1975.  
Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. — М., 1984.  
Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. — М., 1946.  
Шадриков В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. — М., 1982.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Каковы основные функции понятия деятельности в психологии?
2. Каковы основные психологические особенности профессиональной деятельности?
3. Что такое внешний и внутренний планы профессиональной деятельности?
4. В чем заключается свойство системности профессиональной деятельности?
5. Каковы взаимоотношения между общей психологией и психологией труда при изучении профессиональной деятельности?

### *Темы рефератов*

1. Деятельность как общенаучная категория и междисциплинарная научная проблема.
2. Основные психологические свойства деятельности.
3. Взаимосвязь психологии и других наук в изучении деятельности.

## §2. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Системность организации деятельности наиболее полно и явно проявляется в особенностях ее структуры. Понятие структуры (от лат. *struere* — строю) используется для обозначения особенностей строения, внутренней организации того или иного объекта, процесса, явления. Определение структуры — это раскрытие основных компонентов и изучение связей между ними. Познание практически любого объекта, а не только деятельности почти всегда начинается с попыток решения именно этой задачи. Установление содержания и структуры какого-либо объекта во многом тождественно его познанию как такового. Это нашло отражение, в частности, и в житейских представлениях — в смысловой близости выражений «Что это такое?» и «Как это устроено?». Все иные аспекты познания во многом производны от содержательно-структурного аспекта и определяются им. Поэтому последний является объективно главным для познания и понимания того или иного объекта.

К настоящему времени в психологии профессиональной деятельности сложились два основных способа решения данной проблемы. Первый из них условно обозначают как *структурно-морфологическую* парадигму психологического анализа деятельности. Согласно данному подходу, основным структурным компонентом деятельности является действие, а организация деятельности в целом трактуется как иерархия систем действий разного уровня сложности (см. об этом ниже). Второй подход обозначают как *функционально-динамическую* парадигму психологического анализа деятельности. Он, являясь более современным и совершенным, базируется на следующем основном положении. Деятельность в силу своей исключительной сложности не может основываться и не основывается на каком-либо одном (унитарном) компоненте, например действии. Она предполагает необходимость нескольких качественно разнородных психологических компонентов — своих единиц. Они закономерно взаимосвязаны между собой и образуют целостную психологическую структуру деятельности. Эта структура динамична, а ее функционирование и есть процесс деятельности. Указанные подходы не взаимоисключают друг друга

и уж тем более не антагонистичны. Они, скорее, взаимодополняют друг друга, поскольку второй из них является, по существу, развитием и углублением первого (хотя и его частичным отрицанием). Рассмотрим эти подходы более подробно.

В том случае, если в качестве единицы деятельности (ее основной психологической ячейки) берется действие, ее психологическая структура принимает вполне определенное строение — уровневое. Оно наиболее подробно раскрыто в психологической теории деятельности А.Н. Леонтьевым. Согласно этой теории, деятельность построена на основе *структурно-уровневого* принципа, который конкретизируется в двух основных положениях: во-первых, общая структура деятельности образована качественно различными уровнями, формами активности человека; во-вторых, эти уровни иерархически соподчинены и образуют целостную систему. Различают три основных уровня организации деятельности: *операций, действий и автономной деятельности*. Второй из этих уровней — *действий*, занимая срединное, т. е. центральное, место в общей структуре деятельности, наиболее важен для понимания психологических особенностей деятельности и ее строения.

Действие — это основная единица структуры деятельности, представляющая собой произвольную, преднамеренную активность, которая направлена на достижение осознаваемой цели. С психологической точки зрения действие обладает двумя основными атрибутивными характеристиками.

Первая заключается в том, что любое действие имеет не только цель как таковую, но и цель, обязательно *не совпадающую* с общими целями всей деятельности. Имеет место феномен расхождения целей действий и деятельности, лежащий в основе всей структуры деятельности. Конкретные формы и способы активности субъекта определяются не непосредственно целями всей деятельности, не потребностями и мотивами ее субъекта, а целями отдельных действий и условиями, в которых они реализуются.

Вторая основная особенность действия состоит в его осознаваемом, произвольном характере. Само свойство осознаваемости собственной активности возникает именно в силу того, что имеет место расхождение целей действия и деятельности. Активность субъекта начинает строиться как сложно-опосредованная и, следовательно, требующая осознавае-

мого контроля. В психологических исследованиях установлено, что благодаря свойству осознаваемости действие сохраняет и воспроизводит (мультиплицирует) все главные психологические особенности деятельности в целом. Оно, как и деятельность, характеризуется свойствами целенаправленности, произвольности, предметности, активности, осознаваемости, адаптивности, системности и др. Стоит, однако, сделать лишь один шаг «вглубь» и перейти к более дробной единице — неосознаваемым операциям, как оказывается, что эти единицы уже не будут адекватно воспроизводить указанные основные характеристики деятельности.

Л.С. Выготский разделял способы анализа деятельности на *компонентный* и *элементный*. Компонент — это та мельчайшая часть целого, которая еще имеет свойства самого этого целого; элемент — это та часть, из которой состоят компоненты, а следовательно, и само целое, но у которой отсутствуют свойства целого. Например, для воды ее компонентом будет молекула; поскольку она является носителем качеств жидкости, а элементами — атомы водорода и кислорода; они уже утрачивают специфику целого (жидкости) и являются газами. Поэтому психологический анализ деятельности должен быть именно компонентным (а не элементным); лишь тогда он будет и достаточно детализированным, и одновременно содержательно наполненным, воспроизводящим в своих результатах все богатство исходного анализируемого целого.

Сходная, получившая еще более глубокую теоретическую проработку точка зрения сформулирована другим крупнейшим отечественным психологом — С.Л. Рубинштейном. Он считал именно действие «подлинной единицей», «ячейкой», «клеточкой» человеческой деятельности, в которой наиболее явно и ярко проявляются все основные психологические особенности не только деятельности, но и личности в целом. Он указывал, что в действии, как в «клеточке» деятельности, представлены зачатки всех сторон психики и что все стороны психики выступают в тех взаимосвязях, в которых они реально существуют в действительности.

В отличие от действий, психологические *операции* соотносятся не с теми или иными осознаваемыми целями (и подцелями), а с условиями их достижения. При этом следует различать внешние и внутренние условия. Внешние условия —

это система объективных параметров среды, в которой реализуется та или иная цель. Внутренние условия — это совокупность тех ресурсов (знаний, умений, компетентности и т. д.), которыми располагает субъект. Если совокупность внешних и внутренних условий такова, что она необходима и достаточна для реализации того или иного действия, то оно имеет тенденцию *автоматизироваться* и переводиться на неосознаваемый (так называемый фоновый) уровень регуляции. Действие, представленное без свойства осознаваемости, переведенное на автоматизированный уровень регуляции, — это и есть психологическая операция. И наоборот, если условия (как внешние, так и внутренние) усложняются, то уже сформированная операция не только может, но и должна дезавтоматизироваться, переводиться на осознаваемый уровень, т. е. трансформироваться в действие.

Высший уровень — собственно *деятельность* — выделяется А.Н. Леонтьевым на основе того, что данный уровень соотносится не с целями и тем более не с условиями их достижения, а непосредственно с мотивами личности, с системой ее доминирующих потребностей. Согласно данной теории, сама деятельность как таковая (отдельная автономная деятельность) как раз и выделяется на основе критерия наличия у нее какого-либо самостоятельного, специфического мотива. Мотив и деятельность суть взаимопологающие понятия; немотивированной деятельности не может быть просто по определению. Мотив деятельности непосредственно связан с ее предметом и даже определяется им, в силу чего возникает свойство предметности деятельности. Оно рассматривается как основное свойство деятельности; беспредметной деятельности, так же как и немотивированной, быть не может. Как отмечает А.Н. Леонтьев, выражение «беспредметная деятельность» лишено смысла. Деятельность только кажется беспредметной, но научное исследование деятельности требует раскрытия ее предмета. Причем предмет деятельности выступает двояко: как подчиняющий себе и преобразующий предметную деятельность и как образ предмета, как продукт психического отражения.

Являясь высшим в общей структуре деятельности, этот уровень одновременно интегрирован в еще более сложную систему — систему личности. В связи с этим, деятельность рассматривается как «молярная неаддитивная единица жизни».



недеятельности» субъекта, личности. Иными словами, личность — это своеобразная система ее деятельностей — того, что она может, чего она хочет и в чем она проявляет себя другим людям.

Три охарактеризованных уровня, являясь важнейшими, в то же время не исчерпывают собой все иерархии реально существующих макроуровней в структуре деятельности. Проведенные в последние годы исследования показали, что возможно (и необходимо) выделение также и иных уровней организации деятельности. В частности, уровень операций требует детализации и выделения уровня так называемых функциональных блоков, т. е. таких психофизиологических единиц, реализующих действия и отдельные движения, которые, в отличие от операций, практически недоступны дезавтоматизации. В диапазоне между уровнем действий и деятельности также обнаружен качественно специфический уровень организации, обозначенный понятием инфрадеятельностного уровня. Он специфичен тем, что по степени сложности своей организации (по технологии) равнозначен сложности самой деятельности в целом; однако формально он ей нетождественен, поскольку не имеет самостоятельного мотива.

Согласно второму основному подходу (функционально-динамическому), психологическую структуру любой деятельности образует устойчивый, постоянный набор ее основных компонентов. Все они объективно необходимы для реализации деятельности, а их совокупность обозначается понятием *инвариантной психологической структуры деятельности*.

Основными компонентами инвариантной структуры деятельности являются: мотивация, целеобразование, информационная основа деятельности, антиципирование (прогнозирование) ее результатов, принятие решения, планирование, программирование, контроль, коррекция, а также оперативный образ объекта деятельности, система индивидуальных качеств субъекта и совокупность исполнительских действий. Взятые в статике, т. е. в тех структурных психологических образованиях, которые их обеспечивают, эти компоненты являются основными «кирпичиками» деятельности. Но взятые в динамике — функционировании — они же являются основными регулятивными процессами реализации деятельности.

Все указанные основные структурные компоненты деятельности представлены в реальной деятельности в виде организованной и скоординированной целостности, т. е. в таком виде, который является оптимальным с точки зрения достижения целей деятельности. Цель, интегрируя все компоненты деятельности, переводит их в так называемый режим взаимодействия в плане ее достижения. Тем самым совокупность основных компонентов деятельности предстает уже не только как их определенная структура, но и как целостная система. Для ее обозначения в психологии сложилось понятие психологической системы деятельности.

Психологическая система деятельности (ПСД) — это целостное единство психических структур субъекта и их всесторонних связей, которые побуждают, программируют, регулируют и реализуют деятельность и которые организованы в плане выполнения функций конкретной деятельности (схема 2).

Любая ПСД формируется на базе индивидуальных качеств субъекта деятельности путем их построения, переструктурирования, исходя из мотивов, целей и условий деятельности.

Процесс формирования ПСД обозначается понятием *системогенеза*. В ходе данного процесса определяется компонентный состав системы, устанавливаются функциональные взаимосвязи между компонентами и происходит развитие отдельных компонентов в плане обеспечения достижения цели.

Важнейшим — исходным и базовым — компонентом деятельности является *мотивация*. Она реализует по отношению к деятельности как собственно побудительные, так и регулятивные функции, динамизирует и организует всю систему деятельности. Совокупность мотивов объединяется в понятие мотивационной сферы личности, а в роли мотиваторов деятельности могут выступать самые различные психологические образования — потребности, интересы, установки, побуждения, стремления, влечения, социальные роли, нормы, ценности, личностные диспозиции и др.

Мотивация всегда представлена в деятельности не абстрактно, а конкретно, т. е. в соотношении с *целями* деятельности. В результате соотношения мотивов деятельности с ее целями формируется важнейшее психологическое образование деятельности — ее *личностный смысл*. Существует также понятие вектора «мотив — цель», уподобляемого своеобраз-

Смысл деятельности для личности

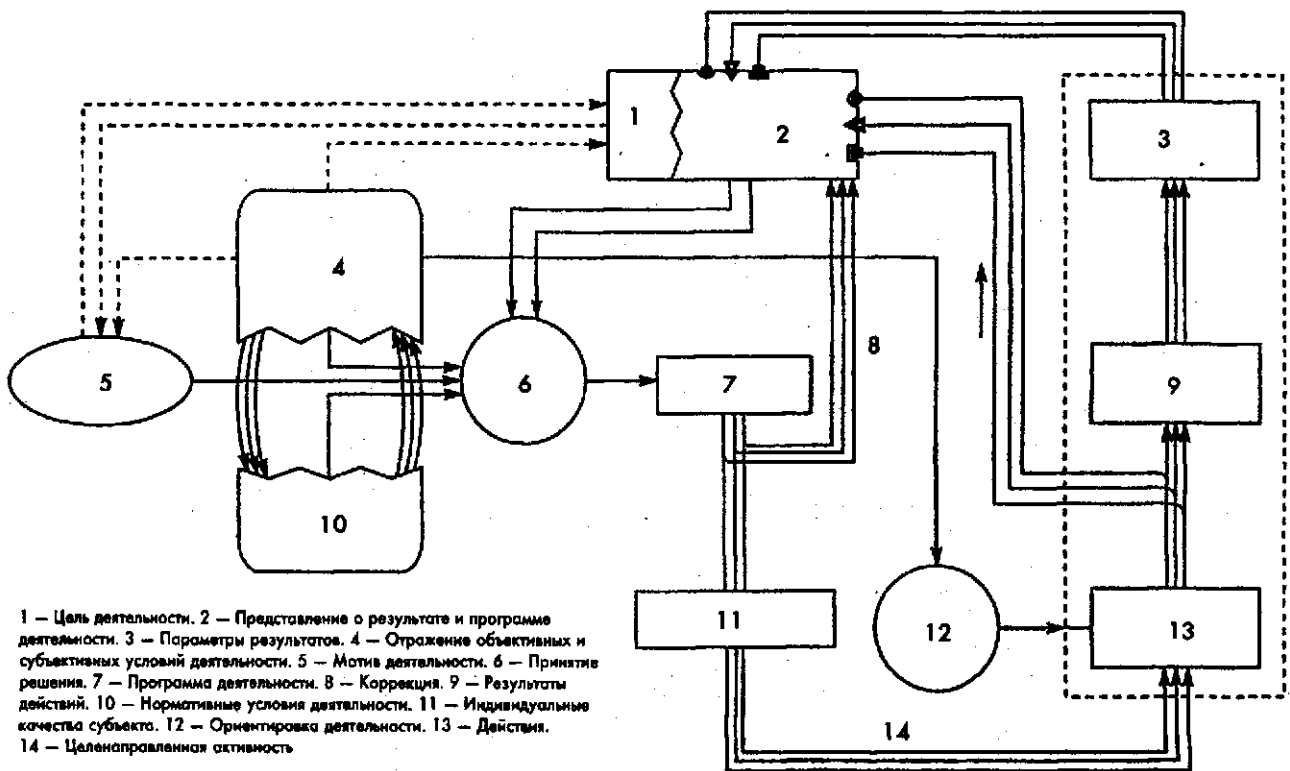


Схема 2. Психологическая система деятельности (по В.Д. Шадрикову)

ному стержню, вокруг которого организуется вся система деятельности. Под *целеобразованием* понимается процесс формирования цели деятельности и ее конкретизации на подцели отдельных действий. Цель является идеальной формой представления результатов деятельности. Эта идеальная форма будущего результата складывается у человека до начала осуществления деятельности и в дальнейшем оказывает решающее влияние на все ее содержание. Цель рассматривается в психологии в качестве системообразующего фактора деятельности. Это означает, что именно цель определяет содержание, структуру и динамику (временную организацию) деятельности.

Под информационной основой деятельности (ИОД) понимается совокупность признаков, которые характеризуют предметные и субъективные условия деятельности, позволяющие организовать ее в соответствии с ее целями и мотивами. Эффективность профессиональной деятельности в многом определяется адекватностью, точностью и полнотой информационной основы деятельности. В психологическую систему деятельности входят те психические свойства субъекта, которые позволяют точно, своевременно и адекватно воспринять физический носитель профессионально важной информации (психофизические качества), психические свойства, способствующие установлению прагматической значимости тех или иных сигналов (интеллектуальные качества) и обеспечивающие процесс когнитивного научения, а также знания, являющиеся результатом этого научения. Сами же информационные признаки в форме физических носителей (сигналов) в ПСД не входят. ИОД выступает в двух формах: материальной и идеальной. Материальная форма представлена совокупностью сигналов, несущих профессионально важную информацию, идеальная форма – образами сигналов и их значениями. Они и выступают в качестве компонентов ПСД.

В ряде случаев, в особенности в операторских профессиях, в качестве ИОД выступает концептуальная модель – «умственная картина» управляемого процесса, которая формируется на основе восприятия и декодирования сигналов поступающих к оператору. Концептуальная модель представляет собой динамическую систему информационных признаков, отнесенную к объекту управления в целом и с

отнесенную с субъектом деятельности. Эта система информационных признаков приобретает черты целостного образа, развернутого во времени.

*Прогнозирование* тесно связано с целеобразованием, поскольку формулировка (или выбор) целей всегда опирается на прогноз будущих событий, а также антиципируемых изменений объекта и условий деятельности. С психологической точки зрения процесс прогнозирования базируется на фундаментальной способности человека к предвосхищению — антиципации будущего. В свою очередь, антиципация является главной формой так называемого опережающего отражения субъектом действительности. Важной особенностью антиципации и прогнозирования является то, что они имеют уровневое строение. Это означает, что они могут реализовываться с использованием совершенно различных психических процессов и механизмов. В настоящее время описано шесть основных уровней антиципации: субсенсорная, сенсорная, перцептивная, представленческая, речемыслительная и рефлексивная.

Следующий базовый компонент — *принятие решения* — занимает в структуре деятельности центральное, иерархически главное положение. Основная функция принятия решения — снятие (или уменьшение) прагматической неопределенности и определение способов действия в конкретных ситуациях. Это своего рода мост от фазы ориентировки в деятельностных ситуациях к фазе построения и осуществления исполнительских действий. Процессы принятия решения оказывают наиболее сильное, определяющее влияние как на результативные параметры деятельности, так и на ее процессуальные особенности.

Процесс принятия решения (ПР) дифференцируют на ряд основных этапов: 1) ориентировки в ситуации неопределенности, определение ее вида и типа, а также системы требований к итоговому решению; 2) информационной подготовки решения, связанный с поиском и анализом возможных путей снятия исходной неопределенности, а также с оценкой возможных результатов и последствий принятия тех или иных альтернатив; 3) собственно принятия решения, на котором осуществляется выбор одной из нескольких сформулированных ранее альтернатив; 4) реализации выбора (исполнение); 5) коррекции и (или) компенсации принятого решения. В основе любого процесса ПР, независимо от вида

и типа, лежит обязательный набор его основных компонентов. Они обозначаются понятием формальной структуры процесса ПР и включают следующие образования: информационная основа решения, критерии, правила, способы, альтернативы, гипотезы, ценности, нормы и цели.

Процесс *планирования* направлен на конкретизацию выработываемых субъектом решений и определения программы деятельности. Различают три основных вида (уровня сложности) планирования: работа по ориентирам, работа по образцам и планирование с учетом предполагаемых изменений условий, в том числе и вероятного возникновения новых событий и факторов деятельности. Содержание процесса планирования имеет в своей основе определенную последовательность основных этапов, составляющих временную структуру планирования: 1) общая ориентировка в ситуации, определение основных трудностей для достижения стоящих перед субъектом целей; 2) выработка ряда альтернативных вариантов выхода из сложившейся ситуации; 3) сравнительный анализ этих вариантов, взвешивание их преимуществ и недостатков, а также определение цены, которой потребует реализация каждого; 4) собственно выбор того или иного варианта, максимизирующего вероятность достижения целей деятельности; 5) конкретизация и детализация этого варианта и разработка технологии его осуществления; 6) реализация плана; 7) оценка эффективности, внесение в случае необходимости коррекции в него; сопоставление реально достигнутых результатов с исходными целями.

Два следующих функциональных компонента (блока) психологической системы деятельности — *контроль* и *коррекция* — взаимосвязаны и взаимообусловлены. Сущность контроля, который реально представлен в деятельности, в основном, как самоконтроль, состоит в сопоставлении идеальной формы антиципированных результатов деятельности (конечных и промежуточных) с реально достигаемыми результатами. При этом в ходе деятельности складывается система субъективных эталонов, служащих для оценки реальных результатов. Если между эталонами и реально достигаемыми результатами нет значимых рассогласований, то деятельность и (или) действие считаются выполненными и имеет место переход к следующим деятельностным циклам. Если же такое рассогласование обнаруживается субъектом, то возникает необходимость в коррек-

ции полученного результата. Коррекция развертывается, таким образом, на основе получения «обратносвязевой» информации о достигаемых результатах, а мера ее представленности определяется степенью расхождения между антиципируемыми и реальными результатами. Благодаря процессам контроля, самоконтроля и коррекции общая структура деятельности приобретает не линейный, а замкнутый — кольцеобразный характер, что обеспечивает ее адаптивность, гибкость, способность к перестройкам при изменении внешних и внутренних условий.

### *Литература*

- Выготский Л.С.* Собр. соч. в 6-ти тт. Т. 2.  
*Зинченко В.П., Мунипов В.М.* Основы эргономики. — М., 1982.  
*Карпов А.В.* Психологический анализ трудовой деятельности. — Ярославль, 1988.  
*Климов Е.А.* Психология труда. — М., 1998.  
*Конюшкин О.А.* Психологические механизмы регуляции деятельности. — М., 1982.  
*Леонтьев А.Н.* Деятельность. Сознание. Личность. — М., 1975.  
*Ломов Б.Ф.* Методологические и теоретические проблемы психологии. — М., 1984.  
*Рубинштейн С.Л.* Основы общей психологии. — М., 1946.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Каковы основные способы психологического анализа профессиональной деятельности?
2. Что рассматривается в качестве основного компонента психологической структуры деятельности?
3. В чем заключается свойство предметности деятельности?
4. Что такое психологическая структура деятельности и каков ее компонентный состав?
5. В чем сущность «кольцеобразного» принципа организации деятельности?

### *Темы рефератов*

1. Основные подходы к изучению психологического строения деятельности.
2. Структурно-уровневая организация деятельности.
3. Компонентный состав психологической структуры деятельности.
4. Действие как основной структурный компонент деятельности.

### §3. ОСНОВНЫЕ ТИПЫ И ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Деятельность человека не только предельно сложна по содержанию и строению, но и крайне разнообразна в своих общих разновидностях и конкретных проявлениях. Для характеристики такого разнообразия используется термин *плиморфизма* типов и видов деятельности. Причем он настолько выражен, что разновидности деятельности не могут быть упорядочены и систематизированы на базе какого-либо одного параметра — основания классификации. Сколько-нибудь полная систематизация видов деятельности и, следовательно, их классификация требует использования сразу нескольких оснований — критериев выделения видов и типов деятельности. По отношению к категории деятельности должен быть применен общенаучный принцип *дополнительности*, согласно которому система, особенно сложная, требует нескольких взаимодополняющих описаний и интерпретаций. Рассмотрим некоторые из них.

Традиционно принято считать, что основным и психологически главным разделением деятельности на ее типы является дифференциация деятельности на *трудовую, игровую* и *учебную*. Трудовая деятельность отличается от двух других типов тем, что предполагает получение какого-либо общественно значимого продукта, результата, создание так называемых потребительных стоимостей. Для игровой и учебной деятельности этот результат является не общественно, а индивидуально значимым; не продуктивным, а репродуктивным. Он состоит в освоении субъектом социально выработанного опыта, знаний и пр. Освоение общественного опыта происходит не только в процессе учения, хотя именно здесь оно выражено наиболее явно, ярко и полно, составляя суть этой деятельности. В игровой деятельности в не меньшей степени разворачивается тот же самый процесс освоения социального опыта, но он представлен здесь в иных формах и процессах. Следует отметить также, что наиболее ярким специфическим признаком игровой деятельности является то, что, в отличие от учения и труда, главным ее мотивом выступает сам процесс деятельности, а не ее результат.

Указанные виды деятельности сменяют друг друга в онтогенезе и обозначаются понятием ведущего вида деятельности для каждого основного возрастного этапа. *Ведущая*



это такая деятельность, выполнение которой определяет возникновение и формирование основных психологических новообразований человека на какой-либо ступени его развития.

Столь же фундаментальным и общим 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 сопричастие участников деятельности, ролевая и инструментальная дифференциация участников на тех или иных задачах, наличие управляющего (организующего) компонента — либо лидера, либо руководителя. Совместная деятельность также внутренне неоднородна и подразделяется на подтипы: например, на непосредственно-совместную — «деятельность вместе» и опосредованно-совместную — «деятельность рядом».

Наиболее традиционная и простая классификация видов деятельности — по их *предметной сфере*, т. е. по *профессиональной принадлежности*. В результате выделяются все те профессии, которые существуют сегодня, а также специальности внутри этих профессий.

Производной от предыдущей, но значительно более обобщенной является классификация профессий, согласно которой выделяют пять основных типов профессиональной деятельности. Это профессии следующих типов: человек — техника, человек — человек, человек — природа, человек — знак, человек — художественный образ.

Предельно общим является дихотомическое разделение видов деятельности на внешнюю и внутреннюю. При этом под *внешними* понимают все виды, типы и процессы деятельности, которые сопровождаются эксплицированными, т. е. объективированными, проявлениями ее исполнительских компонентов — движениями, действиями, экспрессией, коммуникациями и пр. *Внутренняя* деятельность развертывается в интрапсихическом плане, а в качестве ее синонима часто используется термин «психическая деятельность», что, однако, не вполне корректно. Между внешней и внутренней деятельностью существует генетическая связь, поскольку вторая формируется в процессе онтогенеза на основе первой посредством механизма интериориза-

ции. *Интерииоризация* в самом общем виде может быть определена как формирование структур и процессов психики на основе усвоения структур и способов внешней социально-опосредованной деятельности.

Деятельность также принято разделять на *исполнительскую* и *управленческую* (организационную). 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* обозначается также понятием *метадеятельности* — деятельности по организации других деятельностей.

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

В прикладном отношении важным 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 опосредствующие звенья — чаще всего в знаковом виде 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 операторского типа.

Традиционно используемым, но уже в значительной степени устаревшим и весьма условным является разделение деятельности на *умственную* (интеллектуальную) и *физическую*. Суть этого разделения понятна, отметим лишь, что, наряду с двумя указанными, существует множество та-

ких разновидностей деятельности, которые одновременно включают и физический, и интеллектуальный компоненты, хотя и в разной пропорции.

Существуют и иные способы систематизации видов деятельности. Это, например, ее разделение на творческие и репродуктивные (рутинные) виды; дифференциация на так называемую инициативную (добровольную) и навязанную (принудительную) деятельность; разделение деятельности по характеру итогового продукта — парциальная (частичная) и полная деятельность.

Важным следствием принципа множественности описаний и классификаций видов деятельности является то, что любая отдельно взятая деятельность может и должна быть охарактеризована набором, точнее симптомокомплексом, ведущих параметров, каждый из которых конкретизирует по отношению к ней то или иное основание классификации. Например, деятельность руководителя — это одновременно и трудовая, и управленческая, и интеллектуальная, и опосредованная, и преимущественно индивидуальная деятельность.

Во всех них сохраняется общая психологическая структура деятельности (инвариантная структура деятельности — ее психологическая архитектоника). Вместе с тем, мера выраженности отдельных компонентов этой структуры, их вес и функциональная роль в процессе деятельности, а также формы и способы соорганизации отдельных компонентов значимо различаются в зависимости от того или иного вида, типа деятельности. В силу этого для правильного и полного представления о психологическом содержании и структуре трудовой деятельности рассмотрим основные варианты указанных различий и те закономерности, которым они подчиняются.

Проблема систематики типов и видов деятельности в целом и вопрос о классификации профессий в частности очень сложны и запутанны, например, существующее сегодня использование терминов *вид* и *тип* деятельности (см., например, выделение игрового, учебного и трудового видов деятельности как основных, хотя в действительности каждый из них включает в себя множество конкретных разновидностей и уже поэтому является не видом, а типом). Под видом деятельности следует понимать конкретную профессиональ-

ную (или внепрофессиональную) деятельность, характеризующуюся спецификой предмета, условий, содержания и требований к ней. Ряд сходных в том или ином отношении видов объединяется в типы, например, 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 и столь же важная дифференциация всех деятельностей на два основных *класса*. К первому относятся все виды и типы деятельности, в которых в качестве их непосредственного предмета выступает любая объективная реальность, любой внешний объект, любая вещь или их совокупность. Предметы всех видов деятельности данного класса имеют общую особенность — они лишены одушевленности — субъективности, это именно материальные объекты. Данный класс 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.

Вместе с тем, существует и второй, не менее важный и общий класс. К нему относятся все виды и типы деятельности, непосредственный предмет которых уже не сугубо материальный объект, а одушевленный субъект — человек. В них предметом деятельности является субъект как таковой. Напомним, что именно предмет является основным — конституирующим саму деятельность — ее компонентом, а свойство предметности является важнейшим — атрибутивным свойством деятельности. Таким образом, в данном классе деятельности их предметом выступает столь специфический во всех отношениях объект реальности, каковым является субъект. К такого рода деятельности относится, например, деятельность руководителя, педагога, врача и т. п. Данный класс обозначается понятием *субъект-субъектных* деятельностей. Включая в себя, так же как и класс субъект-объектных деятельностей, огромное количество конкретных видов и типов деятельности, он имеет и общий фундаментальный признак: представленность в качестве предмета деятельности других людей — субъектов (социальных объектов).

Именно субъект-субъектные виды и типы деятельности характеризуются одновременно и наибольшей сложностью, и наибольшей значимостью для общественного разделения труда, и наибольшей перспективностью с точки зрения эволюции форм трудовой деятельности. Они к тому же и значительно богаче содержанием, в особенности психологическим. В связи с этим, необходимо указать на одну из важнейших тенденций, закономерностей развития психологии труда как научной дисциплины. Психология труда, явившись своеобразным ответом на практические запросы общества и экономики, изучала и изучает, в основном, те виды и типы деятельности, которые наиболее представлены в конкретный исторический период развития общества. Изменения в содержании видов и типов деятельности ведут к изменениям проблематики и тематики психологии труда. В силу этого, как на относительно ранних, так и на последующих этапах своего развития психология труда изучала, в основном, субъект-объектные виды и типы деятельности. Однако в настоящее время под влиянием автоматизации, механизации, компьютеризации и других тенденций развития форм деятельности они все более уступают место субъект-субъектным типам. Последние уже сейчас намного превосходят по степени сложности и общественной значимости первые, однако значительно более сложны в плане их изучения, а потому исследованы в существенно меньшей мере. Вместе с тем, без их включения в сферу психологии труда ее развитие уже невозможно. Более того: либо психология труда будет и дальше их игнорировать, постепенно превращаясь в мертвую науку, либо она включит их в свой состав и сделает предметом своего основного внимания. Современная психология труда должна быть психологической дисциплиной, изучающей, прежде всего, субъект-субъектные типы и виды деятельности.

Разделяя субъект-объектные и субъект-субъектные типы деятельности, следует учитывать и определенную условность такой дифференциации. В реальности чисто субъект-объектные и чисто субъект-субъектные виды — это скорее исключение, чем правило. Практически любая реальная деятельность включает элементы обоих этих классов, хотя и с очень разной пропорцией. Например, деятельность руководителя, являясь типичным представителем субъект-субъектного

класса, в то же время предполагает и взаимодействие с непосредственным объектом деятельности — управляемой организацией, точнее — с ее операционной системой.

В зависимости от того, к какому из двух основных классов относится та или иная деятельность, значимо варьируют ее основные психологические особенности и даже ее структурно-психологические характеристики. Особенно ярко эти различия проявляются в наиболее сложных видах деятельности, входящих в каждый из указанных классов, — управленческой и операторской. В силу этого, а также по причине наибольшей практической и общественной значимости указанных типов деятельности отметим их основные специфические особенности.

Психологическая специфика операторской деятельности определяется двумя основными чертами. Во-первых, она организована по дистанционному принципу и носит опосредованный характер. Это означает, что человек (оператор) как субъект труда не взаимодействует непосредственно в процессе труда с объектом своей деятельности. Такое взаимодействие опосредствуется сложными техническими устройствами, а сам оператор может располагаться достаточно далеко от объекта своего труда. Во-вторых, сутью этой деятельности является управление некоторым сложным техническим (или каким-либо иным) производственным процессом. Для этого оператор реализует свою главную роль в системе «человек — машина», заключающуюся в регулировании управляемого процесса на основе получения, переработки информации; выработки адекватных решений и воплощении их в исполнительские (командные) действия.

Таким образом, дистанционный (опосредованный) характер труда оператора, а также сама суть его деятельности (управление, регулирование) определяют психологическую специфику операторской деятельности. Она состоит в том, что в данной деятельности на первый план выступают процессы, механизмы и закономерности информационного взаимодействия человека — оператора и технических звеньев управляемой системы. Деятельность оператора во многом строится именно как такое взаимодействие. Структурно и содержательно в деятельности оператора доминируют те ее аспекты, которые обеспечивают процессы информационного взаимодействия оператора и управляемой им системы.

Рассмотренные особенности операторской деятельности приводят к тому, что при сохранении в ней инвариантной психологической структуры основных компонентов ее общая структура существенно модифицируется. Она организуется таким образом, чтобы оптимально обеспечить процессы информационного взаимодействия оператора с техническими устройствами. Поэтому и общую структуру данной деятельности обычно представляют в виде определенной, закономерной и инвариантной последовательности этапов информационного взаимодействия оператора и управляемого процесса (схема 3).

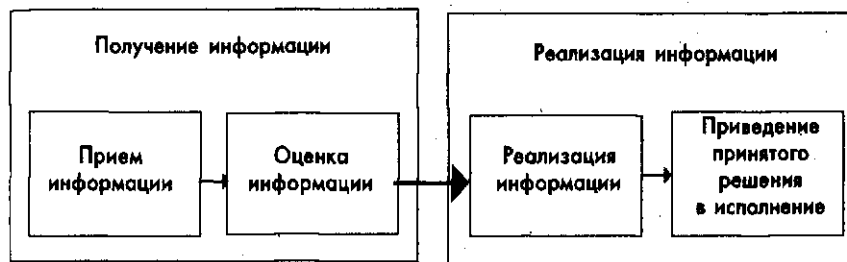


Схема 3. Этапы деятельности оператора

1. *Прием информации.* Осуществляется восприятие поступающей информации об объектах управления и тех свойствах окружающей среды и системы «человек — машина» (СЧМ) в целом, которые важны для решения задачи, поставленной перед этой системой. Здесь осуществляются такие действия, как обнаружение сигналов, выделение из их совокупности наиболее значимых, их расшифровка и декодирование; в результате у оператора складывается предварительное представление о состоянии управляемого объекта: информация приводится к виду, пригодному для оценки и принятия решения.

2. *Оценка и переработка информации.* Производится сопоставление заданных и текущих (реальных) режимов работы СЧМ, анализ и обобщение информации, выделяются критические объекты и ситуации и на основе заранее известных критериев важности и срочности определяется очередность переработки информации. Оператором могут выполняться такие действия, как запоминание информации,

извлечение ее из памяти, декодирование и пр. Качество выполнения данного этапа во многом зависит от принятых способов кодирования информации и возможностей оператора по ее декодированию.

3. *Принятие решения.* Решение о необходимых действиях принимается на основе проведенного анализа и оценки информации, а также на основе других известных сведений о целях и условиях работы системы, возможных способах действия, последствиях правильных и ошибочных действий и т. д. Время принятия решения существенным образом зависит от энтропии (разнообразия) множества альтернатив.

4. *Реализация принятого решения.* Осуществляется исполнение принятого решения путем определенных действий или отдачи соответствующих распоряжений. Отдельными действиями являются: перекодирование принятого решения в машинный код, поиск нужного органа управления, манипуляция с ним, контроль правильности исполнения.

Не менее четко и явно выражена психологическая специфика в другом типе деятельности — управленческой, отличительные особенности которой во многом качественно иные, нежели в операторской деятельности. Но операторская и управленческая деятельность, как это ни парадоксально, характеризуются и важными общими особенностями: направлены на управление некоторыми процессами, на решение, прежде всего, организационных задач, на регуляцию. Таким образом, и субъект-объектные, и субъект-субъектные типы деятельности сближаются, сходятся через наиболее сложные, развитые и богатые содержанием их представители.

Вместе с тем, операторская и управленческая деятельность качественно отличаются друг от друга по своему предмету, по тем объектам, с которыми взаимодействует субъект труда, по своему материалу. Отсюда — глубокие и множественные различия этих типов деятельности, а также специфика управленческой деятельности в целом.

**Управленческая деятельность** — это класс видов профессиональной деятельности, специфика которого определяется ее основной задачей — необходимостью организации людей по иерархическому принципу для достижения общих целей. Она характеризуется рядом психологических особенностей:



- опосредованная, а не прямая, с конечными результатами функционирования той или иной организации. Руководитель обычно не должен сам участвовать в создании конечных результатов;

- предмет деятельности — другие люди. Субъект и объект труда являются не только идентичными по своей сложности, но и тождественными по своим основным, прежде всего психологическим, особенностям;

- процесс деятельности — организация деятельности других людей, т. е. это «деятельность по организации деятельности» (деятельность второго порядка). Это свойство рассматривается в теории как основное — атрибутивное для управленческой деятельности, поэтому она может быть обозначена как метадеятельность;

- содержание деятельности — реализация определенных универсальных управленческих функций (целеполагание, планирование, прогнозирование, мотивирование, принятие решения, контроль и др.). Система этих функций присуща любой управленческой деятельности, независимо от ее конкретного вида, хотя степень их выраженности может в каждом случае меняться, поэтому система инвариантных управленческих функций является еще одной из ее основных характеристик.

Положение о функциональной природе управленческой деятельности является основным в современной психологии управления, именно эта особенность является уникальной и определяющей чертой управленческой деятельности. Поэтому психологическое содержание этой деятельности, ее структуру и организацию принято раскрывать через характеристику системы основных управленческих функций.

С точки зрения современных представлений структура управленческих функций раскрывается следующим образом. В качестве основы данной структуры используется сочетание трех главных критериев. Они определяются самим содержанием управленческой деятельности и зафиксированы в понятии «основные измерения управленческого труда». Во-первых, измерение, связанное с организацией и регуляцией непосредственно деятельности управления (деятельностно-административное измерение). Во-вторых, измерение, связанное с воздействием на важнейший, наиболее специфический компонент управленческой деятельности (на других людей, персонал) — кадровое измерение. В-третьих, это измерение, связанное с

направленностью управленческой деятельности на организацию самого технологического процесса — производственно-технологическое измерение. Эти три измерения образуют три вектора управленческой деятельности и задают ее общее пространство (схема 4). Они же являются и основаниями для выделения трех главных категорий управленческих функций. Кроме того, их реальная взаимосвязанность и комплексность требуют выделения еще одной категории функций — синтетических, комплексных, т. е. производных от взаимодействия трех отмеченных категорий, функций.

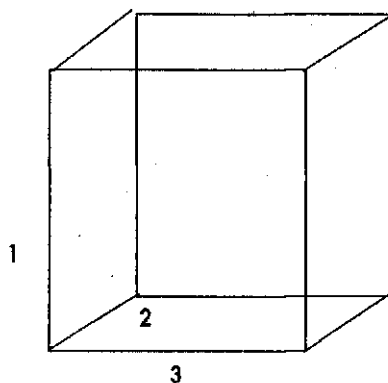


Схема 4. Три измерения управленческой деятельности:  
1 — производственно-технические функции; 2 — кадровые функции;  
3 — организационно-административные функции

Все управленческие функции образуют структуру, включающую четыре основные группы функций:

- **деятельностно-административные:** целеполагание, прогнозирование, планирование, организация исполнения, мотивирование, принятие решений, коммуникация, контроль, коррекция;
- **кадровые:** управление персоналом, дисциплинарная, воспитательная, арбитражная, психотерапевтическая;
- **производственно-технологические:** оперативного управления, материально-технического обеспечения, инновационная, маркетинговая;
- **производные (синтетические, комплексные):** интеграционная, стратегическая, представительская, экспертно-консультативная, стабилизационная.

Одной из важнейших особенностей функций первой группы — административных — является то, что в своей совокупности они образуют целостный цикл управления, который может реализовываться как в макро-, так и в микромасштабах времени. Этот цикл управления, начинаясь с функции целеполагания и проходя затем через другие функции, завершается контрольно-коррекционной функцией.

Основные управленческие функции второй группы — кадровые — в психологии управления принято упорядочивать на основе хронологического критерия, т. е. времени их реализации в процессе организационного функционирования. Они могут быть описаны с различной степенью детализации, однако чаще всего отмечаются следующие направления и этапы управления трудовыми ресурсами: формирование кадровой политики организации; кадровое планирование; разработка профессионально-квалификационных требований к персоналу; набор персонала; отбор персонала; определение системы заработной платы и льгот; организация системы стимулирования; профессиональная адаптация; подбор и расстановка персонала; профессиональная подготовка и переподготовка персонала; оценка персонала; повышение, понижение, перевод, увольнение персонала, подготовка руководящих кадров; управление карьерным продвижением и перемещением.

Необходимость управленческих функций третьей группы — производственно-технологических — связана с тем, что деятельность практически любой организационной системы направлена на создание определенных продуктов, получение социально-значимых ценностей — товаров, услуг и др. Поэтому любая организация включает в качестве своего основного звена так называемую операционную систему, непосредственно направленную на создание итогового продукта деятельности. Регулируя ее, руководитель реализует функцию оперативного управления, а также тесно связанные с ней маркетинговую и инновационную функции.

По своему содержанию производные функции являются производными от всех остальных групп функций и строятся на основе их объединения. Суть так называемой интеграционной функции состоит в координации всех — частных и общих аспектов, задач, функций управленческой деятельности и придании им, по возможности, более целостного и непроти-

воречивого характера. Другая — стратегическая — наиболее характерна для руководителей высшего звена и определяется как «управление управлением» (что, в свою очередь, совершенно нетипично для руководителей низшего звена). Осуществляя представительскую функцию, руководитель защищает интересы возглавляемой им организации и (или) группы на различных уровнях внутриорганизационной вертикали, а также во взаимодействиях организации с внешним окружением. Кроме того, в эту же группу входят и такие обобщенные функции, как административная и стабилизационная.

### *Литература*

- Зинченко В.П., Мунипов В.М.* Основы эргономики. — М., 1982.  
*Инженерная психология: учебник для вузов.* — М., 1984.  
*Карпов А.В.* Психология менеджмента. — М., 1999.  
*Климов Е.А.* Психология труда. — М., 1998.  
*Леонтьев А.Н.* Деятельность. Сознание. Личность. — М., 1975.  
*Ломов Б.Ф.* Методологические и теоретические проблемы психологии. — М., 1984.  
*Суходольский Г.В.* Основы психологической теории деятельности. — Л., 1994.  
Человеческий фактор: в 6-ти тт. / Под ред. Г. Салвенди. — М., 1990.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Какие основания существуют для классификации видов и типов профессиональной деятельности?
2. В чем различие понятий «вид» и «тип» профессиональной деятельности?
3. В чем сущность и своеобразие деятельности операторского типа?
4. В чем сущность и психологическое содержание управленческой деятельности?

### *Темы рефератов*

1. Современные классификации видов и типов профессиональной деятельности.
2. Психологическая характеристика управленческой деятельности.
3. Психологическая характеристика операторской деятельности.
4. Сравнительный анализ деятельности субъект-объектного и субъект-субъектного типов.

## §4. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА СОВМЕСТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Философско-методологическое обоснование психологического анализа совместной деятельности было дано С.Л. Рубинштейном. Разрабатывая основы общепсихологической теории деятельности в начале 1920-х гг., он указывал, что деятельность как философская категория — это исходно не деятельность одного субъекта, а всегда деятельность субъектов, т. е. совместная деятельность.

Совместную деятельность от индивидуальной, в первую очередь, отличает наличие между участниками деятельности взаимодействия, которое преобразует, изменяет их индивидуальную деятельность и направлено на достижение общего результата. Такое взаимодействие наблюдается в случаях, когда действия одного человека или группы лиц обуславливают определенные действия других людей, а действия последних способны повлиять на действия первых и т. д.

В вопросе о соотношении индивидуальной и совместной деятельности существует четыре ключевых момента. Во-первых, индивидуальные деятельности являются составными элементами или частями целостной совместной деятельности, поэтому их соотношение друг с другом целесообразно рассматривать как соотношение частей и целого. Во-вторых, в абсолютно изолированном виде индивидуальной деятельности не существует, реально она всегда включена в структуру совместной деятельности. В-третьих, совместная деятельность не является простой суммой составляющих ее индивидуальных деятельностей, а существует как такое целое, которое больше суммы его частей (это большее достигается как раз за счет взаимодействия, т. е. построения социальных отношений). В-четвертых, компонентный состав индивидуальной деятельности, включенной в совместную деятельность, сохраняется, но изменяется качественно по содержанию. Таким образом, схема описания компонентов психологической структуры совместной деятельности аналогична схеме индивидуальной деятельности.

Она включает:

1. Цель деятельности: идеально представленный будущий результат, которого стремится достичь субъект совместной

деятельности (бригада, команда, экипаж или другая аналогичная общность людей).

2. Мотив деятельности: то, что побуждает группу к совместному выполнению деятельности. Это не значит, что, выполняя совместную деятельность, ее участники лишены индивидуальных мотивов. Соотношение групповых (т. е. общих для всех) и индивидуальных мотивов в совместной деятельности — это непостоянная величина. По мере развития группы снижается доля индивидуальных мотивов и возрастает значение общих.

3. Действия: совместные действия, необходимые для реализации задач совместной деятельности. Данные действия могут быть представлены как в виде групповых средств, способов, приемов, так и в виде индивидуальных, но подчиненных общим целям деятельности.

4. Результат деятельности, завершающий ее структуру. Различают объективный результат и его субъективную представленность. Субъективная оценка результата совместной деятельности — это одновременно и оценка каждого члена группы, и коллективная оценка.

Общим по отношению ко всем структурным компонентам совместной деятельности выступает положение: важнейшим условием выполнения совместной деятельности являются процессы распределения, объединения (интегрирования), согласования (координации) и управления индивидуальными целями, мотивами, действиями и результатами. Перечисленные процессы лежат в основе любого компонента структуры совместной деятельности. Они же обуславливают своеобразие совместной деятельности, так как являются процессами, обеспечивающими взаимодействие участников совместной деятельности.

Психологи оперируют понятием деятельности, разработанным в философии и наполненным диалектическим содержанием. Для философов любая деятельность совместна, так как она социальна. Для решения задач психологического исследования необходимо конкретизировать собственно психологическое содержание понятия совместной деятельности. Операциональное понятие совместной деятельности включает ряд параметров, или признаков, отличающих ее от индивидуальной.

К основным признакам совместной деятельности относятся:

- различие единой цели для всех включенных в деятельность участников;
- побуждение работать вместе, т. е., помимо индивидуальных мотивов, должна формироваться общая мотивация;
- разделение деятельности на функционально-связанные составляющие, т. е. распределение функций между членами группы;
- интеграция индивидуальных деятельностей, взаимосвязь и взаимозависимость отдельных участников деятельности;
- согласование и координация функционально распределенных и интегрированных индивидуальных деятельностей;
- наличие управления;
- единый конечный результат;
- единое пространственно-временное функционирование участников совместной деятельности.

Для того чтобы убедиться, что все перечисленные признаки — необходимые характеристики совместной деятельности, достаточно представить себе команду рыболовецкого траулера, бригаду строителей или любую другую реально действующую группу. У такой группы всегда есть общая цель, общие мотивы, ее деятельность опирается на процессы интеграции и одновременно функционального распределения. Такой группой обязательно кто-то руководит. Она добивается общего результата, которого невозможно добиться одному. В психологии такую группу определяют как коллективный субъект деятельности (более подробно характеристики коллективного субъекта деятельности изложены в третьем разделе учебника).

### Литература

*Абульханова-Славская К.А.* Деятельность и психология личности. — М., 1980.

*Андреева Г.М.* Основные направления воздействия общения на совместную деятельность / Общение и оптимизация совместной деятельности. — М., 1987.

*Журавлев А.Л.* Совместная деятельность как объект социально-психологического исследования / Совместная деятельность: методология, теория, практика. — М., 1988.

*Журавлев А.Л.* Развитие концепции совместной деятельности в современной отечественной психологии / Совместная деятельность в условиях организационно-экономических изменений. — М., 1997.

## **Глава 2. ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

---

Обозов Н.Н. Психология малых групп и коллективов / Социальная психология: История. Теория. Эмпирические исследования. — Л., 1979.

### *Вопросы для самопроверки*

1. В чем состоит принципиальное отличие совместной деятельности от индивидуальной?
2. Сравните компонентный состав совместной и индивидуальной деятельности.
3. Каким характеристикам должна соответствовать деятельность, чтобы ее можно было считать совместной?
4. Можно ли считать, что бухгалтеры, рабочие места которых расположены в одном кабинете, выполняют совместную деятельность?

### *Темы рефератов*

1. С.Л. Рубинштейн о совместной деятельности как основе развития социальности.
2. Сравнительный анализ психологической структуры индивидуальной и совместной деятельности.
3. Регуляция совместной деятельности.
4. Исследование проблемы эффективности совместной деятельности.

## **§5. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ ФОРМИРОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Деятельность осуществляется с помощью системы разнообразных действий. Действие может служить элементом анализа деятельности, т. е. наименьшей подсистемой, сохраняющей все характеристики целого и неделимой на более мелкие части. Действие — относительно завершенный элемент деятельности, направленный на достижение определенной, промежуточной для деятельности в целом и осознаваемой цели. Действие может быть как внешним, выполняемым в развернутой форме с участием двигательного аппарата и органов чувств, так и внутренним, выполняемым во внутреннем плане.

Несмотря на включенность в деятельность, действие — относительно самостоятельный процесс. Признаком само-



стоятельности является направленность действия на достижение сознательно поставленной цели. В отличие от собственно деятельности действие часто не имеет своего мотива, а подчиняется общему мотиву деятельности. Относительная самостоятельность выражается также и в том, что одно действие может входить в разную деятельность. При этом сохраняется основная цель действия, но меняются лишь мотивация и смысл для субъекта. В разных видах труда действия различаются, но имеют и общие признаки:

- целесообразность (целенаправленность);
- адекватность текущему состоянию объекта труда;
- полиэффектность (возможность выполнения одного действия с помощью различных групп мышц);
- определенное соотношение автоматических (фиксированных) и перестраивающихся (изменчивых) компонентов;
- общественная обусловленность трудовых действий.

Действия классифицируются:

- по виду психической деятельности (мнемические, интеллектуальные, перцептивные);
- по степени осознанности (волевые, импульсивные);
- по принадлежности виду деятельности (трудовые, учебные, игровые, общения).

Существуют специальные классификации действий трудовой деятельности. По своим целям они делятся на действия:

- *ориентировочные* — по определению цели и условий деятельности, выяснению средств и путей достижения целей. Ориентировочные действия бывают двух видов — *теоретические*, которые направлены на получение необходимой информации для выработки рабочей гипотезы, определяющей цель, процесс и результат деятельности; *практические*, которые включаются в исполнительские с целью контроля и оценки процесса деятельности и его соответствия общей цели;
- *исполнительские* — последовательно реализующие общую цель деятельности;
- *корректировочные* — действия поправок, уточнений, изменений, информационные действия об ошибках;
- *завершающие* — связанные с проверкой качества выполнения всех действий на завершающем этапе деятельности по их результатам.

С точки зрения психологического анализа деятельности и действия как элемента анализа, целостное действие имеет следующую структуру:

- ориентировочная основа;
- исполнительская часть;
- контролирующий эталон.

Соответственно критериями действия будут:

- уровень выполнения;
- обобщенность;
- сокращенность;
- степень освоенности.

Ни одна деятельность не выполняется посредством механической суммы действий. Для осуществления любого, даже самого элементарного трудового процесса, действия объединяются в систему. Адаптация деятельности к человеку происходит через формирование психологической системы деятельности. Именно благодаря формированию системы деятельность приобретает субъектный характер. Любая профессиональная деятельность предстает перед учеником в виде обобщенного и закрепленного опыта и способностей предыдущих поколений. Этот опыт описан в учебных программах, инструкциях, алгоритмах и передается субъекту мастером-профессионалом. Это эталонный вариант выполнения деятельности. То, что передается ученику, является *нормативно-одобренным способом деятельности* — способом выполнения трудовой деятельности, обобщенным и закрепленным инструкциями. В процессе освоения деятельности ученик распредмечивает нормативно-одобренный способ деятельности и осуществляет деятельность по-своему, как он умеет и как ему наиболее удобно. Иначе говоря, превращает его в *индивидуальный способ деятельности*, обусловленный индивидуально-своеобразным характером учета объективных и субъективных условий деятельности. В ходе этого процесса и происходит формирование психологической системы деятельности. Дальнейшее совершенствование деятельности приводит к формированию у субъекта личностно-профессионального уровня выполнения деятельности, когда профессионализм становится «второй натурой человека». Формируется устойчивая система приемов, способов, ориентиров, стремлений, уровней достижений в выполнении деятельности. Это *индивидуальный стиль деятельности* —

система деятельности, сформированная на основе индивидуальных особенностей личности. Индивидуальный стиль деятельности является устойчивым и эффективным приспособлением личности к действительности.

Системообразующим фактором деятельности является вектор «мотив—цель». Вокруг него выстраиваются основные функциональные блоки: мотивов деятельности; целей деятельности; программы деятельности; информационной основы деятельности; принятия решения; профессионально важных качеств.

Процесс формирования психологической системы деятельности называется *системогенезом*. В ходе системогенеза определяется компонентный состав системы, устанавливаются функциональные взаимосвязи, развиваются отдельные компоненты.

Для оценки эффективности трудовой деятельности используют параметры: производительность, качество, надежность. Цель и результат оцениваются со стороны качественных и количественных показателей. Конкретный путь достижения цели — это *способ деятельности*. Каждое действие выступает как подсистема общей психологической системы деятельности и может служить элементом ее анализа. Процесс освоения отдельных действий подчиняется общим закономерностям системогенеза. Основные из них — *гетерохронность* и *неравномерность* формирования компонентов системы деятельности.

Освоение отдельных действий носит неравномерный характер. Различные действия в общей структуре деятельности формируются в разном темпе и качестве. На определенном этапе освоения деятельности некоторые действия могут достигать требуемого профессионального уровня, а другие значительно отставать. Наблюдаются различия в интенсивности роста показателей эффективности при освоении различных действий у одного и того же лица. Гетерохронность развития различных действий необходимо учитывать при моделировании и освоении деятельности. Например, в ходе освоения деятельности необходимо добиться определенного уровня производительности, качества и надежности в целом. Но в процессе реального освоения вначале достигается определенный уровень по одному показателю и по какой-либо группе действий, а потом подтягиваются другие действия и показатели.

Трудовая деятельность существует в цепи действий. Однако практическое выполнение деятельности связано с конкретными способами выполнения этих действий. Например, в деятельности шитья существует действие прикрепления пуговицы. Его можно выполнить вручную с помощью иглки и нитки, машиной, автоматом, приклеить пуговицу и т. д. Все это будут разные способы выполнения действия прикрепления к ткани пуговицы. Конкретный способ, которым выполняется действие, называется *операцией*. Действие трансформируется в операцию. Одна и та же цель действия может быть достигнута в разных условиях, поэтому одно действие реализуется разными операциями.

*Операция* — это способ, каким выполняется действие. Она определяется не самой целью, а условиями, в которых дана цель. Операция представляет собой систему движений, из которых состоит действие при подчинении их конкретной задаче. Формирование операции происходит поэтапно. Общим механизмом формирования операции является:

- обобщение исходного действия;
- его поэтапная интериоризация;
- автоматизация;
- перевод в более сложное действие.

Выделяют производственную операцию и рабочее движение. Производственная операция — наименьшая относительно законченная часть технологического процесса, осуществляемая с единой производственной целью, на одном рабочем месте, одним рабочим или группой, при помощи однотипных инструментов, приспособлений и сочетаний трудовых приемов. Производственные операции делятся на *основные* (направленные на заданное преобразование предмета труда) и *вспомогательные* (обеспечивающие условия для такого преобразования).

При изучении операций, выполняемых группой лиц, применяют методы социальной психологии. Полученные данные используются при проектировании трудовой деятельности. Операции реализуются через движения. Движение — это конкретное исполнение операций. Они определяются траекторией, темпом, скоростью и силой.

Рабочие (трудовые) движения входят в процесс труда как способ его осуществления. Выделяют следующие группы

движений: основные, поправочные, дополнительные, аварийные, лишние, ошибочные, экономные-неэкономные.

С помощью движений реализуются, прежде всего, предметные действия. Анализ многочисленных предметных действий показывает, что все они складываются из трех относительно простых движений: взять (поднять), переместить, отпустить. Кроме этого, в психологии принято выделять и другие виды движений: речевые, соматические, выразительные, локомоторные и др.

Во всех случаях необходима координация и согласованность движений друг с другом. Выделяют три основных параметра трудовых движений: силовой, пространственный, временной. По мере развития техники движения становятся все более дозированными. Крупные силовые движения дробятся на более мелкие, вплоть до появления микродвижений.

Каждое рабочее движение, которым реализуется психомоторный процесс, имеет три стороны: механическую, физиологическую, психологическую.

Учитывая структуру движения и необходимость соответствия этой структуре рабочей зоны, на рабочих местах различают:

- сенсорное поле — элементы рабочего места, информационно воздействующие на анализаторы человека;
- моторное поле — элементы рабочего поля, на которое может быть направлено двигательное воздействие работника.

Во всех случаях необходима координация движений и согласованность их друг с другом. Анализ рабочих движений человека показывает, что они зависят от тренированности человека и от конкретной профессиональной деятельности.

Исследование действий и операций предполагает выделение их психологической сущности и механизмов. Одним из таких важнейших механизмов является механизм формирования навыков.

### **Формирование профессиональных умений и навыков**

Как уже было сказано, конкретный способ выполнения действия превращает последнее в операцию. Нередко цель действия перестает актуализироваться в сознании, и конкретная операция используется как способ достижения цели другого, более крупного действия. Возможность выполнения опе-

рации без актуализации в сознании ее цели появляется в результате выработки соответствующих навыков. **Навык** — это автоматизированный элемент сознательного действия, который вырабатывается в процессе его выполнения, представляющий координированное умение решать тот или иной вид двигательной, сенсорной, интеллектуальной или психической задачи.

Существуют разные виды навыков: сенсомоторные, интеллектуальные, перцептивные и т. д. В любом навыке можно различить психологическую и физиологическую стороны. Одними из первых в филогенезе и онтогенезе начинают вырабатываться моторные навыки, по мере выработки осложняясь сенсорными и интеллектуальными компонентами. Двигательный навык — это необходимый приспособительный элемент нормального функционирования человека и взаимодействия его с окружающей средой.

Общая схема формирования навыка заключается в следующем. В процессе многократного воздействия на организм сходных раздражителей внешней и внутренней среды у человека формируется определенная программа поведения как реакция на эти раздражители. Она представляет собой умение действовать в определенной ситуации с большой степенью приспособляемости к этой ситуации. Пусковым механизмом любого навыка является сенсорный сигнал, дающий информацию о состоянии среды. Выработка навыка представляет собой активную психомоторную деятельность. Говоря о программе поведения, мы неизбежно предполагаем какие-то изначально заложенные системы действий. Для навыка система ответных действий предстает как совокупность тех автоматизмов, за счет которых и происходит эта стандартизированная деятельность. Навык — прижизненно выработанная структура. Не только начало навыка, его пусковой механизм формируется в виде сенсорного сигнала, но и последующая корректировка навыка осуществляется с помощью сенсорной информации. Важным моментом любой деятельности является ее осознание, а следовательно, оценка. Оценка присуща и выполнению навыка. Оценка навыка осуществляется осознанно — результатов и подсознательно — процесса.

За формирование навыка ответственны основные церебральные структуры. Навык, формируясь, локализуется на различ-

ных уровнях — в зависимости от автоматизированности тех или иных компонентов. Нервной моделью осуществления навыка является афферентный синтез. *Афферентный синтез* — это нейрофизиологическая основа психологической системы деятельности или действия. Афферентный синтез приводит к решению вопроса, какой именно результат должен быть получен в данный момент. Афферентный синтез — это материальная база информационной основы деятельности, обеспечивающая постановку цели. Афферентный синтез лежит в основе активационного обеспечения навыка. Каждая деятельность в своем развитии приобретает черты оперативности. Цель, которая должна быть достигнута в данном действии, предстает в виде образа — эталона. Осуществляя способы действия, человек воспринимает рассогласование между фактическим состоянием объекта и тем, которое должно быть достигнуто в результате данного действия. Организация предметного действия требует, чтобы это рассогласование было оценено на фоне всех имеющихся сведений о сложившейся в этот момент обстановке. Нейрофизиологическим механизмом такой оценки выступает *акцептор действия*, т. е. нервная модель параметров предвосхищенного реального результата. По механизму акцептора действия осуществляется корректировка навыка.

Промежуточный этап овладения новым способом действия на основе знания, не достигшего уровня навыка, называют умением. *Умение* — это знание, которое понято учащимся и правильно воспроизводится, выступая в форме правильно выполняемого действия и приобретшее некоторые черты оперативности.

На этапе умения усвоенный способ действия регулируется знанием, по мере тренировки достигается преобразование умения в навык. При этом происходит изменение ориентировочной основы действия.

В трудовой деятельности большее значение имеют двигательные навыки как необходимый приспособительный элемент нормального функционирования человека. Двигательный навык есть координационная структура, представляющая собой освоенное умение решать тот или иной вид двигательной задачи. В связи с этим, большинство исследований посвящено именно двигательным навыкам. Структура двигательного навыка проанализирована Н.А. Бернштейном, считавшим,

что в процессе упражнения происходит построение навыка. Каждый двигательный навык представляет многоуровневую структуру. Н.А. Бернштейн выделяет пять таких уровней начиная с низшего, локализуемого в спинном мозгу и кончая высшим — кортикальным. В каждом навыке какой-то уровень будет ведущим — остальные фоновыми (Например: осанка — руброспинальный уровень; письмо — кортикальный.) При изменении условий деятельности может быть переключение ведущего уровня, хотя это очень трудно. Каждый этап выработки двигательного навыка — это активная психомоторная деятельность, образующая навык в содержательном и исполнительном аспектах.

Формирование двигательного навыка представляет собой целую цепь последовательно сменяющихся друг друга фаз разного смысла и качественно различных механизмов. Выработка двигательного навыка есть смысловое цепное действие.

В построении любого навыка Н.А. Бернштейн выделяет два периода.

Первый период — собственно построение навыка. Основная задача операций первого периода — обеспечить точность и стандартность выполнения навыка. Он включает фазы:

- *установления ведущего уровня.* На этой фазе определяется тот мозговой уровень, который доминирует в начальной стадии построения навыка. Эта фаза практически решена. В детстве это уровень пространственной ориентации у взрослых — уровень предметного действия. Указанные уровни держат монополию на роль ведущих на начальной стадии всех формируемых навыков;

- *определения двигательного состава навыка, т. е. формы и внешнего характера движения.* В этой фазе происходит индивидуальное согласование особенностей двигательного состава и личностных свойств субъекта;

- *выявления адекватных сенсорных коррекций.* Коррекции — это внутренние сенсорные сигналы, управляющие навыком. Это самая трудная из всех фаз. На все поступающие сигналы несут информацию, необходимую для осуществления навыка. Поэтому на данной фазе происходит «сортировка» сигналов на значимые и незначимые.

Автоматизация — это переключение ряда координируемых элементов двигательного акта на нижележащие уровни.



ни, более адекватные именно для этих коррекций. Автоматизация может состоять в использовании готовых фонов и в выработке специальных автоматизмов. В каждом навыке осознается только состав, определяемый его ведущим уровнем. Если ведущий уровень очень высок, то бессознательные фоновые цели коррекций могут быть очень сложными по составу и длительными по времени. Внешняя форма таких частей навыков называется *машинальными действиями*.

Второй период — стабилизации. Осуществляется расширение того диапазона внешних и внутренних условий, в границах которых реализация навыка будет эффективной. Второй период включает фазы:

- *срабатывания элементов навыка*. Как сказано выше, корректировка навыка осуществляется на различных мозговых уровнях. Переработка информации обеспечивается фоновыми и ведущим уровнями. Этот процесс должен быть внутренне согласованным. Трудность срабатывания в том, что все потоки информации и коррекционных сигналов попадают на одну и ту же исполнительскую систему. Это так называемое явление *симультианной интерференции*. Если она протекает болезненно, то появляется плато уже автоматизированного действия, т. е. навык не совершенствуется, а стабилизируется на одном уровне;

- *стандартизации*. Идет борьба за то, чтобы движение не выходило за уровень допустимой вариативности. ЦНС вырабатывает для стандартизации определенные коррекции и автоматизмы, направленные на сохранение у движения устойчивой формы;

- *стабилизации*. Отрабатывается стабильность двигательного навыка, сопротивляемость его сбивающим влияниям. В качестве сбивающих влияний могут выступать внешние и внутренние помехи и осложнения. Особое внимание следует обратить на возможность деавтоматизации навыка. Деавтоматизация — частичный или полный распад навыка. Деавтоматизация возникает, когда по какой-то причине подчиненный уровень становится ведущим или когда движение само переключается на иной, непривычный ему уровень. На основе этого механизма разработан метод искусственной деавтоматизации.

Несмотря на сложность навыка, реальный процесс запечатления необходимых связей может происходить молниеносно.

носно быстро. Это объясняется многоуровневым активным строительством навыка. Динамика развития навыка состоит в том, что там, где есть развитие, каждое следующее упражнение лучше предыдущего, т. е. не повторяет его. Фактически идет повторение без повторения. При формировании навыка упражнение представляет собой не повторение движения, а его построение. Правильно проводимое упражнение повторяет раз за разом не средство, используемое для решения этой задачи, а сам процесс решения, от раза к разу изменяя и улучшая его форму.

Построение навыка распределено во времени. Это обусловлено тем, что активный поиск наиболее адекватного решения, происходящий в ЦНС, требует значительных временных затрат. Добавляет затраты времени нестандартность задач и фона общей обстановки, в которых происходит построение навыка.

На основе концепции Бернштейна относительно любого сенсомоторного навыка можно определить, в каком периоде и фазе он находится в данный момент и какие мозговые структуры задействованы. Следовательно, можно моделировать процесс формирования навыка.

### **Проблема научения**

С проблемой построения навыка тесно связана проблема научения. Освоение деятельности существенно меняет целесообразное поведение личности, как во внешнем, так и во внутреннем плане. Процесс, связанный с изменением в поведении и действиях человека, называют научением. Научение — это устойчивое целесообразное изменение физической и психической деятельности (поведения), которое возникает благодаря предшествующей деятельности (или поведению), а не вызывается непосредственно врожденными физиологическими реакциями организма.

Научение как психологический механизм включает два аспекта: функциональный и структурный.

*Функциональный аспект* характеризует, насколько успешно изменяется научение в плане достижения цели (т. е. результат — что достигнуто).

*Структурный аспект* характеризует изменение самого способа поведения, его структуры (т. е. способ дости-

жения — как и когда достигнуто.) Применительно к человеку научение выражается в усвоении человеком определенных знаний и определенных действий. Путем научения может приобретаться любой опыт (знания, умения, навыки). Основным содержанием научения является формирование когнитивных, сенсомоторных и кинестетических структур. Физиологическая сущность научения выражается в формировании нейрофункциональной системы поведенческого акта.

Критериями научения являются показатели:

- сформированности отдельных компонентов системы на когнитивном уровне;
- развития способностей;
- эффективности исполнительской деятельности;
- физиологических механизмов деятельности.

В ходе тренировки и многократного повторения упражнений в ходе научения происходит изменение поведения и форм деятельности человека.

Любой тип научения принадлежит к ассоциативному или интеллектуальному виду. *Ассоциативный* вид научения реализуется образованием связей на основе смежности, *интеллектуальный* вид научения — отражением и усвоением существенных связей, структур, отношений объективной действительности.

Любой вид научения может выступать на рефлекторном или когнитивном уровне. На рефлекторном уровне научение может быть сенсорным и моторным, а также сенсомоторным (сочетание указанных видов). Сенсорная концепция подчеркивает информационный, познавательный характер научения (отражательная деятельность психики). Моторная концепция подчеркивает деятельный, целенаправленный характер научения (регуляторная деятельность психики). Такое научение свойственно как человеку, так и животным.

На когнитивном уровне научение выступает как научение знаниям и понятиям; навыкам и умениям; мышлению. Приведенная классификация достаточно условна. Реальное научение включает в разных сочетаниях все виды и уровни. Вне зависимости от вида научения основным способом его осуществления является тренировка — многократное повторение серии упражнений в одной и той же операции.

Понимание научения как изменения деятельности в результате тренировки длительное время было достаточно конструктивным. Однако с позиций сегодняшнего дня это определение имеет два недостатка. Научение может происходить:

- без изменения деятельности;
- без тренировки (путем наблюдения с помощью инструкций).

Современный подход понимания научения широко использует концепцию человека как системы переработки информации. Согласно этой концепции, человек — активный участник процесса научения. В процессе переработки информации информационный поток, который возникает на стадии восприятия, претерпевает ряд когнитивных изменений, которые завершаются реакцией человека или изменением состояния памяти. Например, рассматривая картину, мы вначале осуществляем операцию распознавания изображения, затем устанавливаем ассоциативную связь с чем-то, с чем мы уже сталкивались раньше, и затем сохраняем изображение путем запоминания.

В рамках этой концепции большое внимание уделяется вопросу о способах интерпретации поступающей информации. Информационный подход сравнивает человека с компьютером, а научение рассматривает как процесс, состоящий из трех этапов: кодирования, запоминания, воспроизведения.

Информационными единицами при научении будут выступать суждения и ассоциативные связи. Особое значение имеют *прогностические заключения, структурированные в памяти человека*. Элементы памяти, ответственные за *прогностические заключения, в инженерной психологии называются скриптами (схемами, фреймами)*.

Важнейшими свойствами таких структур памяти являются:

- наследование признаков, т. е. возможность элементов памяти наследовать некоторое свойство памяти более высокого порядка. Например: «Фирма предлагает все типы аверлогов, вязальных и видж-машин». Мы не знаем, что такое аверлоги и видж-машины, но знаем, что машина — это какой-то механизм, поэтому предполагаем, что указанные объекты представляют какие-то механизмы для вязания. Фраза становится относительно понятной;

• нечеткость значений, т. е. обладание способностью подразумевать существование определенных качеств той или иной конкретной ситуации даже в том случае, когда о них явным образом не сообщается. Например, в указанном примере мы можем подразумевать, что в аверлогах и вижд-машинах есть какие-то движущиеся части, так как они есть во всех машинах.

Такие прогностические суждения в значительной степени облегчают общение и обучение.

В современных исследованиях научения упор делается на то, как человек приобретает сложные когнитивные навыки. (Например, программирование на компьютере; решение политико-социологических задач.)

В рамках такого понимания фиксируют наличие трех видов научения:

- наращивание — накопление знаний о новых фактах в памяти (знание, что можно сделать);
- реструктурирование — первоначальное формирование ассоциативных связей в памяти (получение процедур, т. е. знание, как что-то можно сделать);
- настройка — формирование мнемических приемов с целью более быстрого и надежного использования оперативных образов.

Имея знание о механизмах научения, можно успешно осуществлять проектирование процесса обучения во всех его формах. Проблема формирования навыка находит свое прямое отражение в организации и осуществлении трудовой деятельности. Работа управляющего, оператора, политика или любого другого специалиста не может быть реализована без соответствующей психологической системы деятельности, совокупности профессиональных действий и навыков. Решение этих практических задач не может быть осуществлено без соответствующих научных разработок. В последнее время остро встает вопрос о проектировании обучающих систем, например компьютерных программ. В зависимости от работы проектировщика можно существенно увеличить мощность, гибкость и надежность работы системы «человек—компьютер». Наибольшей неопределенностью в этой системе отличается именно человеческий фактор, и повысить его эффективность можно лишь через изучение психологических механизмов формирования деятельности, действий, навыков и научения.

### *Литература*

- Архангельский С.Н. Очерки психологии труда. — М., 1982.  
Бернштейн Н.А. Физиология движений и активность. — М., 1990.  
Казаков В.Г., Кондратьева Л.Л. Психология. Раздел 7. — М., 1989.  
Кудрявцев Т.В. Психология профессионального обучения и воспитания. — М., 1985.  
Платонов К.К. Вопросы психологии труда. — М., 1970.  
Чебышев В.В. Психология трудового обучения. — М., 1969.  
Человеческий фактор / Под ред. Г. Салвенди. — М., 1990.  
Шадриков В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. — М., 1982.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Что такое действие, операция, движение?
2. Что такое навык?
3. В чем сущность механизма формирования навыка по Бернштейну?
4. Как понимается научение с точки зрения информационного подхода?

### *Темы рефератов*

1. Характеристика психологических механизмов формирования действий.
2. Сравнение ассоциативного и интеллектуального видов научения.

## **§6. ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ТРУДОВЫХ ПРОЦЕССОВ**

Одно из противоречий научно-технического прогресса состоит в том, что, наряду с огромными положительными результатами, современное производство, широко оснащенное сложными техническими системами, предъявляет к человеку возросшие требования. Они вынуждают человека работать на пределе его психологических возможностей, а часто — в крайне сложных условиях труда. При этом человек несет ответственность за эффективное функционирование больших систем управления, и допущенная ошибка может привести к очень тяжелым последствиям.

### Основные физиологические характеристики трудовой деятельности

Важной закономерностью общественного развития явилось разделение труда на две формы: труд умственный и труд физический. С этой точки зрения при работе учитывается или удельный вес мышечной нагрузки, или удельный вес одного из компонентов нервной нагрузки — мыслительного. Труд относят к физическому при преобладании мышечного компонента, к умственному — при преобладании мыслительного компонента.

Для характеристики и оценки физиологической стоимости работы используются термины «тяжесть» и «напряженность труда». Оба термина охватываются единым понятием «функциональное напряжение организма при работе». Функциональное напряжение определяется как характером рабочей нагрузки, так и условиями производственной среды. При работе организму предъявляется два вида нагрузки: мышечная и нервная. Поэтому функциональное напряжение организма при работе должно, в зависимости от рода нагрузки, характеризоваться либо как тяжесть, либо как напряженность труда. Напряженность труда — это функциональное состояние организма при работе с преобладанием мышечной нагрузки. Тяжесть труда — вовлечение в трудовой процесс опорно-двигательного аппарата и функций энергетического обеспечения.

Оценка тяжести труда дается на основании энергозатрат при работе. Это объясняется тем, что энергозатраты хорошо отражают динамическую нагрузку на опорно-двигательный аппарат и обеспечивают выполнение при этой нагрузке вегетативных функций — дыхание, кровообращение. Однако статическая работа относительно мало отражается на уровне энергозатрат. Поэтому используют и такие показатели, как вес удерживаемого груза (усилие удержания груза), характер рабочей позы, стационарность или нестационарность рабочего места. Напряженность труда — это функциональное состояние организма при работе с преобладанием нервной нагрузки. В физиологическом плане трудовая деятельность человека может характеризоваться двояко: во-первых, по виду труда и вызываемого им функционального напряжения (качественная сторона); во-вторых, по степени этого функционального напряжения (количественная сторона).

### Классификация и виды трудовой деятельности

#### *I. Формы труда, требующие значительной мышечной активности.*

К этой группе относят профессии тяжелого и среднего физического труда. Примерами являются профессии землекопа, грузчика, кузнеца, каменщика, сельскохозяйственные профессии. Все эти работы характеризуются повышенными энергетическими затратами порядка 4000—7000 ккал./сут. или в единицах работы — 200—300 тыс. кгм за смену. Существенной отрицательной чертой физического труда является его социальная неэффективность. Для достижения сколько-нибудь оправдывающей себя производительности требуется высокое, неоптимальное напряжение физических сил человека. Другой недостаток в физиологическом плане состоит в том, что физический труд всегда односторонне развивает мышечную систему, а нередко вызывает и гипертрофию мышц.

#### *II. Формы механизированного труда.*

В группу входят многочисленные профессии во всех отраслях производства. Энергетические затраты в этих группах составляют 3000—4000 ккал./сут., а механическая работа может составлять до 100 тыс. кгм за смену. Отличительной чертой механизированного труда, помимо снижения мышечного компонента в работе, является развитие скорости и точности движений. Усложняется программа действий, что связано с двумя обстоятельствами: обслуживание механизмов требует знания их конструкции; перед исполнением работы происходит ее планирование, расчет по чертежам. Поэтому профессии механизированного труда требуют накопления специальных знаний и двигательных умений.

#### *III. Формы труда, связанные с полуавтоматическим и автоматическим производством.*

Это формы труда, связанные с дальнейшей механизацией производственного процесса. При полуавтоматическом производстве человек полностью выключается из процесса обработки. Его задача — подать в станок материал для обработки, пустить механизм, вынуть готовое изделие. Главная черта этих работ — монотонность. Не требуется высокой квалификации. Почти вся работа адресована двигательному аппарату, от которого требуется, прежде всего, скорость и



точность движений. Автоматизация резко меняет роль человека в трудовом процессе. Он перестает дополнять механизм, который выполняет теперь не только основные, но и вспомогательные функции. Работник управляет механизмами. Его задача — обеспечить бесперебойную работу. Основной чертой действия во всех случаях является готовность к действию и связанная с ней срочность реакций.

#### *IV. Формы группового труда.*

Типичный вид группового труда — конвейеры. Основой производительности труда на конвейере является автоматизация двигательных навыков, приводящая к минимуму времени для их выполнения. Групповая форма труда немыслима без синхронизации работы ее участников, определяющих такт конвейера, т. е. интервал времени, предоставляемый работнику для выполнения очередной операции. Чем меньше интервал, тем монотоннее работа. Наиболее существенный признак, характеризующий работу конвейера, — монотонность.

#### *V. Формы труда, связанные с дистанционным управлением.*

Дистанционное управление производством возникает на базе механизации и автоматизации. С физиологической точки зрения различают две основные формы управления производственным процессом на расстоянии. В одних случаях пульты управления требуют частых активных действий человека, а в других — редких. При этом у работников возникают разные функциональные состояния. В первом случае непрерывное внимание работника получает разрядку в многочисленных движениях или речедвигательных актах. Во втором случае работник, главным образом, находится в состоянии готовности к действию, но его реакции малочисленны.

#### *VI. Формы интеллектуального труда.*

Выделяют две формы интеллектуального (умственного) труда: 1) Профессии, занятые в сфере материального производства, но не связанные непосредственно с предметами труда. Это профессии инженера, конструктора, программиста. 2) Профессии, связанные с научной работой, профессии прикладных знаний (учителя, врачи), профессии в области литературы, искусства (артисты, художники, писатели).

Сфера материального производства в большей степени требует приложения сил в плане технизации и организации. Среди профессий инженерного профиля можно выделить два типа: один связан с проектированием и прогнозированием производственного процесса (конструкторы); задачей второго является осуществление эксплуатационных функций (операторы, техники, диспетчеры, бухгалтеры, статистики). Интеллектуальный труд с незначительной мышечной активностью энергетически наиболее экономичен. Суточные затраты составляют 2400—2800 ккал./сут. (т. е. превышают основной обмен всего на 600—1000 ккал.). Эта экономия обусловлена пониженной двигательной активностью и не является положительной. Мозговая деятельность лишена поддержки со стороны мышц, что может привести к отрицательным последствиям (разнообразные сердечно-сосудистые заболевания, заболевания опорно-двигательного аппарата). Основные черты интеллектуального труда — сложность и изменчивость программы действий. Чем больше сигналов разного содержания и значения поступает на работника, тем сложнее выбор правильного действия, тем напряженнее работа.

#### **Методы оценки тяжести и напряженности труда**

Для оценки тяжести и напряженности труда используют различные показатели и критерии. Обычно выделяют четыре степени тяжести и напряженности труда. В качестве критериев оценки тяжести труда используют как внешние показатели — характеристики работы, так и внутренние — стоимость для организма. Для оценки напряженности такая градация оказывается не всегда приемлемой.

**Оценка тяжести труда.** Тяжесть физического труда определяется следующими показателями динамической и статической работы: весом перемещаемого груза и мощностью работы; величиной статической нагрузки; характером рабочей позы.

Мощность внешней работы определяется величиной затрачиваемой человеком физической энергии. Для расчета мощности внешней работы вычисляется количество работы, выполненной за единицу времени. Поскольку физическая работа

связана с перемещениями каких-либо грузов или материалов на расстояние, то при расчете учитывают: подъем груза; перемещение его по горизонтали; опускание груза.

Расчет выполняемой работы проводят по формуле:

$$A = [P \times H + (P \times l/9) + (P \times h)/2] \times k,$$

где  $A$  — количество работы в кгм;  $P$  — вес груза в кг;  $H$  — высота подъема груза от исходного состояния;  $l$  — расстояние перемещения груза по горизонтали;  $h$  — расстояние опускания груза;  $k$  — коэффициент, равный 6.

Для расчета мощности работы используется формула:

$$N = (A/t) \times k,$$

где  $N$  — мощность работы в вт/сек.;  $A$  — величина работы в кгм;  $t$  — время, за которое совершена данная работа в сек;  $k$  — коэффициент перевода кгм в вт, равный 10.

Максимальная величина перемещаемого груза является основным показателем для определения тяжести труда.

В повседневной жизни статическая работа проявляется в двух формах: поддержание позы и удержание какого-либо груза. В большинстве случаев при удержании груза или сохранении рабочей позы противодействующей является сила тяжести. В некоторых случаях статическое сокращение может быть направлено на преодоление другой внешней силы, например нажатие на педаль. Статическая нагрузка, связанная с поддержанием человеком усилия без перемещения тела или отдельных его звеньев, характеризуется величиной удерживаемого груза или усилия. Статическая нагрузка определяется произведением усилия на время удержания. Величина статической нагрузки выражается в кг/с. Показателем статической нагрузки служит также величина углов наклона и длительность пребывания в той или иной позе в полноценном отношении к длительности рабочей смены. Поза — поддержание тела человека в определенном положении. Поза определяет психологический эффект, который выражается в понятии комфорта.

Для практической оценки тяжести труда можно рекомендовать показатели, приведенные в табл. 1.

## Критерии тяжести физического труда

Признаки	Количественные критерии тяжести труда (показатели внешней работы)			
	I — легкая	II — средняя	III — тяжелая	IV — очень тяжелая
Максимальная величина перемещаемого груза, кг	до 5	от 6 до 10	от 11 до 30	больше 30
Мощность внешней работы, вт, с участием плечевого пояса, с участием нижних конечностей и туловища	до 10	до 22	до 45	свыше 45
Величина статической нагрузки за смену, кг/с., при создании усилий: двумя руками с участием корпуса и ног	до 20 до 43 200 до 61 200	до 45 до 97 200 до 129 600	до 90 до 208 800 до 266 400	свыше 90 свыше 208 800 свыше 266 400
Рабочая поза и перемещение в пространстве	Стационарное рабочее место. Свободная поза.	Стационарное рабочее место. Наклоны до 30'	Стационарное рабочее место. Наклоны до 30' 100—300 раз за смену или пребывание в	Стационарное место. Наклоны до 30' и больше более 300 раз за смену или пребывание

		50—100 раз за смену или пребывание в наклонном положении до 30° 10—25% рабочего времени. Ходьба до 4 км за смену.	наклонном положении до 30° 25—50% рабочего времени. Ходьба до 7 км за смену.	в наклонном положении более 50% рабочего времени. Ходьба до 15 км за смену.
<b>Физиологическая стоимость:</b>	<b>Количественные критерии тяжести труда (внутренние показатели — стоимость для организма)</b>			
по энергетическим затратам (основной обмен — 1,1 ккал./мин.);	150 ккал./час. 172 дж/сек.	150—200 172—232	200—300 232—293	свыше 300 свыше 293
по частоте пульса (покой — 60—70 уд./мин.; предел безопасности — 140—150 уд./мин.)	75—100	100—125	125—150	150—175
по потреблению кислорода (покой — 0,2 л/мин.)	до 0,5 л/мин.	до 0,8 л/мин.	до 1,5 л/мин.	свыше 1,5 л/мин.

Напряженность труда характеризует ту сторону трудовой деятельности, которая требует мобилизации высших психических функций человека, таких как восприятие, внимание, оперативная память, аналитико-синтетическая деятельность ЦНС. Разная степень напряжения этих функций мало или почти не отражается в таких показателях, как газообмен, энергозатраты, кровообращение. Если ограничить умственный труд теми видами деятельности, которые широко используются на производстве, и оставить в стороне высшие формы творческого и исполнительского труда (ученые, художники, общественные деятели), можно выделить следующие показатели, используемые для оценки напряженности труда: 1) степень напряжения внимания; 2) плотность воспринимаемых сигналов; 3) темп работы; 4) плотность рабочей смены; 5) напряженность анализаторных функций; 6) степень эмоционального напряжения; 7) интеллектуальное напряжение; 8) монотонность работы; 9) нагрузка на память; 10) сменность труда. Рассмотрим эти показатели подробнее.

*Внимание.* Единого обоснованного критерия оценки напряженности внимания в производственных условиях нет (зависит от деятельности). Рекомендуют оценку напряженности труда по параметру внимания проводить по производственным критериям. Применительно к операторским видам деятельности речь может идти о числе объектов одновременного наблюдения или управления, т. е. какое количество из общего числа объектов наблюдения являются наиболее важными и требуют одновременного наблюдения. (Например, из 100 объектов 5 или 10 наиболее важные и требуют постоянного наблюдения: станки, сигналы пульта, по существу речь идет об объеме информационного поля.) Другой показатель, характеризующий внимание, — длительность сосредоточенного наблюдения. Этот показатель рассчитывается как относительная величина в процентах к общему времени рабочей смены. Поскольку от оператора требуется способность к быстрому переключению внимания, частота (средняя, максимальная) этих переключений может служить показателем напряженности труда.

*Плотность воспринимаемых сигналов.* Этот показатель характеризует степень напряженности труда в зависимости от количества поступающей информации за единицу времени. Оценка степени напряженности труда по этому показателю

телю должна учитывать характер деятельности, количество и характер преобразования информации. Расчет плотности сигналов вычисляют как произведение количества признаков информации за единицу времени. Например, число сообщений — 60, в каждом сообщении 4 признака. Общее количество —  $4 \times 60 = 240$  за единицу времени (обычно за час). Таким образом, этот показатель характеризует объем информации за единицу времени.

*Темп и плотность рабочей смены.* Эти показатели характеризуют степень и равномерность рабочей нагрузки за смену. В зависимости от характера деятельности можно выделить два типа активности: 1) двигательную, 2) контрольно-наблюдательную. Интегральным показателем плотности рабочей смены может служить «коэффициент активности». Это показатель отношения суммарной длительности активных (регулирующих, исполнительских) действий к общему времени наблюдения, контроля, но не длительности смены. Малый вес активных действий при необходимости поддержания постоянной бдительности создает условия мотивационного конфликта, что требует значительного нервного напряжения (менее 0,2). В то же время слишком высокий «коэффициент активности» (более 0,8) отражает напряженность труда, связанную с повышенной двигательной активностью.

*Напряженность анализаторных функций* связана с обнаружением и выделением сигналов различной модальности (зрение, слух, обоняние, тактильная чувствительность). По физической силе сигналы делят на: 1) слабые — ниже оперативного порога; 2) оптимальные — в интервалах границ оперативного порога; 3) раздражающие — выше оперативного порога. Другой подход к оценке степени нагрузки на анализаторы состоит в том, что степень нагрузки сравнивают с категорией нормативных показателей. Степень напряжения зрения определяют по СН 245-75 категории зрительных работ, где выделено 6 разрядов зрительной работы в зависимости от размеров объекта в поле зрения. Степень напряжения органа слуха может быть определена двояко. Во-первых, по слышимости речи от расстояния или по разборчивости речи в процентах от соотношения с уровнем шума. Во-вторых, по нормам допустимых уровней звукового давления и уровня звука на рабочих местах.

**Критерии**

Признаки	I — ненапряженная
1. Внимание, число одновременно наблюдаемых объектов; длительность сосредоточенного наблюдения (в процентах к длительности рабочей смены)	до 5  до 25
2. Напряжение анализаторных функций: Зрение. Размеры объекта, мм, при расстоянии объекта до глаз работника до 1 м Слух	более 5 мм
	Помех нет
3. Плотность сигналов (сообщений) в час: простых сложных	до 60 до 15
4. Объем оперативной памяти. Необходимо удерживать в памяти	до 2 элементов менее 2 часов
Нагрузка на память (по кол-ву параметров производственного процесса)	до 50
5. Интеллектуальное напряжение	Нет необходимости принимать самостоятельные решения
6. Монотонность: повторяемость (в час) число элементов в операции длительность в сек.  Время активных действий в процентах к длительности смены (коэффициент активности)	180 более 10 более 100  10—20% 0,5—0,3
7. Эмоциональное напряжение	Работа по индивидуальному плану



Таблица 2

## напряженности труда

II — мало напряженная	IV — очень напряженная
6—10	более 25
26—50	более 75
1—5 мм	менее 0,3 мм
Есть помехи, на фоне которых речь слышна:	
до 2,5 м	до 1,5 м
61—150 16—40	более 400 более 60
до 2 элементов более 2 часов	более 5 элементов более 5 часов
до 100	более 200
Работа по простой инструкции	Эвристическая (творческая) деятельность
181—300 10—6 100—45 20—50% 0,2—0,3	более 600 3—1 19—1 более 80% менее 0,2 более 0,8
Работа по индивидуальному графику	Ответственность за безопасность других лиц, личный риск

*Эмоциональное напряжение.* В реальных условиях трудовой деятельности степень эмоционального напряжения является существенным фактором, определяющим успешность и надежность деятельности. Градации эмоциональной напряженности оценивают по производственным критериям, создающим предпосылки для возникновения неблагоприятных эмоциональных состояний. Такими факторами будут: 1. Временные факторы (работа по индивидуальному плану, работа по точному графику, работа в условиях дефицита времени). 2. Мотивационная значимость нарушений в процессе деятельности (аварийные ситуации, работы, связанные с личным риском, с ответственностью за безопасность других лиц).

*Интеллектуальное напряжение.* Величина интеллектуального напряжения не может быть точно категоризирована. Факторами, ее определяющими, могут быть: работа, связанная с необходимостью разработки алгоритмов деятельности разной сложности; работа, связанная с принятием решений разного уровня; работа, связанная с необходимостью участия нестандартного, творческого компонента деятельности.

*Монотонность труда.* К монотонным видам труда относят такие, которые характеризуются следующими признаками: 1) высокая частота повторения трудовых действий; 2) непродолжительный временной цикл выполнения операций; 3) малоэлементный количественный состав операции; 4) структурное однообразие трудовых действий; 5) простота трудовых действий. Эти критерии относятся преимущественно к работам, где ведущую роль играет энергетический фактор, т. е. работа с выраженным физическим компонентом. Те же работы, где преобладает информационный фактор, т. е. требуется напряжение сенсорных механизмов и определенных психических функций, считают монотонными, если они: 1) связаны с длительным пассивным наблюдением; 2) имеют недостаток притока сенсорной информации; 3) имеют ограничение воздействия производственных сигналов и раздражителей.

*Память.* Нагрузка на память обусловлена, во-первых, необходимым объемом запоминаемой информации; во-вторых, с длительностью хранения нужной информации в процессе деятельности.

*Сменность труда.* По степени напряженности режима труда выделяют четыре категории: 1) Работа в утреннюю

смену — наиболее оптимальная. 2) Вечерняя смена. На работу наслаивается бытовая нагрузка, активность хуже вечером. 3) Чередование сменной работы: утро, вечер, ночь. 4) Круглосуточная работа. Трехсменная и круглосуточная работа является наиболее утомительной и не физиологичной.

Критерии напряженности труда приведены в табл. 2.

### *Литература*

- Грибак Л.П.* Общение с собой. — М., 1991.  
*Карпов А.В.* Психология менеджмента. — М., 1999.  
*Китаев-Смык Л.А.* Психология стресса. — М., 1983.  
*Леонова А.Б., Медведева В.И.* Функциональные состояния человека в трудовой деятельности. — М., 1981.  
Психические состояния. Серия «Хрестоматия по психологии» / Под ред. В. Усманова. — СПб., 2000.  
*Розенблат В.В.* Проблема утомления. — М., 1975.  
Руководство по физиологии труда / Под ред. З.М. Золиной, Н.Ф. Измерова. — М., 1983.  
Человеческий фактор / Под ред. Г. Салвенди. В 6 тт. Т. 2. — М., 1992.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Какова классификация видов трудовой деятельности?
2. Что такое физиологическая стоимость работы?
3. Что такое функциональное напряжение организма в процессе труда?
4. Что такое тяжесть труда?
5. Что такое напряженность труда?

### *Темы рефератов*

1. Характеристика видов немеханизированного физического труда.
2. Характеристика форм конвейерного труда.
3. Характеристика видов труда с преобладанием сенсорной нагрузки.
4. Методы оценки тяжести труда.
5. Методы оценки напряженности труда.

### Глава 3.

## ПСИХОЛОГИЯ СУБЪЕКТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В наиболее общем и схематизированном виде психологическая и личностная структура субъекта такова. Во-первых, она включает три группы психических процессов: *познавательные* (ощущение, восприятие, представление, воображение, внимание, память, мышление), *волевые* и *эмоциональные*. Это разделение является наиболее традиционным и общепринятым, хотя и не безупречным. Во-вторых, все психические процессы составляют в своей совокупности одну из трех областей общей структуры личности, включающей также и психические свойства личности, в том числе и ее способности. Психические свойства крайне многообразны и включают как черты личности, так и синтетические их проявления — характер, темперамент, направленности личности. Наряду с процессами и свойствами, существует еще один компонент — психические состояния. В-третьих, в качестве важной и самостоятельной выделяется базовая система личности, обозначаемая понятием мотивационная сфера личности. Она — источник побудительных сил поведения, динамическая основа деятельности личности. Эти традиционные представления о структуре психической организации субъекта являются простой и удобной схемой для упорядочивания проблем, которые возникают при характеристике профессиональной деятельности. Вместе с тем, их необходимо дополнить.

Следует дополнить три традиционно выделяемые классы психических процессов (познавательные, волевые, эмоциональные) еще двумя — очень важными именно для профессиональной деятельности классами — регулятивными и коммуникативными. Это тем более необходимо, что в современной психологии сложилось и становится все более распространенным разделение психических процессов на три основные подсистемы — когнитивную, регулятивную и коммуникативную. Первая включает процессы, обеспечивающие познание внешней среды, ориентировку в ней; вторая — процессы, направ-

ленные на построение, организацию и регуляцию деятельности и поведения; третья — процессы, обеспечивающие коммуникацию, взаимодействие между людьми.

Первым, исходным шагом раскрытия психологических особенностей субъекта профессиональной деятельности является рассмотрение закономерностей познавательных (когнитивных) процессов в ней. Познавательные психические процессы направлены на прием, переработку и хранение информации, познание внешней среды, ориентировку в ней, поэтому их роль в жизни человека в целом и в любой профессиональной деятельности чрезвычайно важна. Сфера этих процессов, их состав достаточно четко очерчены; это процессы ощущения, восприятия, представления, внимания, воображения, памяти, мышления.

## **§1. КОГНИТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ В СТРУКТУРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Трудовая деятельность требует активного участия всех психических функций человека. В психической регуляции трудовой деятельности проявляются все объективные закономерности и механизмы, присущие психике человека в целом. Вместе с тем, определенные стороны и механизмы доминируют в большей или меньшей степени. Их сочетание обуславливает специфику психологического обеспечения трудовой деятельности. Обратимся к характеристике основных психических процессов трудовой деятельности.

### **Сенсорно-перцептивная сфера**

Осуществляя трудовую деятельность, человек использует все возможности своей психической организации. Управление деятельностью человека обеспечивают функции ощущения и восприятия (сенсорика). Основной характеристикой сенсорики человека является общее свойство сензитивности. Сензитивность — это состояние повышенной чувствительности той или иной функции к определенному роду влияниям окружающей действительности. Сензитивность связана с типом нервной системы человека и одновременно является относительно устойчивой характеристикой личности. В силу его

универсальности свойство сензитивности можно использовать как показательную диагностическую структуру эффективности трудового процесса.

Важной характеристикой сенсорных процессов, имеющей значение для профессиональной деятельности, является **уровень чувствительности анализаторов**. Для развития разных видов чувствительности в общей сенсорной организации человека характерна неравномерность. У одного и того же человека может быть повышена чувствительность в области пространственного различения или речевого слуха и одновременно понижена чувствительность цветового зрения или музыкального слуха. Эти особенности могут быть связаны с природным преобладанием одного из анализаторов или развитием его в профессиональной деятельности. Многочисленные исследования свидетельствуют о том, что эффективность решения сенсорных и перцептивных задач значительно повышается под влиянием профессионального опыта и специальной тренировки. Например, исследование зрительных дифференциальных порогов шлифовальщиков показало, что различительная чувствительность мастеров в 20 раз выше среднего.

Вопрос изменения уровня чувствительности анализаторов и формирования сенсорных навыков очень сложен. Для того чтобы сформировался тот или иной сенсорный навык, необходимы достаточно низкие пороги чувствительности. Сенсорные навыки складываются из запаса *сенсорных эталонов* и овладения *способами оперирования образами*. Сенсорный эталон — система чувственных признаков, которая усваивается как образец восприятия объектов и их свойств. Основной механизм сенсорного навыка — сопоставление воспринимаемого сигнала и эталона. Например, опытные сварщики быстро и точно определяют качество шва по оттенкам пламени сварки. По мере накопления знаний о сенсорных эталонах повышается чувствительность анализаторов.

Если чувствительности данного анализатора оказывается недостаточно, чтобы обеспечить требуемую эффективность деятельности, то результат достигается за счет механизма компенсации. Компенсация — это замещение слаборазвитых или отсутствующих функций другими психическими свойствами или их комбинацией для маскировки внутреннего дефекта и достижения эффективного результата деятельности. На уровне профессиональной деятельности компенсация

выступает в форме взаимозамещения профессионально важных качеств.

В структуре сенсорной основы трудовой деятельности выделяют *ведущий* (или *ведущие*) и *вспомогательные* анализаторы. Через ведущий анализатор поступает основная информация о ходе трудового процесса. Ведущее положение анализаторы сохраняют или постоянно, или на отдельных этапах и операциях. Состав сенсорной основы трудовой деятельности может быть неизменным на протяжении всего трудового процесса, но может иметь место включение и выключение того или иного анализатора при переходе от операции к операции. По мере усложнения техники в ходе автоматизации требования к сенсорным свойствам профессионала повышаются и перерастают в требования высокой сенсорной культуры.

Исследования восприятия и ощущений занимают особое место в психологическом изучении различных профессий и в инженерной психологии. Перцептивные процессы лежат в основе формирования оперативных образов. Именно они обеспечивают сенсорную систему управления деятельностью. Первичная информация, полученная с помощью ощущения, формируется в образы восприятия.

Восприятие — психический процесс, порождающий чувственный субъективный образ объективного мира. Назначение системы восприятия в том, чтобы обеспечить достаточные условия для адаптивного поведения. Чтобы взаимодействовать с окружающей средой, летчику, оператору или шоферу нужно иметь возможность воспринимать состояние этой среды. Для этого нужна *перцептивная* информация. Отсюда следует, что в процессе труда восприятие следует рассматривать как компонент некоторой замкнутой системы управления с обратной связью (схема 5).

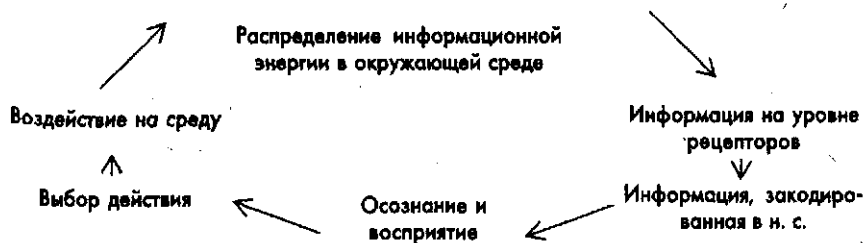


Схема 5. Формирование образа восприятия

Восприятие как основа приема информации характеризуется рядом свойств: целостностью, осмысленностью, константностью, избирательностью.

На основе этих свойств восприятия формируется перцептивный образ. Традиционно считается, что, чем точнее образ восприятия, тем лучше он обеспечивает регуляцию деятельности. Современные исследования свидетельствуют, что для выполнения действия иногда достаточно лишь приблизительно оценить состояние окружающей среды. Если действие привело к нежелательным результатам, то можно выполнить следующий вариант, чтобы получить более точную информацию: выбрать более подходящее действие или сделать и то и другое. Иными словами, действия могут быть направлены: на непосредственное решение задачи; на управление данным процессом; на изменение состояния самого оператора.

Основой восприятия является не анализ образов, а принятие решения, какую именно информацию взять для обработки и как ее обрабатывать. Выделяют два основных механизма восприятия в трудовой деятельности:

- компромисс между скоростью и точностью (КТС). Существует закономерность: чем больше период ожидания до принятия решения, тем более точный дается ответ. В задачах «человек — машина» эффект КТС очень важен. Например, в работах с навязанным ритмом наблюдается тенденция, при которой сенсорные оценки делаются быстрее, а их точность снижается;

- механизм внимания. Имеется скрытая связь между тактикой распределения внимания, принятой наблюдателем, физическими свойствами средств отображения информации и механизмами зависимости восприятия от эффекта КТС.

Чтобы обеспечить быстрое и точное восприятие требуются:

- надлежащее представление физических сигналов;
- правильное распределение наблюдателем своего внимания;
- выбор подходящего критерия соотношения скорости и точности.

Основными детерминантами процесса восприятия в трудовой деятельности являются врожденные механизмы образования гештальтов, долговременные ожидания и установки (стереотипы), кратковременные ожидания и установки, внимание.



В целом, восприятие всегда сохраняет свое определяющее значение в трудовой деятельности, обеспечивая ее эффективность.

При восприятии сигналов из внешней среды и формировании оперативных образов устанавливаются связи между блоками информации. Со временем эти связи закрепляются в эталонные типовые схемы субъекта. Такая схема позволяет одновременно воспринимать большой объем информации, так как выступает одной информационной единицей (гештальтом). Это *оперативные единицы восприятия (чанки)*. Большое значение имеет проблема помехоустойчивости восприятия. При утрате части информации человек воспринимает дефектный сигнал как целостный образ восприятия. Этот механизм обеспечивает адекватную работу на фоне даже значительных помех.

### Внимание

При ограниченном времени работнику нередко приходится решать задачи восприятия, переработки информации и принятия решения практически одновременно. Это обеспечивается высокой концентрацией психической активности на задаче. Функцией, ответственной за такую концентрацию, является внимание. **Вниманием называется сосредоточение и согласование психических функций субъекта в определенный момент времени на определенной деятельности.** Основной функцией внимания является отбор соответствующих потребностям личности воздействий внешней среды и игнорирование несущественных или конкурентных воздействий. Внимание имеет произвольную (генетически более раннюю) и произвольную формы. Непроизвольное внимание характеризуется пассивным сосредоточением на объекте, который в силу собственных характеристик воздействует на субъекта. Произвольное внимание обеспечивает концентрацию активности за счет болевых усилий. Внимание теснейшим образом связано с мотивацией. При мотивирующем характере самой цели может возникнуть так называемая постпроизвольная форма внимания, при которой сознательное активное сосредоточение на объекте не требует волевых усилий, а осуществляется автоматически.

Внимание, как никакая другая функция, зависит от условий деятельности. По мере развития техники требования этой функции возрастают. Внимание функционирует на двух уровнях: на уровне, где может изменяться сенсорная чувствительность, и на уровне принятия решения. Внимание можно определить также как умственное действие контроля, обслуживающее деятельность других психических функций.

Важнейшей характеристикой внимания является его избирательность. В определенный момент времени внимание сосредоточено лишь на ограниченном числе объектов. Селекция внимания осуществляется по принципу значимости объекта или ситуации для субъекта. Внимание концентрируется на объекте тем чаще, чем выше его субъективная значимость. В свою очередь, значимость обусловлена мотивационной силой и информационной насыщенностью объекта. Сосредоточение внимания на объекте прямо пропорционально его мотивационной силе и обратно пропорционально их информационному содержанию. В состоянии стресса проявляется тенденция фокусировать внимание на наиболее выраженных признаках. В этом случае именно они и становятся значимыми.

Механизмы внимания очень лабильны. Существует внутренний механизм управления усилением, с помощью которого при соответствующей концентрации внимания можно значительно усилить чувствительность к входному сигналу. Важнейший механизм в трудовой деятельности — механизм параллельной обработки, т. е. переработки нескольких сообщений одновременно. Человек, как правило, может сосредоточиться лишь на 5—6 объектах одновременно, но в зависимости от типа высшей нервной деятельности и условий работы объем внимания может существенно увеличиться. Доминирующий механизм в этом случае — зрительное внимание. Большое практическое значение имеет вопрос, на какое количество каких объектов может быть распределено внимание в том или ином процессе труда. Емкость внимания зависит от его избирательности в трудовой деятельности. Избирательность характеризуется способностью распределять ограниченный объем внимания по необходимости и удобным каналам информации (органам чувств) за оптимальное время.

Какова наиболее выгодная последовательность переключения внимания с одного объекта на другой и каков оптимальный темп переключения? В трудовой деятельности переключение внимания происходит всегда, когда перед работником возникает новая цель деятельности, или при переходе с одного действия к другому.

Ряд профессий требует высокой концентрации внимания. Чем меньше объектов в зоне внимания, тем выше его концентрация. Очень важным является правильное распределение внимания. При формировании стратегии распределения внимания учитывают два фактора: компромисс между скоростью и точностью; определение доминирующих объектов внимания.

Внимание к стимулу привлекают следующие характеристики:

- повышенная интенсивность;
- внезапные изменения;
- смещение в поле восприятия;
- эмоциональная значимость.

Внимание в наибольшей степени, чем другие функции, реагирует на состояния утомления, стресса, монотонии. При этих состояниях наблюдается прогрессирующее снижение активности внимания. Вместе с тем, высокая мотивация на деятельность оказывает мощное компенсирующее влияние на сохранность внимания даже в самых неблагоприятных условиях.

Правильная тренировка внимания в трудовой деятельности заключается в формировании оптимальных схем организации этого процесса в конкретных условиях. При изменении условий происходит перестройка системы организации внимания. С этой точки зрения обучение и переучивание той или иной деятельности заключается в усвоении работником новой системы организации внимания. Существуют типовые схемы организации внимания. На сегодняшний день известно более десяти математических моделей динамики зрительного внимания.

### Воображение

Осуществляя трудовую деятельность, человек должен постоянно прогнозировать возможные результаты и творчес-

ки перестраивать поведенческие модели для более эффективного приспособления к действительности. В основе творческого компонента лежит воображение. **Воображение** — это способность человека к созданию новых образов, не существовавших ранее. Воображение основано на умении замечать свойства предметов, компоновать их в новые образы, перестраивать их композиционно, создавать принципиально новые образы под предполагаемые свойства. Воображение позволяет человеку мысленно отойти от действительности, представить ранее воспринимаемое в новых сочетаниях и связях, оживить его. Воображение обеспечивает предвосхищение результата деятельности.

Воображение выполняет следующие необходимые для реализации деятельности функции:

- создает образ-цель, т. е. предвосхищаемый результат деятельности;
- участвует в формировании программы поведения в ситуации неопределенности;
- обеспечивает виртуальную деятельность: продуцирует образы, заменяющие деятельность, лично необходимую, но объективно невозможную;
- позволяет создавать образы объектов и ситуаций, которые непосредственно не воспринимались субъектом и даны в описании.

Для реализации указанных функций воображение располагает набором специфических механизмов.

В основе воображения лежат функциональные и операциональные механизмы восприятия, памяти и мышления. Основная роль мышления заключается в преобразовании памяти текущей ситуации в принципиально новую. Отражение действительности в этом случае происходит в новых, непривычных сочетаниях.

Воображение бывает активным и пассивным. Активное воображение имеет форму творческого или воссоздающего. Пассивное воображение выступает преднамеренным или непреднамеренным.

Активное воображение предполагает создание образов, воплощающихся в новых и ценных продуктах. Основным признаком пассивного воображения выражается в создании образов, не претворяющихся в жизнь. Однако процесс воображения не обязательно сразу заканчивается результатом,

например, идея о взаимосвязи элементов по атомной массе реализовалась у Д. Менделеева в «Периодическую таблицу» по прошествии многих лет. Различают следующие механизмы создания образов воображения:

- *агглютинация* обеспечивает создание образа воображения путем соединения деталей различных объектов, не соединимых в реальности. Так появляется сказочный кентавр с головой и грудью человека и туловищем и ногами лошади, такое понятие, как «визгливый бас» и т. п. В творческой деятельности механизм агглютинации используется для создания некоторых механизмов, например, сочетание судна и крыла самолета позволили создать судно на подводных крыльях;

- *аналогия* — механизм, сущность которого заключается в создании нового образа по сходству с уже имеющимся. Например, конструкторы нередко используют для создания новых машин идею анатомобиологической конструкции какого-либо животного. На аналогии, как механизме творческого воображения, основана целая наука — бионика. Бионика совершенствует конструкции технических систем на основе изучения живых. Например, цифровые и аналоговые машины по переработке информации содержат в своей основе модели психических способностей — памяти, мышления, восприятия;

- *акцентировка* обеспечивает формирование образов воображения. Ее суть в выделении, подчеркивании части, детали в предмете или ситуации. Классической иллюстрацией действия этого механизма является создание художником шаржа, карикатуры. Элемент смешного привносится за счет гипертрофированного, гротескного выделения элемента облика шаржируемого субъекта (большого носа, выпученных глаз, толстых губ и т. п.);

- *типизация* — наиболее сложный механизм формирования образа воображения, суть которого заключается в создании нового образа, типичного относительно какой-то категории. Механизм состоит в аналитичном разложении образа восприятия и конструировании путем синтеза на основе этого образа нового образа воображения.

Воображение в трудовой деятельности обеспечивает психологическую основу творчества. Практически любую трудовую деятельность можно отнести к одной из точек оси ак-

тивизации воображения: с одной стороны, бледность, скудность, ограниченность образов воображения; с другой — яркость, оригинальность, плодотворность этих образов.

При изучении творческой деятельности приемы творческого воображения объединяются с творческим мышлением. Творческое воображение характеризуется продуктивностью, при его активизации создаются принципиально новые образы, идеи, продукты. Воображение превосходит любую идею и изобретение, начиная от создания примитивной ложки и кончая космическим кораблем или компьютером.

Гораздо шире в трудовой деятельности используется создающее воображение. Осознание работником цели своей деятельности как потенциального желаемого результата обеспечивается именно воссоздающим воображением. Есть профессии, основным содержанием которых является оперирование образами воссоздающего воображения, например, закройщица или диспетчер.

Основным механизмом воображения является анализ — синтез. Вначале человек анализирует информацию, распределяя ее по отдельным блокам (кирпичикам), а затем синтезирует ее в новые схемы, «склеивая» новые образы и идеи. Функционирование творческого воображения подчинено определенным этапам:

1. Возникновение творческой идеи.
2. Сбор информации, концентрация знаний, прямо или косвенно относящихся к данной идее. Сбор недостающей информации.
3. Анализ и синтез материала, определение возможных вариантов решения, озарение.
4. Реализация идеи. Существуют более детальные схемы реализации творческого процесса для конкретных сфер деятельности: изобретательства, художественного творчества, науки.

Функция воображения лежит в основе творческой инициативы. Инициатива — это способность человека ставить новые проблемы и находить им оригинальное решение. Инициатива связана с уровнем интеллектуальной активности работника. Выделяют три уровня интеллектуальной активности: *стимульно-продуктивный*, при котором работник не выходит за рамки найденного способа действия; *эвристический*, при котором работник может перестроить

способ действия по собственной инициативе, но в пределах изначально поставленной задачи; *креативный* — самостоятельная, не стимулированная извне постановка задачи и нахождение ее решения. Последний уровень — наиболее творческий, и его психологическим ядром является воображение.

### Память и представление

Субъекту деятельности необходимо сохранять воспринятую информацию. Это происходит благодаря памяти. Память можно определить как процессы организации информации в целях предстоящей деятельности; как систему «присвоения» информации личностью, превращение ее в «свою».

В общем виде память — это система средств запоминания и воспроизведения хранящейся у человека информации. Средства запоминания — это мнемические способности, орудия реализации мнемических процессов.

Мнемические способности и хранящаяся у субъекта информация являются многоуровневыми образованиями. Проблема организации знаний, умений в памяти субъекта деятельности называется проблемой репрезентации информации в памяти человека. Экспериментально показано, что каждый человек помнит и признаки, и образы, и ассоциации, и слова, и понятия. Взаимодействие этих уровней, индивидуальные и типические характеристики этого процесса и составляют основные направления исследования проблемы репрезентации информации в памяти человека.

В основе мнемических способностей лежат природные механизмы запечатлевать информацию. Их называют функциональными механизмами. В процессе созревания мозга и социализации личности природные способности надстраиваются культурными механизмами, сущность которых заключается в обработке запоминаемой информации, например, с помощью группировки материала, сравнения, расположения его в ряд и т. д. Эти механизмы называются операционными. Операционные механизмы в процессе освоения деятельности достраиваются регулирующими механизмами, которые проявляются в умении человека управлять процессами запоминания, сохранения и воспроизведения информации.

В процессе реализации любой профессиональной деятельности соучаствуют разные механизмы: и природные, и культурные. Разная мера представленности в процессах познания тех или иных механизмов определяет участие различных видов памяти в процессе реализации деятельности.

В деятельности человека, управляющего людьми, техникой, машинами или приборами, в той или иной мере проявляются все основные виды памяти. В любой деятельности соучаствуют кратковременная память, оперативная и долговременная. Данные виды памяти различаются по времени хранения информации. Кратковременная память обеспечивает хранение поступившей информации в течение секунды или минуты, долговременная — в течение дня, месяца, года или всей жизни.

В *кратковременной памяти* хранится почти вся информация, поступившая в какой-то момент времени на органы чувств, но хранится она в таком виде недолго: всего несколько секунд. В дальнейшем информация преобразуется, анализируется, обрабатывается субъектом, такого рода память уже ближе к долговременной. Можно сказать, что кратковременная память — это фотография объектов, воздействующих на органы чувств.

Хорошая кратковременная память повышает эффективность любой деятельности. Особо следует отметить врачебную деятельность, работу спасателей, пожарных, милиционеров. Совершенно очевидно, что при хирургической операции не бывает второстепенных деталей. Хирург обязан мгновенно охватить все признаки ситуации и учесть их (т. е. запомнить) в дальнейших действиях. Другими словами, любая деятельность в экстремальных условиях предполагает наличие продуктивной кратковременной памяти.

*Оперативная память* представляет собой способность человека сохранять текущую информацию, необходимую для выполнения того или иного действия, длительность хранения определяется временем выполнения данного действия. Простейший пример оперативной памяти — сохранение первых слов принимаемого речевого сообщения в течение всего времени его аудирования. При переводе информации из кратковременной в оперативную происходит ее селекция по критериям, определяемым задачей, которую решает человек.



*Долговременная память* хранит информацию впрок для предстоящей деятельности. При переводе информации из кратковременной памяти в долговременную происходит ее дальнейшая обработка. Информация приобретает форму, в которой она может быть успешно присвоена субъектом деятельности. Соотношение между кратковременной, оперативной и долговременной видами памяти зависит от задач, решаемых субъектом данной деятельности, и от структуры самой деятельности. В одних случаях ведущее место принадлежит кратковременной памяти, в других — долговременной. В инженерной психологии большое внимание уделяется оперативной памяти, так как она в значительной степени влияет на надежность и эффективность действий оператора. Существенную роль в оперативной памяти могут играть не только процессы запоминания информации, но и процессы ее сбрасывания, т. е. исключения информации из памяти. Оператор иногда допускает ошибки не потому, что не запомнил необходимой информации, а потому, что не забыл ненужную, уже использованную.

Кратковременная память связана, прежде всего, с первичной ориентировкой в окружающей среде и поэтому направлена, главным образом, на фиксацию общего числа вновь появляющихся сигналов вне зависимости от их информационного содержания. Оперативная память направлена на сохранение текущей информации в рамках конкретной деятельности или конкретного действия. Долговременная память ориентирована на будущее, на сохранение индивидуального опыта личности.

Субъект деятельности получает информацию благодаря разным органам чувств: зрению, слуху, обонянию, осязанию и вкусу. Соответственно выделяют: зрительную, слуховую, обонятельную, осязательную и вкусовую память. Соотношение перечисленных видов памяти в реальной деятельности зависит от характера деятельности и от индивидуальных особенностей работника, который будет опираться на наиболее развитый вид памяти.

Кроме того, в зависимости от характера запоминаемой информации можно выделить: память на слова (словесная, или вербальная, память), память на образы (образная), память на движения (двигательная), память на эмоции, чувства, переживания (эмоциональная), а также память на рас-

положение предметов в пространстве, на временные отрезки, на числа, фамилии, лица и т. д.

Для анализа процессов профессионализации особое значение имеет деление памяти на непосредственную и опосредованную по критерию развитости процессов запоминания. Непосредственная память отличается слабой обработкой запоминаемого материала. В этих случаях субъект просто заучивает материал, многократно его повторяя, зазубривает или стремится запечатлеть информацию. Такого рода запоминание называется памятью без средств, т. е. без обработки запоминаемого материала. В тех случаях, когда человек ищет способы запоминания, осмысливает, анализирует, сравнивает материал и т. д., речь идет о принципиально ином, качественно более высоком запоминании — логическом, опосредованном, с помощью каких-либо средств. В некоторых видах деятельности крайне необходима сильная непосредственная память; например, хороший художник не мыслит без развитой образной непосредственной памяти.

Кроме указанных видов памяти, выделяют еще произвольное и произвольное запоминание. В тех случаях, когда запоминание управляется специальной установкой, говорят о произвольной памяти. Если же цель на запоминание отсутствовала, но субъект тем не менее сохранил информацию, то такая память называется произвольной (схема 6).

В реальной деятельности разные виды памяти тесно переплетены и постоянно взаимодействуют. При этом доля представленности в процессах памяти природных и культурных механизмов различна. Кратковременная, непосредственная, произвольная память совершается в значительной степени благодаря природным механизмам; долговременная, опосредованная, произвольная — благодаря природным и культурным механизмам.

Результативную сторону памяти характеризуют процессы запоминания, сохранения, забывания, узнавания и воспроизведения.

**Запоминание.** Характер запечатления, его сила, яркость и четкость зависят, с одной стороны, от особенностей воздействия отражаемых человеком предметов и явлений, а с другой — от характера запоминания и психологического состояния человека, т. е. от его активности.

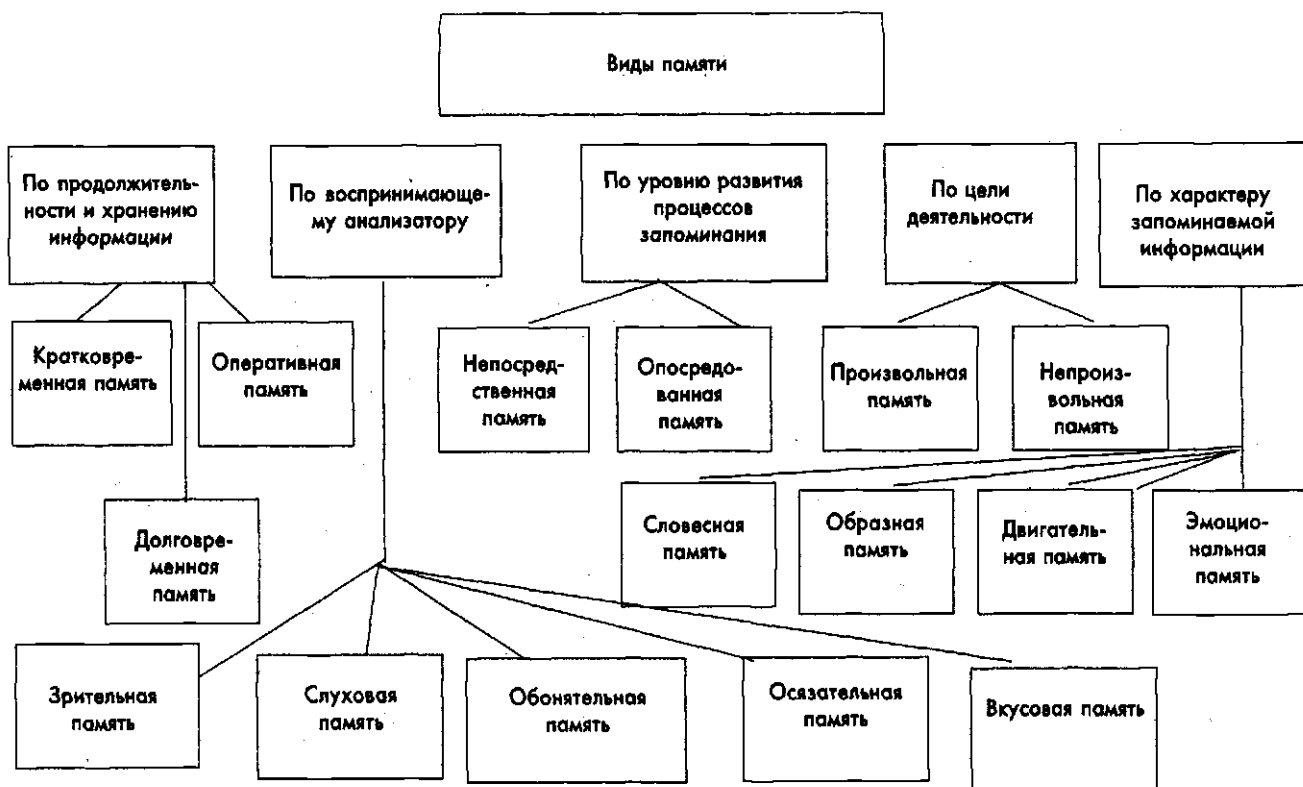


Схема 6. Виды памяти

Исследования показывают, что для облегчения запоминания, увеличения объема памяти важнейшее значение имеет рациональное преобразование исходного, чаще всего это переход на более крупные оперативные единицы памяти. Для того чтобы перегруппировка материала была более успешной, необходимо помнить:

— в определенных условиях переход на укрупненные оперативные единицы памяти оказывается выгодным, ибо позволяет сократить количество символов в запоминаемом материале без увеличения количества информации;

— для облегчения запоминания важное значение имеет нахождение в запоминаемом сообщении избыточной информации;

— в качестве способов сокращения информации, кроме группировки, можно выделить приемы классификации, перекодирования, схематизации, структурирования, систематизации, поиска аналогий запоминаний информации.

Большую роль при запоминании играет установка на определенный результат, например направленность на прочность запоминания. Экспериментально доказано, что если перед человеком ставится задача запомнить материал на короткий срок или надолго, то во втором случае материал хранится более длительное время, чем в первом.

Считается, что память сохраняет прошлый опыт. В действительности память обращена в будущее. Успешность запоминания в значительной степени зависит от характера планирования предстоящей деятельности, от умений субъекта прогнозировать, т. е. антиципировать возможные события. Эксперименты показывают, что объем и точность запоминания зависят не только от того, что человек совершил, но и от того, что он предполагает делать в будущем. Программы будущих действий человека, его предсказания образуют своего рода систему координат, относительно которой происходят контроль, коррекция и оценка происходящих событий. Система ориентиров, т. е. совокупность наиболее принципиальных моментов для данного субъекта или данной деятельности, запоминается в первую очередь и служит канвой для эффективного запоминания. Таким образом, успешность запоминания зависит от того, как человек обрабатывает информацию (какие мнемические приемы использует) и как реализует этот процесс (каким

образом планирует, контролирует, корректирует и оценивает свои действия).

**Сохранение и забывание** — противоположные процессы, характеризующие вероятность извлечения информации из памяти. О сохранении говорят в тех случаях, когда хотят подчеркнуть долговременное удержание воспринятой информации в скрытом состоянии. Эффективность сохранения зависит от уровня развития способов запоминания и проявляется через отсутствие забывания. Чем выше эффективность сохранения, тем меньше вероятность забывания. Эксперименты показывают, что потеря информации в первые часы после запоминания составляет около двух третей от первоначального объема; усвоенная информация наиболее значительно уменьшается за первые девять часов: со 100% до 30—35%.

В психологии памяти выделяют четыре вида забывания:

- потеря информации из-за того, что она не используется;
- потеря информации в результате интерференции (проактивной и ретроактивной);
- забывание, обусловленное переструктурированием информации;
- забывание, обусловленное внешней по отношению к памяти регуляцией (мотивами, эмоциями, личностными смыслами, состоянием Я-концепции личности).

Причиной первого вида забывания является «стирание следов» в первой системе. Вторым видом обусловлен действием закона индукции нервных процессов (отрицательной индукцией, т. е. развитием процесса торможения под влиянием возбуждения). Причиной и первого, и второго видов забывания является слабость природных механизмов памяти.

Проактивная интерференция возникает как результат влияния предшествующей деятельности на последующую (информация, сохраненная во время деятельности, которая уже закончена, мешает запоминанию новой информации). Ретроактивная интерференция — это отрицательное влияние последующей деятельности на предстоящую (новая информация как бы подавляет старую).

Третий вид забывания характеризуется тем, что элементы заученной структуры стали позднее компонентами других функциональных систем и вследствие этого выпали из первоначальной структуры. Иначе говоря, забывание может

произойти не столько потому, что связь А—В не повторялась, сколько потому, что за это время образовались связи А—С и В—Д, что привело к выходу элементов А и В из первичного функционального образования. Этот вид забывания можно рассматривать как конкретизацию процессов ретроактивного торможения. Его причиной является недоразвитость процессов обработки запоминаемой информации, т. е. операционных механизмов памяти.

Четвертый вид забывания выражается в том, что информация перемещается из сознания в бессознательные или неосознаваемые уровни психического отражения. Как правило, исключается (вытесняется) тот материал, который противоречит эмоциям, личностным смыслам, мотивам, Я-концепции личности (например, человек забывает то, что ему неприятно; то, что снижает его самооценку). Причиной четвертого вида забывания являются регулирующие механизмы памяти.

**Воспроизведение** — процессы извлечения информации из памяти, процессы восстановления и реконструкции ранее запомненного материала. В тех случаях, когда информация извлекается в образной форме, эти процессы называются представлением. Эксперименты показывают, что воспроизведение — это не механическая калька запомненного, а сложный процесс, включающий преобразование информации. Выделяют сознательное, неосознаваемое (относительно неосознаваемое) и бессознательное преобразование информации. На характер реконструкции информации могут оказывать влияние профессиональные знания субъекта, уровень развития и тип его интеллекта, возрастные, половые и этнопсихологические особенности. Принципиальным моментом, определяющим характер искажений оригинала, является цель деятельности, цель воспроизведения. Экспериментально показано, что минимальная трансформация цели субъектом деятельности (уточнение цели), обозначенная руководителем, влечет за собой минимальные преобразования оригинала. В тех случаях, когда субъект не просто принял, уточнил или конкретизировал цель, а переформулировал ее, происходит значительная трансформация оригинала, привнесение в материал различного рода информации. Характер привнесенной информации детерминирован личностными тенденциями субъекта деятельности. В тех видах

деятельности, где выводы основываются на свидетельских показаниях (судебно-следственная деятельность, журналистская и т. д.), необходимо учитывать то обстоятельство, что субъект почти всегда (сознательно или бессознательно) видоизменяет оригинал. Трансформация оригинала субъектом деятельности — это своего рода подгонка материала под себя.

**Узнавание** — процесс опознания воспринимаемого объекта как такового, который уже известен субъекту, но воспроизведение было затруднено. В основе узнавания лежат процессы сличения наличного восприятия со следами, хранившимися в памяти. Узнавание — это процесс взаимодействия восприятия и памяти.

Результативную сторону памяти характеризуют следующие показатели:

- производительность: количество заполненного и воспроизведенного материала (объем памяти); скорость запоминания и воспроизведения;
- качество памяти: точность запоминания и воспроизведения;
- надежность: прочность, вероятность быстрого и точного запоминания и воспроизведения.

Эффективность памяти, т. е. выраженность указанных показателей, предопределяют следующие факторы.

*Характер запоминаемого материала:* объем; структурированность; новизна и привычность; однородность и неоднородность.

Если число запоминаемых элементов превышает объем восприятия ( $7 \pm 2$  единицы), то число проб, необходимых для научения, резко возрастает. Из этого следует, что количество материала, с которым работает субъект, не должно превышать верхней границы — 9 единиц. В противном случае резко возрастает количество ошибочных действий работника. Хорошо структурированный материал (в котором отчетливо представлены элементы и связи между ними: главное и второстепенное, актуальное и менее актуальное) запоминается и воспроизводится быстрее, полнее и точнее. Если материал расположен в ряд, то прочнее запоминается информация, находящаяся в начале и конце ряда.

Если в заучиваемом ряду разнородные элементы перемежаются с большим количеством однородных, то разнородные элементы сохраняются в памяти лучше, чем однородные.

Кроме того, любое новое слово (новая информация), появившееся среди привычной информации, запоминается быстрее, точнее и надежнее. Тот же самый эффект распространяется и на привычную информацию, если она окружена непонятным материалом. В этом случае вероятность запоминания и воспроизведения привычной информации резко возрастает.

*Связи запоминаемого материала с мотивами, личностными смыслами, эмоциями, Я-концепцией субъекта деятельности, а также с возрастными, половыми, профессиональными и этнопсихологическими особенностями человека.* Информация, затрагивающая актуальное состояние мотивационной сферы личности, имеющая личностный смысл, запоминается полнее и надежнее. Эмоционально окрашенный материал (вызывающий положительные или отрицательные эмоции) запоминается и воспроизводится быстрее, полнее и надежнее.

*Характер взаимодействия субъекта деятельности с материалом.* Чем значительнее степень взаимодействия человека с той или иной информацией, тем выше вероятность точного и полного запоминания и воспроизведения ее. Экспериментально показано, что профессионал помнит не только результаты деятельности, но и этапы, особенности, нюансы того или иного процесса. Эта закономерность распространяется практически на любые виды деятельности.

Наибольшую сохранность в памяти приобретают прерванные (незавершенные) действия. Другими словами, если деятельность завершена, достигла определенного результата, то вероятность забывания той или иной информации, связанной с этой деятельностью, увеличивается.

*Уровень развития природных и культурных (функциональных, операционных и регулирующих) механизмов памяти.* Чем выше уровень развития функциональных, операционных и регулирующих механизмов памяти, тем значительнее вероятность успешного запоминания и воспроизведения любого материала (большого объема, незнакомого, плохо структурированного, неинтересного и непонятного). Профессиональная память отличается тем, что субъект деятельности способен проявить максимальную активность в отношении профессионально-важной информации. В этом случае работник сознательно управляет процессами организации индивидуального опыта.



## Процессы представления

**Представление** — это процесс оперирования вторичными образами, т. е. образами предметов и явлений без наглядной основы. Представление — это образ предмета, основанный на прошлом восприятии и сохранении его. Представления носят, как правило, обобщенный характер благодаря процессам преобразования воспринимаемой и запоминаемой информации. Вместе с тем, представления можно классифицировать по модальностям, ибо, несмотря на обобщенность, они сохраняют чувственно-предметный характер. Выделяют: обонятельные, зрительные, слуховые, тактильные и вкусовые представления.

В зависимости от содержания отражаемой реальности выделяют пространственные и временные представления. Образы представления — это сложные, многоуровневые образования. В них отражаются не только различные модальные характеристики объекта (форма, величина, пространственные соотношения, временные соотношения и т. д.), но и способы их мысленных (практических) преобразований. Образы представлений имеют свою структуру. Структура вторичных образов динамична.

Структура образа представления зависит не только от физических свойств воздействующих объектов, но и от того, насколько у субъекта сформированы соответствующие задаче перцептивные действия, позволяющие выделить в объекте, его восприятии наиболее информативное содержание, идентифицировать, опознать и обнаружить отдельные свойства и признаки:

- эффективна ли память, функциональные и оперативные механизмы мнемических способностей, позволяющие субъекту извлечь из памяти хранящийся образ;
- сформированы ли действия оперирования вторичными образами, т. е. операционные механизмы представлений;
- какое значение имеют для субъекта те или иные свойства воспринимаемого объекта, какую сигнальную функцию они реализуют в данной деятельности.

Для того чтобы понять происхождение структуры вторичного образа, необходимо проанализировать основные характеристики предметно-практической деятельности конкретного человека. В реальном процессе познания, в любой

реальной деятельности структура перцептивного (первичного) образа постоянно изменяется, хотя объект остается неизменным. Субъект деятельности при решении любой задачи рассматривает объект в разных отношениях, позициях, ракурсах и связях. Он «вычерпывает» из объекта разное содержание, отражая признаки и свойства, необходимые ему для успешной деятельности. Поэтому в содержание и структуры образа включаются те модальные характеристики объекта, которые избирательно выделяются в соответствии с целями и задачами деятельности, служат ориентиром и средством деятельности. Другими словами, образы представлений соучаствуют в формировании перцептивных образов и видоизменяются под влиянием последних. Взаимоотношения первичных и вторичных образов диктует деятельность.

В образе фиксируются именно те свойства и отношения, которые необходимы для осуществления конкретной деятельности. В связи с этим, в науке появилось понятие оперативного образа. В содержание оперативного образа входят те свойства объекта, которые обеспечивают эффективное познание объекта и управление им. В качестве таких свойств могут выступать особенности конструкции объектов, технологические характеристики, параметры их функционирования, признаки динамических состояний. Мысленное оперирование этими отношениями составляет, например, основное содержание работы оператора в условиях различных управляющих систем. Важным моментом в осуществлении этой деятельности является оперирование пространственными свойствами и отношениями, поскольку различные сигналы — коды — распределяются в виде пространственной схемы. Таким образом, в реальной деятельности образы представлений, соучаствуя с перцептивными образами, формируют оперативные образы, от подвижности, гибкости и динамичности которых зависит продуктивность деятельности.

Уровень развития представлений оказывает значительное влияние на характер профессионализации человека. Эталоны правильности выполнения действий, критерии точности операций, показатели размеров, форм, сочетания цветов и прочие характеристики хранятся, в основном, на уровне вторичных образов, т. е. на уровне представлений. Это связано с их обобщенностью и большей содержательной наглядностью, нежели образы восприятия. В представлениях про-

фессионала отражаются наиболее существенные признаки операций и действий, которые он, как субъект деятельности, выделил самостоятельно, т. е. ощутил, воспринял, проанализировал и сохранил. Например, грамотный и опытный педагог по осанке стоящего у доски может определить степень его готовности к уроку; хирургу достаточно одного прикосновения к сосуду, чтобы охарактеризовать его тонус; шофер по звучанию мотора может предсказать неисправности автомобиля и т. д.

Указанные признаки профессионализма проявляются не только благодаря наблюдательности работника, но и в связи с уровнем сформированности эталонов эффективности и качества данной деятельности, которые хранятся в виде вторичных образов, т. е. в виде представлений. В процессе освоения деятельности образы представлений совершенствуются по степени яркости, полноты, устойчивости и отчетливости. Особо следует отметить, что образы представлений помогают субъекту настраиваться на результат, предвидеть его показатели, превосходить его. Для того чтобы процессы сличения результатов выполняемой деятельности с эталонами были успешными, субъект должен быть способен оперировать (мысленно манипулировать) вторичными образами: поворачивать, переворачивать, разъединять и соединять и т. д. Эти способности можно совершенствовать с помощью различных программ по тренировке и развитию представлений.

### **Мышление в практической деятельности**

Практическое мышление не является особым самостоятельным познавательным процессом. Вместе с тем, подчиняясь большинству закономерностей, свойственных мышлению в целом как общему психологическому процессу, оно приобретает ряд специфических черт, обусловленных особенностями практической деятельности. Наличие этих черт определяется тем, что основная задача мышления в практической деятельности — это не познание как таковое, а изменение, преобразование действительности. Специфика практического мышления, не отменяя наличия у него познавательной мотивации, переводит ее в разряд вторичной по отношению к преобразовательной мотивации. Данное обстоятельство, представляя собой интегральную особенность

мышления в практической деятельности, обуславливает ряд более частных его характеристик.

Обозначим этапы функционирования практического мышления: возникновение проблемной ситуации, формулирование задачи как результат изучения проблемной ситуации, решение задачи (выработка решения), реализация решения. В реальной ситуации практической деятельности названные этапы могут частично меняться местами и пересекаться друг с другом.

*Возникновение проблемной ситуации.* Проблемная ситуация рассматривается как момент в деятельности профессионала, когда эта деятельность не может продолжаться дальше с помощью старых средств и способов. Такая ситуация требует создания некоего нового продукта, что и является сутью мышления как процесса. В практической деятельности проблемная ситуация обладает некоторыми особенностями, отличающими ее, например, от аналогичного образования в учебной деятельности. В последней задача ставится перед учащимся учителем, и этот момент знаменует собой возникновение проблемной ситуации. Профессионал же самостоятельно выделяет проблемную ситуацию в потоке деятельности, ориентируясь на выработанные и усвоенные в процессе профессионализации признаки таковой. Выделение проблемной ситуации — наиболее важный и сложный момент процесса профессионального мышления. Чем более опытным является субъект деятельности, тем выше его чувствительность к проблемным ситуациям. Профессионал высокого класса не сталкивается с ними, а активно ищет их признаки, обеспечивая тем самым повышение качества своей деятельности.

Проблемная ситуация — субъективное образование. Бесмысленно, будучи сторонним наблюдателем, фиксировать момент ее выделения профессионалом, так как внешне этот момент может никаким образом не проявляться. То, что явилось основанием возникновения проблемной ситуации для одного субъекта деятельности, может оказаться незамеченным или же замеченным, но не послужившим толчком к развитию проблемной ситуации для другого. В любой деятельности происходит огромное количество различных изменений ситуации, каждое из которых потенциально несет в себе проблемность. Если профессионал, обнаруживший то

или иное изменение, начинает анализировать сложившиеся обстоятельства, рассматривать варианты продолжения деятельности, соизмерять их со своими возможностями, это данный эпизод стал для него проблемной ситуацией, даже если процесс ее анализа и разрешения протекает настолько быстро, что почти не фиксируется сознанием индивида. В противном случае деятельность продолжается на основе имеющихся у субъекта ресурсов, и поиска новых вариантов ее осуществления не требуется.

Чувствительность к проблемным ситуациям детерминруется не только опытом профессионала, но и его индивидуальными чертами. Например, люди, остро реагирующие на вторжение посторонних в свой внутренний мир, испытывают затруднения в ходе собеседования при приеме на работу. Эта процедура может вызвать у них целый ряд проблемных ситуаций. Личность противоположного склада обуславливает относительно беспроблемное в данном случае взаимодействие с собеседником. Индивидуализация является одной из основных особенностей мышления в практической деятельности. Это связано с тем, что в ней не так много правил, регламентирующих поиск решения задачи, как в учебной деятельности, которая оставляет мало возможностей для проявления индивидуальности.

Индивидуальные особенности профессионала влияют не только на количество, но и на качественный состав выделяемых проблемных ситуаций. В практической деятельности действие этой детерминанты сливается с влиянием другой — требованиями самой деятельности. Совместное воздействие этих детерминант на характеристики практического мышления объясняется двумя обстоятельствами. Во-первых, профессия выбирается человеком в соответствии с его индивидуальными склонностями; во-вторых, трудовая деятельность активно формирует личность. Человек в процессе профессионализации приобретает личностные свойства, способствующие успешному осуществлению деятельности. В результате профессионалы одинакового профиля выделяют сходный набор проблемных ситуаций, однако этот набор различается у представителей различных профессий.

В исследовании, посвященном изучению особенностей проблемных ситуаций, характерных для разных видов дея-

тельности, принимали участие врачи, школьные учителя, преподаватели вузов и следователи. Специфика профессиональной деятельности проявилась, в частности, в том, что значительная доля проблемных ситуаций преподавателей вузов относится к типу, условно названному «нечеткость установленных правил, возможность их варьирования». Такой результат объясняется нерегламентированностью (по сравнению с другими профессиями) деятельности преподавателя. Ситуации данного типа возникают, например, при решении вопроса о допуске или недопуске студента к экзамену. В других профессиях подобные проблемные ситуации практически отсутствуют, тогда как в деятельности преподавателя они занимают самое значительное место по сравнению с другими видами. Аналогичным образом в деятельности следователя присутствует не встречающийся в других профессиях тип ситуаций «противоречие между требованиями инструкции и выполнением служебного долга».

*Формулирование мыслительной задачи.* Название этого этапа в значительной мере условно. Профессионал не формулирует решаемую задачу. Слабая вербализуемость процесса мышления в практической деятельности — одна из его особенностей, затрудняющих научные исследования в данной области. Сущность рассматриваемого этапа — сбор информации, конкретизирующей проблемную ситуацию. Исследователи практического мышления отмечают необходимость учета в ходе решения задачи очень широкого круга сведений. Однако в реальной деятельности человек в силу ограниченности объема памяти и внимания не может оперировать всем спектром данных о ситуации. Процесс отбора необходимой информации облегчается наличием у субъекта особых когнитивных образований, получивших в теории практического мышления название заготовки синтезов. Заготовки синтезов — это некоторые представления о будущем результате решения задачи, которые задают определенное направление и отбору информации, и поиску решения. Данные образования могут выступать, например, в форме требования к будущему результату, т. е. в форме некоторых параметров, которым этот результат должен соответствовать. Таким образом *этап решения практической мыслительной задачи* начинается раньше, чем бывает собран необходимый для этого материал. Требование к результату определяется как индиви-

дуальными чертами профессионала, так и условиями деятельности, в которую он включен. Так, результаты исследования, о котором уже упоминалось в этой главе, показали, что требования представителей разных профессий к результату своего решения относятся к шести типам: сохранение авторитета профессионала; сохранение хороших отношений с партнером; следование индивидуальному подходу, поддержка проявлений индивидуальности; следование формальным требованиям; обеспечение высокого качества деятельности; сохранение хороших отношений с коллегами и администрацией.

Следующий пример показывает, как требования к решению задачи влияют на процесс решения. Больной, находящийся на лечении в стационаре; заявляет палатному врачу, что не будет принимать назначенное ему лекарство. Такой эпизод рассматривается как проблемный большинством врачей. При разрешении этой проблемной ситуации профессионалы могут руководствоваться разными требованиями к результату. Это может быть требование обеспечения высокого качества деятельности (в данном случае — эффективного лечения). Для выработки решения, отвечающего этому требованию, врач должен располагать ответами на следующие вопросы. Уверен ли он сам в необходимости для больного принимать этот препарат? Есть ли альтернатива этому лекарству? Какое воздействие на других больных палаты окажет согласие врача с мнением этого больного? Насколько он восприимчив к аргументам? Каков уровень его медицинской грамотности? и т. д.

Другой профессионал в этой же ситуации может ориентироваться на иной результат. Если это защита собственного авторитета, то на первый план выступает необходимость доказать больному, что он, врач, не может ошибиться, что пациент не должен оспаривать лечение. Соответственно, и набор информации, необходимой для решения, будет другой.

Роль заготовок синтезов может выполнять и какой-либо иной прием, хорошо удающийся профессионалу и широко применяемый в различных ситуациях. Например, руководитель может использовать для стимулирования активности подчиненных ту или иную форму психологического давления. В этом случае сбор информации для решения задачи будет состоять в анализе подверженности партнера психо-

логическому давлению вообще, имеющихся у него психологических слабостях и т. д. Использование готового средства воздействия не означает отсутствия мыслительного процесса как такового, поскольку это происходит каждый раз в новых условиях и требует соответствующей модификации приема, однако его наличие способствует значительному сужению круга анализируемой информации, что немаловажно с точки зрения экономии времени и психических усилий профессионала.

*Реализация решения* в некоторой степени начинается еще до его выработки, так как направленность на реализацию представляет собой важнейшее свойство практического мышления. Профессионал изначально настроен на то, чтобы искать не принципиально возможное, как в исследовательской деятельности, а возможное в данной ситуации решение. В данной ситуации — значит именно в этих условиях и силами именно этого человека, поэтому принимаемое решение может быть объективно не самым лучшим и не самым «красивым» из возможных. Однако оно, как правило, оптимально учитывает внутренние условия его предстоящего осуществления. В некоторых случаях реализация принятого решения становится самостоятельной мыслительной задачей. Предположим, учитель считает, что ребенок не справляется с учебной программой, и это обстоятельство является для учителя проблемной ситуацией. В результате ее решения педагог приходит к выводу, что необходимо поговорить с родителями ученика по поводу его перевода в класс коррекции. Сама организация общения с родителями может представлять собой проблемность, так как допускает большое количество вариантов: поставить собеседника перед фактом, не подлежащим обсуждению, и объяснить, какие документы необходимо собрать; обрисовать ситуацию и дать возможность самим принять решение, предложить несколько вариантов на выбор; сочетать разные стратегии и т. д. Такая двухэтажность проблемной ситуации типична для деятельности руководителя, который, как правило, реализует управленческие решения через своих подчиненных, что требует специальных усилий по доведению до них необходимой информации.

Выработка и реализация решения в практической деятельности немислимы без учета последствий, которые может повлечь за собой претворение решения в жизнь. Кроме



того, в ходе его реализации ситуация не остается неизменной и так или иначе влияет на действия профессионала, что также необходимо учитывать в ходе разрешения мыслительной задачи. Поэтому практическому мышлению присуща такая особенность, как прогностичность — способность предвидеть ближайшие и отдаленные перспективы развития ситуации, в том числе и под влиянием предпринимаемых профессионалом действий.

На этапах развития проблемной ситуации и решения задачи функционирует особая операция, свойственная лишь мышлению в практической деятельности и называемая оценением. Оценивание — это своеобразное приблизительное измерение различных параметров ситуации с целью определения возможностей воздействия на нее. Действие оценивания начинается еще на этапе выделения проблемной ситуации: субъект мышления определяет, насколько произошедшее в деятельности изменение может повлиять на ее протекание и качественное осуществление. В процессе выработки решения с помощью оценивания выясняется, например, в достаточной ли степени собеседник расположен к взаимодействию, до какой степени возможно отступление от общепринятой производственной технологии и т. д.

Необходимость оценивания практической ситуации вызвана тем, что большинство ее элементов не имеет четкой заданности, как бывает, например, в учебной задаче. Часть параметров (такие, как агрессивность партнера) в принципе не поддаются точному измерению. Другие, казалось бы, количественно определены, однако в некоторых пределах подвержены произвольному варьированию, т. е. обладают тем свойством, которое в психологии практического мышления принято называть податливостью. Преподаватель может принять у студента экзамен не три, как положено, а четыре или пять раз, но вряд ли допустимо это делать восемь или десять раз. Определение границ податливости также является функцией оценивания. При этом профессионал ориентируется на критерии, которые вырабатываются в ходе накопления профессионального опыта.

С помощью операции оценивания происходит и определение реализуемости решения. Оцениванию подлежит не одна из сторон ситуации — возможности субъекта решения или свойства объекта, — а взаимодействующая система

логическому давлению вообще, имеющихся у него психологических слабостях и т. д. Использование готового средства воздействия не означает отсутствия мыслительного процесса как такового, поскольку это происходит каждый раз в новых условиях и требует соответствующей модификации приема, однако его наличие способствует значительному сужению круга анализируемой информации, что немаловажно с точки зрения экономии времени и психических усилий профессионала.

*Реализация решения* в некоторой степени начинается еще до его выработки, так как направленность на реализацию представляет собой важнейшее свойство практического мышления. Профессионал изначально настроен на то, чтобы искать не принципиально возможное, как в исследовательской деятельности, а возможное в данной ситуации решение. В данной ситуации — значит именно в этих условиях и силами именно этого человека, поэтому принимаемое решение может быть объективно не самым лучшим и не самым «красивым» из возможных. Однако оно, как правило, оптимально учитывает внутренние условия его предстоящего осуществления. В некоторых случаях реализация принятого решения становится самостоятельной мыслительной задачей. Предположим, учитель считает, что ребенок не справляется с учебной программой, и это обстоятельство является для учителя проблемной ситуацией. В результате ее решения педагог приходит к выводу, что необходимо поговорить с родителями ученика по поводу его перевода в класс коррекции. Сама организация общения с родителями может представлять собой проблемность, так как допускает большое количество вариантов: поставить собеседника перед фактом, не подлежащим обсуждению, и объяснить, какие документы необходимо собрать; обрисовать ситуацию и дать возможность самим принять решение, предложить несколько вариантов на выбор; сочетать разные стратегии и т. д. Такая двухэтажность проблемной ситуации типична для деятельности руководителя, который, как правило, реализует управленческие решения через своих подчиненных, что требует специальных усилий по доведению до них необходимой информации.

Выработка и реализация решения в практической деятельности немислимы без учета последствий, которые может повлечь за собой претворение решения в жизнь. Кроме

того, в ходе его реализации ситуация не остается неизменной и так или иначе влияет на действия профессионала, что также необходимо учитывать в ходе разрешения мыслительной задачи. Поэтому практическому мышлению присуща такая особенность, как прогностичность — способность предвидеть ближайшие и отдаленные перспективы развития ситуации, в том числе и под влиянием предпринимаемых профессионалом действий.

На этапах развития проблемной ситуации и решения задачи функционирует особая операция, свойственная лишь мышлению в практической деятельности и называемая оцениванием. Оценивание — это своеобразное приблизительное измерение различных параметров ситуации с целью определения возможностей воздействия на нее. Действие оценивания начинается еще на этапе выделения проблемной ситуации: субъект мышления определяет, насколько произошедшее в деятельности изменение может повлиять на ее протекание и качественное осуществление. В процессе выработки решения с помощью оценивания выясняется, например, в достаточной ли степени собеседник расположен к взаимодействию, до какой степени возможно отступление от общепринятой производственной технологии и т. д.

Необходимость оценивания практической ситуации вызвана тем, что большинство ее элементов не имеет четкой заданности, как бывает, например, в учебной задаче. Часть параметров (такие, как агрессивность партнера) в принципе не поддаются точному измерению. Другие, казалось бы, количественно определены, однако в некоторых пределах подвержены произвольному варьированию, т. е. обладают тем свойством, которое в психологии практического мышления принято называть податливостью. Преподаватель может принять у студента экзамен не три, как положено, а четыре или пять раз, но вряд ли допустимо это делать восемь или десять раз. Определение границ податливости также является функцией оценивания. При этом профессионал ориентируется на критерии, которые вырабатываются в ходе накопления профессионального опыта.

С помощью операции оценивания происходит и определение реализуемости решения. Оцениванию подлежит не одна из сторон ситуации — возможности субъекта решения или свойства объекта, — а взаимодействующая система

субъект—объект или субъект—субъект. В профессиях субъект—субъектного типа (врач, учитель, руководитель) анализ взаимодействующей системы является сложнейшим процессом. Необходимо учитывать не только обширный ряд психологических свойств человека как партнера по общению, но и связи этих свойств между собой, их взаимовлияния друг на друга, диапазон их изменений вследствие различных воздействий. Это, в свою очередь, требует от профессионала развитого умения выделять в ходе общения соответствующие признаки внешности и поведения партнера. Такая способность в значительной степени определяет успешность человека при выполнении деятельности субъект—субъектного плана.

На всем протяжении решения мыслительной задачи в практической деятельности так или иначе проявляются основные черты практического мышления: направленность на реализацию, индивидуализированность, слабая осознанность и низкая вербализуемость, функционирование взаимодействующей системы, прогностичность, податливость объектов, которыми оперирует мышление, и связанная с этим необходимость использования операции оценивания.

Свойственные разрешению проблемных ситуаций в практической деятельности черты профессионал переносит в мыслительную деятельность вне рабочего места, в бытовую, быденную сферу. Перенос состоит, прежде всего, в том, что субъект выделяет в обычной жизни схожие с трудовой деятельностью мыслительные задачи и использует аналогичные приемы их решения. Даже максимально нейтральная экспериментальная ситуация способствует проявлению особенностей, свойственных решению мыслительных задач в профессиональной сфере. Это еще одно выражение влияния профессиональной деятельности на функционирование психики индивида.

### Литература

Арихейм Р. Визуальное мышление // Зрительные образы: феноменология и эксперимент / Сб. переводов. Ч. III. — Душанбе, 1973.

Аткинсон Р. Человеческая память и процесс обучения. — М., 1980.

Бочарова С.И. Память как базовая функциональная система в структуре деятельности человека — оператора // Психол. журн. 1981. № 3. Т. 2.

- Гостев А.А.* Образная сфера человека. — М., 1992.
- Грановская Р.М.* Элементы практической психологии. — Л., 1988.
- Завалова Н.Д., Ломов Б.Ф., Пономаренко В.А.* Образ в системе психической регуляции деятельности. — М., 1986.
- Зинченко В.П., Величковский В.М., Вучетич Г.Г.* Функциональная структура зрительной памяти. — М., 1980.
- Зинченко П.И.* Непроизвольное запоминание. — М., 1961.
- Зинченко Т.П.* Оpozнание и кодирование. — Л., 1981.
- Клацки Р.* Память человека: структуры и процессы. — М., 1978.
- Конева Е.В.* Особенности мышления в субъект—субъектных видах деятельности // Психологический журнал. Т. 17. № 6. 1996.
- Корнилов Ю.К.* Психология практического мышления. — Ярославль, 2000.
- Норман Д.* Память и научение. — М., 1985.
- Ошанин Д.А.* Концепция оперативности в инженерной и общей психологии. / Инженерная психология: теория, методология, практическое применение. — М., 1977.
- Платонов К.К.* Вопросы психологии труда. — М., 1970.
- Смирнов А.А.* Избранные психологические труды: В 2-х т. Т. I. — М., 1987.
- Солсо Р.Л.* Когнитивная психология. — М., 1996.
- Стрелков Ю.К.* Психические процессы в операторском труде. — М., 1989.
- Хофман И.* Активная память: экспериментальные исследования и теории человеческой памяти: Пер. с нем. — М., 1986.
- Человеческий фактор. / Под ред. Г. Валвенди. — М., 1990.
- Шадриков В.Д., Черемошкина Л.В.* Мнемические способности: развитие и диагностика. — М., 1990.

### Вопросы для самопроверки

1. Каковы основные сенсорные закономерности, обеспечивающие трудовую деятельность?
2. Какова роль системы восприятия в адаптации трудовой деятельности?
3. Какова специфика функции внимания в трудовой деятельности?
4. Какие этапы можно выделить в развитии творческого воображения?
5. Что такое творческая инициатива?
6. Что такое память?
7. Какие виды памяти выделяются в психологии?
8. Каковы основания выделения различных видов памяти?
9. Какими мнемическими процессами можно описать память?
10. Охарактеризуйте разницу между процессами запоминания и воспроизведения.
11. Охарактеризуйте разницу между процессами сохранения и забывания.

12. Охарактеризуйте разницу между процессами воспроизведения и узнавания.
13. Каковы показатели эффективности памяти?
14. В чем состоит основное отличие практического мышления от мышления как общепсихологического феномена?
15. Каковы основные черты мышления в практической деятельности?
16. Что такое проблемная ситуация в практической деятельности?
17. Какую роль в решении практической мыслительной задачи играет требование к его результату?
18. Что такое оценивание как операция практического мышления?

### *Темы рефератов*

1. Характеристика перцептивной основы трудовой деятельности.
2. Специфика функции внимания в условиях операторской деятельности.
3. Сравнительный анализ компонента творчества в различных профессиях.
4. Способы развития памяти.
5. Анализ деятельности (вид деятельности по выбору) с точки зрения участия мнемических процессов.
6. Анализ любого вида деятельности (по выбору) в зависимости от уровня развития различных видов памяти.
7. Особенности мышления в практической деятельности.
8. Анализ проблемных ситуаций в конкретном виде деятельности.
9. Индивидуальные особенности мышления в практической деятельности.

## **§2. РЕГУЛЯТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ В СТРУКТУРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Когнитивные процессы являются хотя и важнейшим, но все же одним из классов психических процессов, обеспечивающих профессиональную деятельность.

Объективная необходимость регулятивных процессов связана с тем, что наличия только когнитивных процессов недостаточно для организации целостной деятельности. Все когнитивные процессы по своей основной функции, исходной ориентации направлены, прежде всего, на познание, на ориентировку в среде, на переработку информации (что отражено в их обобщающем названии). На основе результатов обработки информации осуществляется организация дея-

тельности. Однако организация деятельности, ее построение и реализация — очень сложная и вполне самостоятельная задача. Поэтому она требует специальных средств ее решения, специальных психических процессов, направленных на это. В особой мере это относится к субъект—субъектным видам деятельности, поскольку именно они характеризуются наибольшей степенью сложности. Деятельность не может реализовываться автоматически, не будучи снабженной специальными психическими процессами, обеспечивающими ее регуляцию.

Состав этого класса процессов определяется задачами, которые необходимо решать при построении деятельности. Любая деятельность направлена на достижение определенной цели, однако это возможно лишь в том случае, если сама цель будет сформулирована человеком, т. е. будет реализован специальный и очень сложный процесс *целеобразования*. Любая деятельность немыслима без плана, что требует реализации другого, также очень сложного, специального процесса — *планирования*.

Построение деятельности объективно предполагает необходимость прогноза изменений среды и, следовательно, требует реализации процесса *прогнозирования*. Процесс прогнозирования во многом сходен с процессом *антиципации* — предвосхищения будущих событий. По ходу деятельности постоянно возникают проблемные ситуации, задачи, условия неопределенности, которые объективно требуют от человека решения — выбора. Тем самым появляется необходимость в еще одном деятельностном процессе — процессе *принятия решения*. Постоянно возникает также и необходимость в контроле промежуточных и конечных результатов деятельности, а также самого ее хода, что предполагает необходимость подключения другого деятельностного процесса — *самоконтроля*. Построение деятельности требует также процессов *самопрограммирования* своих действий и процессов внесения корректив в ход деятельности — процессов *коррекции*.

Рассмотрим общие психологические характеристики и особенности, которые и позволяют объединять регулятивные процессы в особый, качественно специфический класс процессов.

По механизмам реализации регулятивные процессы выступают как собственно психические образования, им прису-

щи все те основные свойства, которыми характеризуются иные классы психических процессов — идеальность, целенаправленность, субъективность, предметность.

*Синтетичность* состава регулятивных процессов: любой процесс является комплексным и формируется на базе синтеза всех иных типов психических процессов — когнитивных, эмоциональных, волевых, мотивационных. Например, процесс принятия решения требует от человека реализации всех его познавательных процессов — восприятия информации, актуализации информации прошлого опыта (памяти), мысленной ее переработки, подключения интеллектуального потенциала человека. Однако он не исчерпывается только когнитивными процессами, только рациональными механизмами. Хорошо известна та роль, которую играют в процессах принятия решения, особенно в трудных или даже критически важных жизненных ситуациях, эмоциональные и волевые факторы, мотивация личности. Синтетичность состава регулятивных процессов — характернейшая их черта, в силу чего их еще обозначают понятием интегральных процессов психической регуляции деятельности. Они образуют второй основной класс процессов (наряду с когнитивными) — класс регулятивных, или интегральных, процессов.

Исходная ориентировка каждого регулятивного процесса направлена на организацию деятельности и — более конкретно — на обеспечение какой-либо одной из базовых функций по ее организации (выработку целей, принятие решений, составление плана и др.).

Интегральные процессы — *связующее звено*, мост от когнитивных процессов к исполнительским действиям. В самом деле, после того как человек сориентировался в среде, выявил и осознал ее особенности (т. е. реализовал когнитивные процессы), он должен действовать в ней. Но для того чтобы действия, деятельность в целом были организованы, необходимы специальные процессы такой организации — регулятивные процессы. Иначе говоря, регулятивные, или интегральные, процессы развертываются не только на основе когнитивных, но и, главным образом, после них; они поэтому выступают и как *метакогнитивные*.

*Соотнесенность* каждого интегрального процесса с определенным этапом организации деятельности. Начальный этап предполагает реализацию процесса целеобразования,



затем его сменяет процесс прогнозирования; далее наиболее развернутыми становятся процессы принятия решения, планирования, самоконтроля, а завершающие этапы требуют максимальной включенности процессов оценки результатов и их коррекции. Следовательно, тот или иной интегральный процесс — это одновременно и определенный этап организации деятельности. Поэтому их совокупность образует целостный цикл организации деятельности — от формирования цели до коррекции полученных результатов.

У каждого регулятивного процесса существует *специфический операционный состав* средств, через которые он осуществляется. Наличие у того или иного психического процесса собственного и специфического для него операционного состава — это его важнейший признак. На его основе тот или иной процесс выделяется как особый и самостоятельный. Свой особый состав есть у каждого из когнитивных процессов. Например, для процесса мышления его операциями являются анализ, синтез, сравнение, обобщение, абстрагирование и т. д. Любой интегральный процесс также имеет специфический для него операционный состав. Например, процесс принятия решения включает такие операции, как распознавание исходной неопределенности, формулировка задачи выбора, генерация альтернатив, селекция альтернатив, формулировка критериев, выбор альтернатив, коррекция выбора и пр.

Регулятивные процессы тесно связаны с некоторыми важнейшими *личностными качествами*. Эта связь проявляется в том, что индивидуальная мера развития каждого из них сама по себе выступает как личностное качество. Свидетельством этого является совокупность психологических понятий, обозначающих личностные качества, производные от каждого из интегральных процессов: целенаправленность и целеустремленность личности, ее прогностичность (дальновидность), решительность, способность к планированию, самодисциплина (самоконтролируемость) и др. Наоборот, недостаточное развитие этих процессов обозначается другими — негативными, но также производными от интегральных процессов свойствами личности: разбросанность, близорукость, нерешительность, спонтанность, отсутствие внутренней дисциплины и др.

Наряду с общими особенностями, каждому регулятивному, интегральному процессу присущи и свои собственные —

специфические особенности. Они определяют своеобразие каждого регулятивного процесса.

Так, процесс *целеобразования* — это процесс формирования цели деятельности и ее конкретизации на подцели отдельных действий. Цель является идеальной формой будущих результатов и рассматривается в качестве системообразующего фактора деятельности. На основе соотнесения цели деятельности и мотивационной сферы формируется важнейшее психологическое образование — личностный смысл деятельности. Существуют три основные формы субъективных целей: цель-образ, цель-результат и цель-уровень достижений. *Цель-образ* — это идеальное представление будущего результата деятельности, образ этого результата, складывающийся до начала деятельности. Это своего рода мысленная картинка того продукта, который должен быть получен в конце деятельности. Однако далеко не всегда цель может быть сформулирована в этом виде. Более распространенной является форма *цели-результата*. Например, типичной для руководителя является цель выполнить плановое задание. Ее невозможно представить в виде какого-либо наглядного или мысленного образа. Она предстает как совокупность некоторых, в том числе количественно выраженных и словесно представленных, требований к параметрам деятельности («обеспечить выпуск такого-то количества продукции в такие-то сроки и с такими-то параметрами и издержками»). Цель-образ и цель-результат могут различаться для субъекта тем, какой *уровень* качественных показателей деятельности он считает для себя приемлемым; иными словами, какую планку будущего результата он устанавливает для себя до начала деятельности. Например, одна и та же цель-результат — сдать экзамен — для каждого студента конкретизируется в различном субъективно ожидаемом и планируемом уровне — в той или иной оценке.

В любой своей форме цель складывается до начала деятельности, а затем удерживается памятью в процессе деятельности, регулирует и направляет ее. Идеальный образ — представление будущего результата — является важнейшим регулятором деятельности. Важным свойством целей является то, что в своей деятельности субъект преследует обычно не одну, а множество различных целей. В связи с этим, возникает необходимость соорганизации различных целей. Упорядочивание целей происходит по их объективной и

субъективной значимости — приоритетности. Общая и конкретные цели выстраиваются в определенную иерархию, образуя «дерево целей», в котором они увязаны и взаимосогласованы. Иерархичность системы целей — важное условие придания целостности, организованности всей деятельности, поведению.

Ключевым моментом целеобразования является *механизм возникновения* — порождения целей. Его обозначают как механизм генерации субъективных целей.

В настоящее время выделяют несколько основных способов генерации целей. Во-первых, цель может формироваться на основе осознания мотива и нахождения того объекта, который позволит реализовать этот мотив. Во-вторых, новые цели могут порождаться и в результате того, что первоначально сформулированная цель по каким-либо причинам оказывается невыполнимой и требуется ее переформулирование или постановка совершенно иной цели. В-третьих, цели могут генерироваться и посредством выбора субъектом той или иной из них среди некоторого заданного альтернативного их множества. Существуют два основных способа задания целей: 1) Способ нормативного задания целей, когда они уже в готовом виде «доводятся» до субъекта; этот способ обозначается как механизм принудительного целеобразования. 2) Цели могут генерироваться не нормативно, а являться продуктом активной инициативы самого человека, это добровольные цели.

Процессы *прогнозирования* и *антиципации* позволяют заглядывать в будущее, отражать в сознании то, чего еще реально нет, но что с большой вероятностью должно произойти. Эта прогностическая информация учитывается при организации деятельности, позволяет заблаговременно предусмотреть возможные события и тем самым значительно уменьшить неопределенность среды. В силу этого феномен опережающего отражения и процесс антиципации имеют универсальное значение для всех сторон жизни и деятельности человека. Для человека характерным является не только отражение прошлого и настоящего, но и активное овладение перспективой будущего. На его основе человек оказывается в состоянии действовать с определенным временным упреждением, выходить за горизонт наличного, что резко увеличивает его адаптивные способности.

Процессы прогнозирования и антиципации, как и все другие интегральные процессы, развертываются в разных формах, отличающихся мерой сложности и содержанием. Это может быть и *текущее* прогнозирование, включенное в выполнение каких-либо иных действий и задач; и *специальные*, осознаваемые и произвольно регулируемые субъектом действия по реализации прогноза; наконец, и *самостоятельная деятельность*, связанная с выполнением функций стратегического планирования и прогнозирования в управлении, причем, в последнем случае она может реализовываться не только в индивидуальной, но и в совместной, коллективной форме.

Процессы прогнозирования и антиципации имеют уровневое строение, т. е. могут реализовываться на качественно разных уровнях сложности, с использованием различных психических процессов и механизмов. В настоящее время описано шесть таких уровней. *Субсенсорный* уровень антиципации включает неосознаваемые операции, обеспечивающие подготовку — преднастройку на выполнение определенных действий и даже отдельных движений, а также потенциальную готовность к тем или иным двигательным актам. *Сенсомоторная* и *перцептивная* антиципация, основываясь на процессах ощущения и восприятия, позволяет организовать действия не только на основе актуально воспринимаемых образов, но и с учетом тенденций их изменения, с учетом возможности появления новой информации. *Представленческая* антиципация базируется на существовании так называемых антиципационных схем — целостных представлений о тех или иных ситуациях, включающих как обобщенную информацию прошлого опыта человека, так и тенденции их вероятных изменений. На высшем, *речемыслительном*, уровне антиципации становится возможным глубокое и широкое обобщение и классификация ситуаций. Благодаря этому может осуществляться внеситуационное планирование деятельности. Основным механизмом антиципирования на этом уровне является формулировка гипотез об ожидаемых событиях.

Сопоставление антиципации указанных уровней позволило выявить дополнительные особенности этого процесса. Во-первых, каждый уровень антиципации соответствует оп-

ределенному уровню сложности решаемых задач. Во-вторых, на каждом последующем уровне (от субсенсорного до речемышлительного) увеличивается дальность — разрешающая способность осуществляемых прогнозов, их временная перспектива. В-третьих, при этом усложняется и содержание самого процесса антиципации, изменяется состав тех психических процессов, на основе которых она осуществляется. В наиболее сложных — субъект-субъектных — видах деятельности (в особенности в управленческой) роль антиципации резко возрастает, она может выступать здесь в новой форме. Синхронизация индивидуальных действий исполнителей, являющаяся сутью управленческой деятельности, возможна лишь при одном решающем условии — предвосхищении планируемых действий и тех реакций, которые возникнут в ответ на них. В результате этого происходит *рефлексивная антиципация*, формируется уже не только индивидуальный, но и коллективный прогноз, возникает своеобразный совместный антиципационный эффект. Благодаря ему достигается лучшее взаимопонимание участников совместной деятельности, а также еще более увеличивается глубина — дальность антиципации и ее точность (разрешающая способность). Коллективная, рефлексивная антиципация образует высший и по сложности, и по мощности уровень прогнозирования. Именно он, наряду с речемышлительной антиципацией, наиболее специфичен природе и содержанию субъект-субъектных видов деятельности.

Особую значимость для организации любой деятельности имеет процесс принятия решения (ПР). Если все иные процессы оказывают более или менее сильное влияние на деятельность, то процессы ПР — по самому смыслу данного понятия — оказывают на нее именно решающее, определяющее влияние. Процесс ПР в профессиональной деятельности определяется как любой выбор одного из альтернативных способов выхода из ситуаций неопределенности и его реализации в исполнительских действиях субъекта. Необходимость в процессах ПР возникает под влиянием многочисленных факторов как внешнего, так и внутреннего планов. Наиболее важными среди них считаются факторы неопределенности, сложности и динамичности среды принятия решения. Под неопределенностью понимается недостаточность релевантной информации для выбора альтер-

натив. Релевантная информация — та, которая адекватна содержанию возникающих проблемных ситуаций, характеризует их содержание и необходима для выработки обоснованного решения. Под сложностью среды принятия решения понимается очень большое количество факторов, которые необходимо учитывать в процессе ПР, а также их тесная взаимосвязь и взаимовлияние друг на друга. Динамичность среды принятия решения — постоянная и высокая степень изменчивости внешних и внутренних условий деятельности.

Важной и общей для всех типов процессов ПР особенностью является наличие у них так называемой инвариантной (формальной) структуры основных компонентов. Она включает информационную основу, правила, критерии, альтернативы, способы, гипотезы. Информационная основа — это вся совокупность данных, на основе которых осуществляется выработка и принятие решения. Правила решения представляют собой различные требования, нормативные предписания, условия и ограничения, которые необходимо учитывать в процессе его выработки и которые поэтому выступают в качестве основных регуляторов данного процесса. Критерий является своеобразной формой конкретизации в решении общей цели деятельности и наиболее важным фактором, который должен быть обеспечен в результате решения. Например, принятие инновационного решения — следует или нет внедрять новую технику на каком-либо производственном участке — будет зависеть от доминирующего критерия. Если им является фактор минимизации текущих затрат, то решение, скорее всего, будет отрицательным; если же критерием будет максимизация производительности в будущем, то решение, скорее всего, окажется положительным. Способы — это конкретные процедуры, тактики подготовки и принятия решения. Альтернативами обозначаются любые субъективно различаемые варианты выхода из проблемной ситуации, независимо от того, сформулированы они самим субъектом или заданы ему извне.

Характерной психологической особенностью процессов ПР является наличие у них закономерной последовательности основных этапов развертывания. Она обозначается понятием процессуального инварианта выработки и принятия решения. Он включает следующие основные этапы.

*Определение проблемной ситуации*, требующей выхода из нее посредством реализации процесса ПР, предполагает диагностику — выявление ситуации как таковой, определение ее зоны; установление взаимосвязей с другими сторонами деятельности; характеристику особенностей ее содержания, выявление ее ключевых противоречий и постановку целей предполагаемого решения в ней. Дается ответ на три исходных вопроса: Что имеем? Чего необходимо достичь? В чем трудности перехода от наличного к желаемому?

*Анализ содержания проблемной ситуации*, включающий три основных аспекта: 1) информационный анализ ситуации с целью уменьшения (редукции) ее неопределенности и приведения к виду, более доступному для контроля над ней; важным при этом является поиск и обнаружение скрытых — имплицитных параметров ситуации; 2) определение основных ограничивающих факторов, которые обычно и порождают проблему, требующую принятия решения; 3) формулировка основных требований к решению — его критериев, которые будут положены в основу выбора одного из нескольких альтернативных вариантов.

*Формулировка альтернатив* включает поиск, выявление, а также генерацию новых, т. е. не заданных нормативно, возможных выходов из проблемной ситуации. Итоговое качество решений является прямой функцией количества альтернатив, сформулированных на этой стадии. Часто (особенно в простых, стереотипных ситуациях) данный этап не выражен и не осознается субъектом как самостоятельный и важный, поскольку необходимая — искомая альтернатива представляется ему достаточно очевидной. Такое представление, как показывает практика, очень часто приводит к ошибочным решениям.

На этапе *оценки альтернатив* по системе сформулированных критериев и в соответствии с основными целями деятельности проводится многоаспектное рассмотрение преимуществ и недостатков каждого альтернативного варианта. Они рассматриваются и в прогностическом плане — с учетом параметра динамичности среды. Данный этап обозначается также как фаза взвешивания альтернатив.

*Выбор альтернативы* является основным этапом во всей структуре нормативного процесса ПР, поскольку на нем де-

дается ключевой (а часто — необратимый) шаг — осуществляется собственно принятие решения. Основным нормативным принципом данного этапа является постулат максимизации: следует выбирать ту альтернативу, которая имеет наибольшую интегральную полезность, т. е. ту, которая максимизирует возможные выигрыши и одновременно минимизирует ожидаемые проигрыши, убытки.

После выбора альтернативы необходима разработка определенных способов, направленных на ее осуществление. Обычно на этапе *реализации принятого решения* альтернатива, принятая в результате решения, подвергается дополнительной конкретизации и приведению к виду, допускающему наиболее эффективную реализацию.

*Контроль исполнения, оценка эффективности и коррекция решения.* Любое решение предполагает необходимость обратной связи о его результатах. Лишь в этом случае деятельность может быть эффективной и результативной, появляется возможность извлечения и накопления опыта профессиональных решений. Любой опыт учит, но в особенности — опыт неудачных решений. Лишь при условии контроля за решениями и получения информации о их результатах возможна коррекция принятых и (или) принятие новых решений, если прежние оказались неверными. Оценка и коррекция осуществляются путем сличения полученных результатов с теми, которые были сформулированы в качестве ожидаемых на первом этапе — этапе оценки исходной проблемной ситуации. В результате этого общая структура процесса ПР приобретает вид замкнутого контура, обозначаемого понятием *решенческого кольца* (схема 7).

К результативной стороне процессов ПР в профессиональной деятельности представляют ряд основных требований.

*Эффективность решения:* принятая альтернатива должна обеспечивать конструктивное преодоление проблемной ситуации и быть наилучшей среди всех потенциально возможных; только при соблюдении этого эффективность профессиональной деятельности в целом может быть максимизирована.

*Обоснованность решения:* принятая альтернатива должна не только адекватно отражать особенности реальной ситуации и показывать конкретные пути ее преодоления, но отвечать постулату рациональности — иметь объективные основания своей истинности и (или) приемлемости.



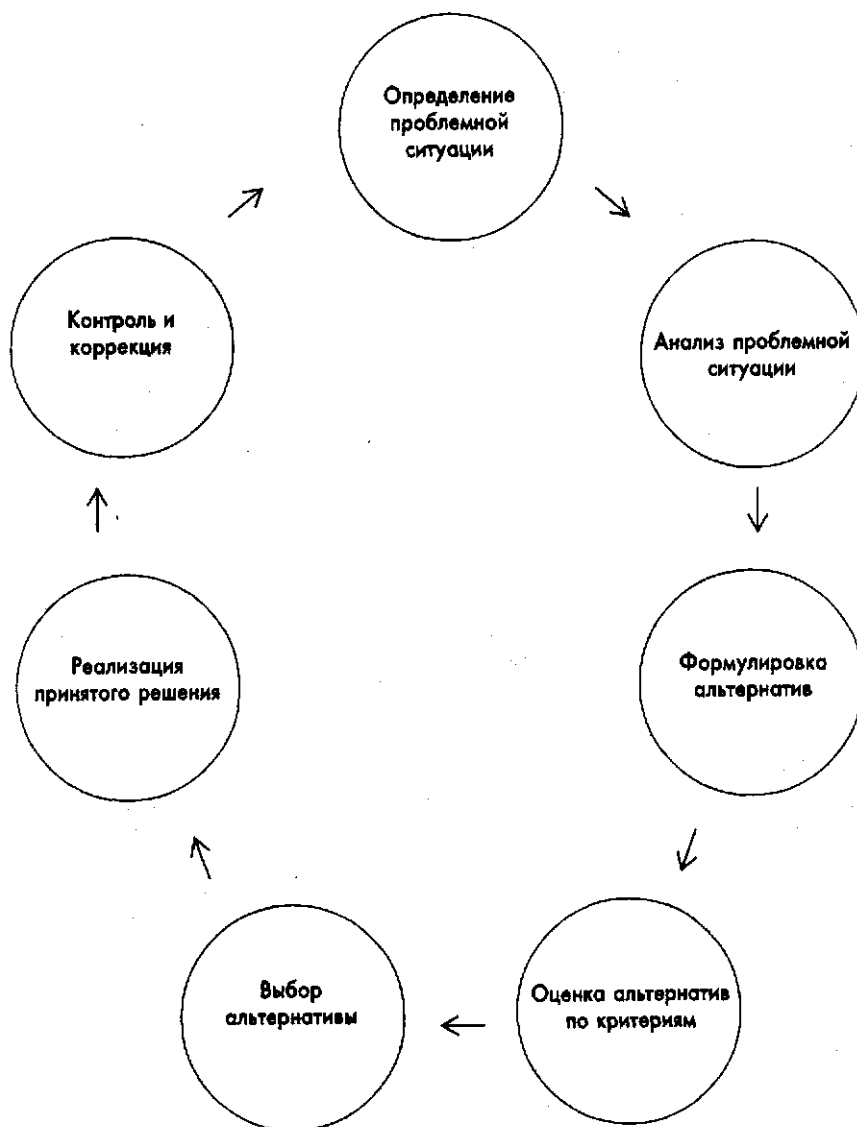


Схема 7. Решенческое кольцо

*Своевременность решения:* не существует абсолютно правильных решений, поскольку все они обретают это свойство лишь в соотношении с конкретными, складывающимися в тот или иной период времени ситуациями, которые динамично и достаточно быстро сменяют друг друга. Поэтому хорошее само по себе решение может быть ошибочным просто в силу несвоевременности его принятия — либо запаздывания, либо неоправданного забегания вперед.

*Реализуемость (выполнимость) решения* — важнейшее требование к профессиональным решениям (в ряде случаев даже более важное, чем эффективность). Любое, даже самое хорошее, обоснованное, своевременное и обладающее всеми мыслимыми достоинствами решение будет бесполезным без свойства реализуемости. На практике ключевая роль свойства реализуемости приводит к тому, что профессиональные решения практически всегда выступают как продукт компромисса между абстрактно-лучшим и реально-выполнимым вариантами.

*Конкретность решения:* хорошее решение дает не только общее — принципиальное разрешение проблемной ситуации, но и включает план — конкретные способы его реализации и их последовательность. Это является одновременно и важной предпосылкой для эффективной реализации последующего контроля за результатами решения.

Характерной особенностью процессов ПР в профессиональной деятельности является огромное разнообразие, многочисленность их конкретных видов, типов, форм и т. д. Эта особенность обозначается термином *полиморфизма* процессов ПР. Наряду с этим, существует также множественность самих оснований для классификации процессов ПР, т. е. различные способы их выделения. Так, выделяются запрограммированные (стандартные) и незапрограммированные (нестандартные, нестандартные) решения; хорошо структурированные и плохо структурированные решения; детерминистские и вероятностные процессы ПР; интуитивные, рациональные и эмоциональные решения; индивидуальные и групповые (коллективные) решения; управленческие и исполнительские решения и др. По признаку инновационности могут выделяться также рутинные, селективные, адаптивные и инновационные решения. По функциям, выполняемым процессами ПР в деятельности, их разделяют

на целевые, прогностические, плановые, мотивирующие, контрольные, организационные, коррекционные, производственно-технологические и др.

Важное место в структуре деятельности занимают и такие регулятивные процессы, как процесс *планирования*, а также связанный с ним процесс *программирования*. План — это своеобразный мост от принятия решения об общих целях деятельности и ее основных требований к конкретной программе их реализации. Ранее уже была дана краткая характеристика этих процессов. Планирование может быть различных видов — краткосрочным и перспективным; может выступать либо в относительно жестком (алгоритмизированном), либо в мягком виде — так называемое гибкое, или вариативное, планирование. Оно может быть либо детализированным и конкретным, либо намеренно обобщенным; различаться по своему объекту: например, в деятельности руководителя оно может предполагать либо плановое распределение задач среди подчиненных, либо направляться на упорядочивание производственного процесса. Наконец, оно может носить либо индивидуальный характер, либо быть коллективным — коллегиальным. В любом случае план, так же как и цель, формулируется до начала деятельности или ее отдельных этапов. Он выступает поэтому сначала в идеальной форме. Но, в отличие от цели, отражающей представления о будущем результате деятельности, в плане отражаются стратегия и тактика процесса ее осуществления. Следовательно, основная функция планирования — это пространственно-временное упорядочивание деятельности, выработка общих ориентиров деятельности и конкретных средств реализации ее целей и подцелей.

Главным противоречием процесса планирования и потому главной его трудностью является антагонизм между двумя основными параметрами планов. С одной стороны, чем более детальным будет планирование как процесс и сам план как его продукт, при прочих равных условиях, будет и эффективность развертываемой на его основе деятельности. Это требует максимальной детализированности и конкретности планов. С другой стороны, прогностическая информация, на основе которой формулируются планы, является принципиально неопределенной, а потому неполной, неточной, ненадежной. Следовательно, план должен быть доста-

точно свободным, гибким, допускать возможности его трансформации в случае необходимости.

Существует ряд условий эффективности планирования: 1) способность к быстрой генерации ряда альтернативных планов; 2) выработка общей стратегии поведения на основе анализа и сравнения нескольких планов; 3) наличие в структуре плана двух уровней — стратегического и тактического: стратегический уровень определяет общую направленность действий и не должен подвергаться изменениям; тактический уровень, наоборот, не только может, но и должен трансформироваться с учетом меняющейся ситуации; 4) сочетание гибкости планов на стадии разработки с их твердостью на стадии реализации; 5) способность не только видеть ряд планов, ведущих к выходу из ситуации и являющихся поэтому приемлемыми, но также к поиску и нахождению лучшего из них.

Отличительной особенностью планов в сложных видах деятельности (например в деятельности руководителя) является их *иерархичность*. Этим свойством процессы планирования отличаются от очень сходных с ними, но более частных процессов программирования. План в начале его разработки определяет не столько конкретную жесткую последовательность действий, сколько их общую структуру, т. е. то, что и как должно быть реализовано. Иерархия этих мероприятий определяет затем последовательность исполнительских действий. Программа же деятельности — это уже выстроенная вдоль оси времени конкретная цепь действий, их алгоритм. Программа отличается от плана тем, что она имеет одномерную, а не иерархическую структуру, поэтому существует положение, согласно которому, процесс программирования есть не что иное, как завершающий этап процесса планирования. Сама же программа есть окончательный результат — продукт процесса планирования.

Значимую и специфическую роль в структуре деятельности играет процесс самоконтроля. Благодаря этому регулятивному процессу деятельность обретает свойства саморегулируемости, адаптивности по отношению к изменениям внешних и (особенно) внутренних условий ее выполнения. Формы и виды самоконтроля принято классифицировать по четырем основным принципам: временному, модальностному, структурному и принципу произвольности.

В соответствии с временным принципом различают предварительный (антиципирующий), текущий (промежуточный) и результирующий (заключительный) виды самоконтроля.

В соответствии с модальностным принципом (понятие модальности обозначает ту или иную разновидность ощущений) выделяют зрительный, слуховой, тактильный, кинестетический, а также комбинированный виды самоконтроля. Они различаются по тому каналу, который обеспечивает поступление информации о результатах выполнения действий. Эта информация сличается затем с контрольными эталонами. Ведущая роль в деятельности в целом принадлежит зрительному и слуховому видам самоконтроля.

В соответствии со структурным принципом виды самоконтроля различаются в зависимости от того, на каком уровне он реализуется. В этом плане можно говорить о биологическом уровне самоконтроля (гомеостазе); о физиологической саморегуляции основных систем жизнедеятельности; о психофизиологической регуляции состояний; о психологическом самоконтроле деятельности; о социальном контроле и самоконтроле поведения.

Наконец, в соответствии с принципом произвольности различают произвольный и непроизвольный виды самоконтроля. Непроизвольный самоконтроль реализуется автоматически, без его осознания, и включен в выполнение практически всех действий. Произвольный самоконтроль, напротив, характеризуется постановкой осознаваемой цели — «проконтролировать, проверить себя». Поэтому он выступает в качестве вполне самостоятельных действий и их систем.

*Коррекция* как процесс организации деятельности наиболее специфична среди регулятивных процессов. Во-первых, она завершает, замыкает собой общий цикл построения и реализации деятельности, а также каждого отдельного ее этапа. Сам результат деятельности как таковой еще не говорит о том, достигнута цель деятельности или нет. После получения результата имеют место дополнительные и сложные процессы. Так, результат должен быть вначале воспринят и получена информация о нем. Она обозначается понятием обратносвязевой информации о результате. Эта информация должна быть сопоставлена с идеальной целью (процесс сличения «цель—результат»). Наконец, должно быть определе-

но, насколько реальный результат соответствует цели. Как правило, полного соответствия между ними не бывает.

В силу этого, обязательным компонентом в организации деятельности является определение степени рассогласования идеальной цели и реального результата, после чего происходит коррекция — доводка реального результата до идеальной цели или до приемлемого приближения к ней. Коррекция разворачивается с разной мерой выраженности в зависимости от величины обнаруживаемых рассогласований цели и результата.

Во-вторых, коррекция, являясь завершающим этапом одного деятельностного цикла, позволяет перейти к началу другого цикла или же показывает направления изменения первого цикла и требует возврата к его повторному осуществлению. Благодаря процессам коррекции деятельность принимает замкнутый кольцеобразный (точнее — спиралевидный) характер. Она приобретает, наряду со свойством целенаправленности, свойство целедостигаемости.

В-третьих, на основе процессов коррекции и через эти процессы происходит самообучение субъекта, расширение и обогащение его профессионального опыта, повышение общего уровня компетентности. Процессы коррекции связаны с исправлением собственных ошибок и недочетов. Но, как известно, ничто не учит так сильно и эффективно, как свои собственные ошибки и уроки, извлеченные из них (в частности, найденные и реализованные способы устранения ошибок — т. е. фактически коррекция). С психологической точки зрения механизмом самообучения выступает вся система явлений, связанных с процессом коррекции: восприятие результата, обратная связь о нем; интерпретация обратносвязевой информации; ее сравнение с идеальной целью; обнаружение рассогласований, определение и реализация коррекционных действий; их оценка, а также фиксация в памяти эффективных способов коррекции, а впоследствии — и профилактика ошибок.

Рассмотренные регулятивные, или интегральные, процессы, наряду с когнитивными, являются второй основной группой процессов организации профессиональной деятельности. Система этих процессов образует целостный — замкнутый контур регуляции деятельности, ее кольцо, цикл. Поэтому все они, наряду с иными функциональными блоками психологической системы деятельности, определяют собой психологическое строение деятельности — ее психологическую архитектуру.

### Литература

- Ананьев Б.Г.* О проблемах современного человекознания. — М., 1977.
- Дмитриева М.А., Крылов А.А., Нафтальев А.И.* Психология труда и инженерная психология. — Л., 1979.
- Завалишина Д.Н.* О типологизирующей активности опытного специалиста // Ярославский психологический вестник. Вып. 3. — М., Ярославль, 2000.
- Карпов А.В.* Общая психология субъективного выбора. — М., 1999.
- Карпов А.В.* Психологический анализ трудовой деятельности. — Ярославль, 1988.
- Карпов А.В.* Психология менеджмента. — М., 1999.
- Карпов А.В., Пономарева В.В.* Психология рефлексивных механизмов управления. — М., 2000.
- Ломов Б.Ф.* Методологические и теоретические проблемы психологии. — М., 1988.
- Ломов Б.Ф., Сурков Е.Н.* Антиципация в структуре деятельности. — М., 1980.
- Никифоров Г.С.* Самоконтроль человека. — Л., 1990.
- Современная психология / Под ред. В.Н. Дружинина. — М., 1999.
- Шадриков В.Д.* Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. — М., 1982.

### Вопросы для самопроверки

1. Дайте определение понятию «регулятивные процессы».
2. Чем отличаются регулятивные процессы от других классов психических процессов?
3. В чем состоит психологическое своеобразие процесса принятия решения?
4. Как организованы регулятивные процессы в структуре профессиональной деятельности?
5. В чем состоит смысл целеобразования и какова роль цели как системообразующего фактора деятельности?

### Темы рефератов

1. Понятие регулятивных процессов в общей и прикладной психологии.
2. Роль процессов принятия решения в организации профессиональной деятельности.
3. Сравнительный анализ когнитивных и регулятивных процессов в профессиональной деятельности.

### §3. КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ В СТРУКТУРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Большая роль в организации профессиональной деятельности принадлежит коммуникативным процессам, что связано с самой организацией многих видов профессиональной деятельности — их субъект-субъектным характером, предполагающим необходимость постоянных контактов между работниками. Широкая представленность коммуникативных процессов в профессиональной деятельности обусловлена большим объемом самого понятия «коммуникация».

Психология коммуникаций, особенно психология речевого поведения, — это очень обширная, самостоятельная область общей и прикладной психологии. По своему объему она вполне сопоставима с психологией профессиональной деятельности в целом: общение и деятельность являются двумя основными равномоощными понятиями, характеризующими трудовую активность человека.

Ведущую роль в реализации профессиональных коммуникаций играет система специфических коммуникативных процессов (а также связанных с ними явлений и свойств личности). Основными среди них являются эмпатия, идентификация, аттракция, аффилиация, фасцинация и коммуникативная рефлексия. Все они интегрируются в так называемое профессиональное общение, синтезирующее три основных компонента профессиональной компетентности — коммуникативные процессы, коммуникативные способности и коммуникативные явления (а также коммуникативную компетентность как обобщенную личностную характеристику).

Коммуникация представляет собой обмен информацией между людьми или группами людей, осуществляемый в различных формах. В профессиональной деятельности она выполняет функции:

- координации деятельности подразделений организации, обеспечения ее функционирования в соответствии со стоящими перед ней целями;
- поддержания связи внутри организации между отдельными равноправными структурами (по горизонтали), а также между руководством и исполнителями (по вертикали);
- обеспечения связи с другими организациями;



- создания определенного психологического климата и регулирования неформальных отношений между работающими;

- индикации общего состояния дел в организации (на основании оценки качества коммуникативных процессов можно судить об успешности деятельности той или иной структуры);

- регулирования (повышение качества) функционирования организации. Оптимизация информационных потоков, улучшение психологического климата и другие связанные с коммуникацией управленческие воздействия положительно влияют на эффективность деятельности соответствующей структуры.

Коммуникативный процесс, или процесс передачи и приема информации, состоит из ряда этапов: задумывание сообщения отправителем, формулирование сообщения, передача ее получателю, прием информации получателем и декодирование сообщения. На каждом этапе существует опасность потери информации, что обуславливает наличие в психологической литературе целого ряда рекомендаций по оптимальному кодированию и декодированию сообщения. Таковы, например, правила активного слушания, речь о которых пойдет ниже.

Коммуникация в профессиональной деятельности осуществляется в формах:

- обмена документацией (приказы, распоряжения, деловые письма, отчеты);

- обмена теле- и радиоинформацией;

- рекламы;

- межличностного и межгруппового общения или непосредственного контакта людей «лицом к лицу» с использованием вербальных и невербальных средств.

Общение как форма коммуникации обширно представлено в психологической литературе. Несмотря на это, потребность практических работников в результатах исследования этого феномена и в практических рекомендациях по оптимизации этого процесса остается стабильно высокой. Это объясняется, во-первых, широкой распространенностью данной формы коммуникации по сравнению с другими. Если не считать руководителей достаточно высокого уровня, большинство работников использует преимущественно данную

форму коммуникации. Во-вторых, на общение влияет очень большое число переменных, что затрудняет его стандартизацию, снижает точность прогноза результативности и в конечном итоге препятствует успешному применению на практике научных разработок.

Роль общения наиболее высока в следующих ситуациях профессиональной деятельности: совещания, переговоры, индивидуальная беседа руководителя с работником или с претендентом на ту или иную должность, взаимодействие должностного лица с клиентом. Общению в профессиональной деятельности, независимо от ситуации, в которой оно разворачивается, свойственны такие особенности, как конвенциональность, иерархичность, ситуативность.

Конвенциональность профессионального общения — это обусловленность его многочисленными нормами и правилами, установленными в данном виде деятельности для поддержания ее целостности. Между ее участниками существует целый ряд негласных договоренностей, или конвенций (отсюда и название описываемого свойства), относительно форм и характера общения. Большинство из них является производными от ролевых предписаний общающихся, некоторые установлены для обеспечения удобства взаимодействия и т. д. Простейшим примером конвенций могут служить жесты, с помощью которых обмениваются информацией монтажники, шоферы, участники биржевых торгов и т. д.

Конвенциональность общения не является особенностью только трудовой деятельности. В повседневной жизни, в быту люди также придерживаются большого количества норм, известных любому общающемуся, включенному в данную культуру. Эти нормы выработаны в процессе общественно-исторического развития, осваиваются человеком в ходе социализации и используются, как правило, неосознанно. Они начинают осознаваться лишь при возникновении какого-либо затруднения в общении или при резко изменившихся условиях взаимодействия, когда, например, человек попадает в иную, по сравнению с привычной ему, социальную группу.

В профессиональной деятельности количество конвенций существенно превышает их число в бытовом общении: на общечеловеческие нормы и правила взаимодействия накладываются специфические требования деятельности. Кроме того, профессиональные конвенции реализуются, в основном, осознанно. Работнику, отвечающему на звонки клиентов какой-

либо фирмы, необходимо не просто адекватно передавать и получать информацию и не просто быть вежливым (чего было бы достаточно для обычной ситуации общения), но и выразить даже в кратковременном контакте заинтересованность фирмы во взаимодействии с каждым клиентом, максимальную расположенность к нему. Клиент при этом может быть сколько угодно косноязычным, некомпетентным, бестолковым и т. д. Суть конвенции в данном случае — взаимная осведомленность сотрудников фирмы и клиентов об этих правах и обязанностях и, в основном, согласие с ними. В другой ситуации — в общении менеджера по кадрам и претендента на должность — конвенционально обусловленным является право менеджера задавать собеседнику вопросы, нехарактерные для обычного общения, устраивать различные испытания и т. д.

Для характеристики общения в профессиональной деятельности важна не столько конвенциональность сама по себе, сколько некоторые ее психологические следствия. Главными из них считаются ограничения, накладываемые конвенциями на проявления индивидуальности работника. Партнер может быть неприятен сотруднику фирмы и вызывать у него раздражение, однако конвенцией в большинстве случаев не предусмотрена возможность это раздражение высказывать.

Согласно взглядам на общение, разделяемым представителями гуманистической традиции в психологии, конвенциональное общение противоречит задачам самоактуализации личности и должно как минимум дополняться элементами субъект-субъектного общения, суть которого состоит в принятии другого человека и в самораскрытии каждого из общающихся. Принятие означает признание значимости партнера, а более конкретно — предоставление ему права выражать себя любым образом, не наносящим ущерба окружающим. Применительно к конкретной ситуации общения принятие заключается в отсутствии раздражения по отношению к другому человеку, даже если он ведет себя непривычно для нас. Самораскрытие предполагает сообщение партнеру о своих чувствах по отношению к нему, в том числе и негативных. Для проявления негативных чувств в субъект-субъектном общении предусмотрена форма, не травмирующая партнера и не наносящая ущерба его идентичности. Эта форма получила название «Я-сообщение». В названии подчеркивается необходимость заявлять именно о своем отношении

к происходящему, избегая обсуждения поведения партнера и употребления местоимений «ты» и «вы». Например: «Мне трудно разговаривать, когда на меня кричат». Важно то обстоятельство, что самораскрытие в субъект-субъектном общении взаимно и обеспечивает отсутствие раздражения партнеров по отношению друг к другу: получая сообщения о чувствах собеседника, человек лучше понимает его поведение и реже реагирует на него негативно. Таким образом, в ходе субъект-субъектного общения человек не заставляет себя выглядеть внимательным и дружелюбным, а постепенно действительно становится таким, невольно вовлекая в аналогичное общение других людей.

Помимо «Я-сообщений», в субъект-субъектном общении используются еще четыре типа высказываний, по-другому называемых приемами активного слушания, которые призваны помочь партнеру полнее выразить свои чувства и максимально самореализоваться в общении. Это уточнение (например: «Поясните, что вы имеете в виду»), перефразирование («Если я правильно вас понял...»), резюмирование («Итак, мы договорились, что пока оставим этот вопрос без рассмотрения, а потом вернемся к нему») и отражение чувств («Вам обидно, что столько времени потрачено впустую»). В то же время в субъект-субъектном общении накладывается своеобразный запрет на использование типов высказываний, блокирующих процесс взаимодействия, например, приказа («Возьмите себя в руки!»); советов и готовых решений («Вам надо обратиться к руководству») и даже похвалы и сочувствия («Ты молодец, не обращай ни на кого внимания»).

Целесообразность следования нормам субъект-субъектного общения во взаимодействии с друзьями и родственниками не вызывает сомнения. Как в отечественной, так и в зарубежной литературе постулаты этого вида общения излагаются, в основном, применительно к общению с супругом, ребенком, другом или хорошим знакомым. Между тем задача гуманизации профессиональных взаимоотношений является актуальной. Подавляющее большинство работников и почти все клиенты различных служб так или иначе страдают от «объективности» профессиональных отношений, другими словами, от того, что партнер настроен на общение, которое делает другого человека лишь средством достижения своих целей, в лучшем случае — преследует цель,

чтобы партнер «не мешал», не требовал слишком многого, не рассчитывал на моральную поддержку.

С другой стороны, некоторые негативные черты субъект-субъектного общения приобретают особое значение именно в профессиональных отношениях. Так, самораскрытие делает человека уязвимым в ситуациях, когда партнер заинтересован в поиске и использовании его слабых мест. Тем не менее, в литературе встречаются примеры использования приемов субъект-субъектного общения при разрешении возникающих между сотрудниками конфликтов, общении с клиентами и даже в такой, казалось бы, неподходящей для данного типа общения сфере, как взаимодействие рабочего-бригадира с мастером на промышленном производстве. Ниже приводятся два варианта разговора, касающегося задания, которое только что получил бригадир и подчиненные ему рабочие.

Спонтанное общение (без использования субъект-субъектных средств взаимодействия)	Субъект-субъектное общение
<p>Бригадир (Б): Послушайте, я не могу взять на себя эту работу. Мы не можем разорваться. Что они там думают?</p> <p>Мастер (М): Но это порядок. Поэтому выполняйте как можно быстрее. У нас на этой неделе очень тяжелое положение.</p> <p>Б.: Они что, не знают, что мы и так отстаем от графика, потому что этот пресс сломался?</p> <p>М.: Слушай, Келли, я не заставляю тебя разорваться. Я только хочу сказать, что есть работа, и надо ее выполнять.</p> <p>Б.: Но мои парни не лошади.</p> <p>М.: Тебе надо спорить с ними, а не со мной.</p>	<p>Б.: Послушайте, я не могу взять на себя эту работу. Мы не можем разорваться. Что они там думают?</p> <p>М.: Думают, что ты здоровый парень, справишься.</p> <p>Б.: Конечно. Мы отстали от графика из-за поломки прессы. Сейчас он работает.</p> <p>М.: Значит, у тебя сейчас и так достаточно работы?</p> <p>Б.: Не говорите. Я вообще не знаю, как скажу парням об этом.</p> <p>М.: Подумают, что ты обнаглел, так?</p> <p>Б.: Они и так уже считают, что я обнаглел. Они сейчас зашились. Такое впечатление, что все вокруг дают и дают на нас.</p> <p>М.: Как я понимаю, ты чувствуешь, что несправедливо нагружать на тебя еще что-то.</p> <p>Б.: Да уж. Я знаю: мои парни в большом напряжении. Но, как бы то ни было, мне надо с ними поговорить.</p>

Разница между первым и вторым вариантами взаимодействия в том, что в первом случае руководитель исходил из своих потребностей и рассматривал собеседника как средство их удовлетворения, во втором — ориентировался не только на объективное содержание реплик партнера, но и на испытываемые им в связи с разговором чувства. Не случайна разница итогов двух вариантов ведения разговора: во втором случае бригадир, которому была предоставлена возможность выразить свои переживания, оказался готовым к принятию компромиссного решения.

Иерархичность общения в профессиональной деятельности означает следующее. Объективные условия этой деятельности таковы, что большинству ее участников свойственно стремление организовать общение не по типу взаимодействия (пусть и в конвенционально обусловленных рамках), а по типу воздействия, психологического давления. В случае организации такого общения партнеры оказываются неравноправными, один из них (или оба) рассчитывает занять позицию «над» другим. Популярность такого типа общения между коллегами объясняется профессиональной конкуренцией, карьерными устремлениями, опасениями потери престижа, статуса, рабочего места. Еще чаще, чем в общении коллег, иерархизация проявляется в контактах типа профессионал — клиент (например, врач — больной, учитель — ученик, администратор — посетитель). Общим выражением описываемого феномена является стремление сделать партнера объектом воздействия, по возможности исключить проявление индивидуальных свойств или, по крайней мере, редуцировать эти проявления даже по сравнению с конвенциональной нормой.

При изучении проблемных ситуаций, возникающих во взаимоотношениях школьных учителей с учащимися, было обнаружено, что 59% их общего числа составляют ситуации типа «нарушение партнером установленных правил». Иначе говоря, для учителей острыми являются ситуации, когда субъект, с которым они взаимодействуют, поступает не в соответствии с их представлениями о порядке. Даже если учесть, что школьники объективно допускают поведение, противоречащее элементарным человеческим (а не школьным) нормам, указанный процент достаточно высок. Несколько реже аналогичные ситуации возникают в деятель-

ности врача, но и здесь их доля высока и составляет 43%. Судя по приведенным фактам, профессионалы действительно стремятся сделать партнера как можно более удобным в общении за счет ограничения проявлений его индивидуальных качеств.

На уровне техник общения иерархичность выражается в высокой вероятности манипулятивных воздействий партнеров по профессиональной деятельности друг на друга. Манипуляция — это вид психологического давления, основным признаком которого выступает получение манипулятором в результате акта общения одностороннего выигрыша за счет партнера. Важной особенностью манипуляции является также использование слабых сторон другого человека — игра на слабостях. Наиболее распространено манипулирование с использованием желаний, влечений, интересов партнера. В частности, широко применяется прием скидки, основанный на стремлении человека получить желаемое за минимальную цену. Известно, насколько эффективно действуют скидки в многочисленных их модификациях в сфере торговли. В деловых взаимоотношениях этот прием приобретает следующую форму. Руководитель или коллега обращается к работнику с указанием (предложением) выполнить какое-либо задание. Если это задание входит в прямые обязанности профессионала, поручить ее без специальных воздействий не удастся. Однако человек, к которому адресовано это обращение, испытывает определенное психологическое напряжение и одновременно потребность избавиться от него. В этот момент и предлагается «скидка»: часть работы (обычно небольшую) предлагающий берет на себя. Партнер в этом случае охотно соглашается выполнить остальное. Людям свойственно также испытывать напряжение в ситуациях, в которых их ставят в жесткие временные рамки. В условиях дефицита времени человек, стремясь избавиться от напряжения, часто принимает необдуманные решения.

Если манипуляция зафиксирована, от нее несложно защититься. Универсальный способ защиты от манипуляции состоит из трех этапов:

1. Партнеру сообщается о том, что манипуляция обнаружена.

2. Ставится под сомнение целесообразность такого стиля общения.

3. Предлагается более оптимальный вариант взаимодействия.

Например, в ситуации дефицита времени указанные этапы реализуются следующим образом:

1) «Я вижу, вы очень хотите, чтобы ваше заявление было подписано мною сегодня». 2) «Я не уверен, что в такие сроки я приму правильное решение». 3) «Давайте встретимся завтра, когда у меня будет больше времени, и все обсудим».

В некоторых случаях профессионального общения манипуляция неизбежна. Имеются в виду ситуации, в которых администратор вступает в общение с клиентом, настроенным агрессивно или не вполне психически адекватным. Далекое не во всех аналогичных случаях профессионал имеет возможность реализовать схему субъект-субъектного взаимодействия. Манипулятивное воздействие в этих ситуациях оказывается адекватным способом разрешения проблем. В большинстве же эпизодов манипуляция подчиненным со стороны руководителя или клиентом со стороны администратора препятствует достижению эффективного результата, и ее следует избегать.

Под ситуативностью профессионального общения подразумевается то обстоятельство, что сама ситуация совместной деятельности представляет собой средство общения. Ситуация, известная всем участникам деятельности, помогает, в частности, экономить речевое сообщение путем использования *ситуативной речи*. Ситуативная речь является противоположностью *контекстной речи*, которая понятна всем за счет использования в ней полных предложений, включающих подлежащее, сказуемое и другие составляющие литературно оформленной фразы. В отличие от нее, ситуативная речь кратка, сжата, допускает отсутствие отдельных элементов предложений, замену существительных местоимениями. В предложении «Такая продукция там не годится» не указывается, какая *такая* и где *там*, между тем фраза понятна участникам деятельности. В условиях дефицита времени этот способ общения позволяет обеспечить достаточно высокий уровень взаимопонимания, однако в ряде случаев может приводить к ошибкам в передаче и приеме информации, особенно в случае различного видения ситуации общающимися.



Другое проявление ситуативности общения касается той его стороны, которая связана с межличностным восприятием. В совместной деятельности ситуация способствует более адекватному восприятию человека человеком, чем при случайных контактах с ним. Часть сведений о нем изначально известна в силу того, что он представляет собой какую-либо социальную группу. Например, человек, являющийся руководителем, уже самым фактом своей принадлежности к этой категории работников сообщает о наличии в структуре своей личности определенных качеств. Удобство восприятия, однако, и в этом случае сопровождается риском стандартных, ошибочных суждений о человеке, игнорировании его индивидуальности, излишней унифицированности восприятия.

Наконец, ситуативность общения в профессиональной деятельности влияет и на успешность совместной деятельности. Способствуя сплочению группы, объединенной общей ситуацией взаимодействия, она негативно сказывается на возможностях широкого взгляда на обстоятельства деятельности, сужает спектр гипотез при выработке решения. Крайнее выражение этого феномена — так называемое Groupthink, означающее чрезмерное единство группы, которое ведет к игнорированию «неудобной» информации, недооценке оппонентов, пренебрежению моральными аспектами принимаемого решения. В этой ситуации ценными оказываются люди, способные освободиться от ее воздействия и взглянуть на происходящее непредвзято. Их мнение должно быть значимым для группы, стремящейся расширить свой творческий потенциал.

В общении, так же как и в других формах коммуникации, действует ряд специфических для этой сферы психологической реальности феноменов. Во-первых, это средства осуществления коммуникации. Среди них наиболее известными являются заражение, внушение и убеждение. В последние годы предметом изучения стал такой вид психологического воздействия, как аргументация, отличающийся от убеждения тем, что аргументатор не настроен изменить систему взглядов и установок партнера, как бывает при убеждении, а лишь предлагает ему свою точку зрения на предмет в качестве возможной. Вторая группа феноменов касается коммуникативных способностей субъекта общения. Это эмпатия (вчувствование в другого человека), идентификация (уподобление

другому, попытка встать на его точку зрения), атрибуция (объяснение мотивов поведения другого человека) и др.

Наименее изученной частью деловой коммуникации является на данный момент межгрупповая коммуникация. Наличие соответствующей феноменологии не вызывает сомнения, однако понятия как субъекта, так и объекта межгрупповой коммуникации нуждаются в серьезной разработке, так же как и механизмы межгруппового взаимодействия.

Один из наиболее общих и наиболее важных процессов в структуре коммуникации — рефлексия. Будучи формой синтеза коммуникативных процессов, рефлексия характеризуется наивысшей степенью сложности интегративности среди всех известных в настоящее время психических процессов. Рефлексия является продуктом интеграции основных классов психических процессов — когнитивных, регулятивных и коммуникативных.

Как психическое свойство рефлексия выступает в четырех основных аспектах: интеллектуальном, личностном, коммуникативном и кооперативном.

Рефлексия — необходимый компонент общения и межличностного восприятия, специфическое средство познания человека человеком. Объектом рефлексии может быть не только сам познающий субъект, но и сознание партнера по общению. Здесь рефлексия выступает как «размышление за другое лицо», способность понять, что думает и переживает другой человек, осознание субъектом того, как он сам понимается в качестве партнера по общению. Таким образом, в процессе общения реализуются две формы рефлексии — рефлексия собственной деятельности и рефлексия внутреннего мира другого человека.

В основе любого вида рефлексии лежит *механизм децентрации*, включающий мысленный выход за пределы непосредственного процесса жизнедеятельности с целью занять позицию вне ее для суждения о ней.

Коммуникация является одним из основных условий формирования способности субъекта к рефлексии. Развитие рефлексии проходит ряд последовательных этапов, при этом образования, формирующиеся на более ранних этапах, становятся необходимым условием прохождения последующих.

На первом этапе формируется своеобразное когнитивное пространство для будущего рефлексивного знания. На следующем этапе ребенок оказывается способным выделить реаль-

ность, в которой обсуждается тот или иной объект, и коммуникативное пространство, в котором ведется суждение об объекте, причем в рамках данного рассуждения выделяются и удерживаются в сознании две точки зрения — самого ребенка и взрослого. На последнем этапе формируется собственно рефлексивное знание как устойчивое и необратимое мыслительное образование. До этого момента развивающееся рефлексивное знание носит распределенный характер и нормальное прохождение этапов развития возможно только в условиях коммуникации ребенка со взрослым.

Рефлексия — необходимое свойство для успешного осуществления целого ряда профессиональных деятельностей. В частности, в деятельности руководителя наличие рефлексивных способностей позволяет отслеживать, помимо своей позиции, позиции подчиненных. Рефлексия играет ведущую роль не только при реализации основных управленческих функций, но и занимает ведущее место в структуре практически-социального интеллекта. Вместе с тем, существует оптимальный — несколько выше среднего — уровень рефлексивности, обеспечивающий наибольшую эффективность управленческой деятельности.

### *Литература*

- Андреева Г.М.* Социальная психология. — М., 1988.  
*Атватер И.* Я Вас слушаю. — М., 1984.  
*Гришина Н.В.* Психология конфликта. — СПб., 2000.  
*Доценко Е.Л.* Психология манипуляции. — М., 1996.  
*Зигерт В., Ланг Л.* Руководить без конфликтов. — М., 1990.  
*Карпов А.В.* Психология менеджмента. — М., 1999.  
Социальная психология личности в вопросах и ответах / Под ред. В.А. Лабунской. — М., 1999.  
Organizational behavior and management. Eds John M. Ivancevich, Michael T. Matteson. — Boston, 1990.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Что такое коммуникация?
2. Какие функции выполняет коммуникация в профессиональной деятельности?
3. Какими особенностями характеризуется общение в профессиональной деятельности?
4. Перечислите основные коммуникативные феномены.

### *Темы рефератов*

1. Повышение эффективности коммуникативных процессов в деятельности.
2. Манипуляция в профессиональном общении.
3. Средства коммуникации в профессиональной деятельности.

## **§4. СПОСОБНОСТИ КАК ФАКТОРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **Способности и интеллект**

Способности человека — это психологическая основа успешности освоения им любой деятельности. Они представляют собой главное условие эффективности реализации человеком той или иной деятельности. **Способности — это относительно устойчивые психические свойства, которые проявляются в индивидуальном своеобразии психических средств (орудий), реализующих ту или иную деятельность.** Способности — это такие свойства личности, которые отличают одного человека от другого по качественным и количественным показателям успешности освоения деятельности. Способности — не знания, не умения и не навыки человека, это внутренние условия, благодаря которым человек может более успешно или менее успешно осваивать знания, умения, навыки. Способности — это механизмы, формы психического, а знания, умения и навыки — это содержания психического, это конкретные элементы картины мира конкретного человека. Способности проявляются в скорости, прочности и точности приобретаемых знаний и выработке умений и навыков.

Принципиальными вопросами для психологии способностей являются проблемы соотношения задатков и способностей, развития способностей, общих и специальных способностей, соотношения способностей и интеллекта. В общем плане способности можно рассматривать как свойства функциональных систем, реализующих отдельные психические функции (например мышление, память и др.), которые имеют индивидуальную меру выраженности проявляются в ус-

пешности и качественном своеобразии и реализации деятельности. Способность состоит из природных и приобретаемых компонентов. Иначе говоря, структуру способности можно описать функциональными, операционными и регулирующими механизмами, которые находятся в системном взаимодействии. Основу способности составляют функциональные механизмы — генотипически и врожденно обусловленные свойства функциональных систем, реализующие ту или иную функцию. Они имеют природно заданную меру выраженности, которая проявляется в реализации конкретных функций.

Элементами функциональных систем, т. е. материалом, создающим природные механизмы способностей, являются нейроны, нейронные цепи. Свойства нейронов и их образований и есть задатки способностей. Способности не формируются из задатков; и те, и другие являются свойствами: первые — функциональных систем; вторые — компонентов этих систем.

В процессе созревания мозга и обучения человека природная основа способности — функциональные механизмы — надстраивается операционными механизмами. Операционные механизмы — это способ преобразования информации, позволяющий увеличить продуктивность функциональных механизмов. Другими словами, операционные механизмы — это умственные действия, обеспечивающие разные уровни обработки поступающей к субъекту деятельности информации. В качестве примера наиболее универсального операционного механизма, относящегося к различным способностям, можно назвать ассоциации.

По мере развития операционного механизма он обретает свою структуру, которую можно описать системой действий: целеполагания, ориентировочных, принятия решения, антиципации, планирования, контроля, оценки и коррекции. Совокупность этих действий составляет основу регулирующего механизма способности. Смысл появления регулирующего механизма заключается в необходимости увеличения эффективности работы операционных механизмов способностей.

Различают общие способности и специальные. Общие способности — относительно стабильные свойства личности, которые проявляются в успешности освоения знаний, в овладении и реализации различных видов деятельности. Спе-

**специальные способности** — свойства личности, которые позволяют достигать значительных результатов в том или ином виде деятельности.

К общим способностям относятся познавательные, психомоторные и духовные способности. Познавательные способности — орудия познавательной деятельности и познавательной активности человека. К ним относятся способности: ощущения; восприятия (перцептивные); памяти (мнемические); мышления (мыслительные); внимания (аттенционные); представления; воображения (имажинитивные).

Способности ощущения проявляются как индивидуальная мера выраженности сенсорных процессов и могут рассматриваться как самостоятельные способности. Способности ощущения проявляются в скорости возникновения ощущения; дифференцированности, тонкости ощущений, позволяющей человеку различать два или несколько раздражителей; скорости различения; точности ощущений как соответствия возникшего ощущения особенностям раздражителя; устойчивости уровня чувствительности как длительности сохранения требуемой интенсивности ощущения.

**Перцептивные способности** представляют собой психические средства формирования субъективного образа объективного мира в момент его действия на органы чувств. Иначе говоря, перцептивные способности можно охарактеризовать как индивидуальную меру выраженности и качественное своеобразие предметов и явлений в совокупности их свойств и частей при непосредственном воздействии их на органы чувств. В качестве показателей эффективности перцептивных способностей выделяют объем восприятия — количество объектов, которое может воспринять человек в течение одной фиксации; точность — соответствие возникшего образа особенностям воспринимаемого объекта; полноту — степень такого соответствия; быстроту — время, необходимое для адекватного восприятия предмета или явления; эмоциональную окрашенность.

**Способности представления** характеризуются индивидуальной мерой выраженности в качественном своеобразии процессов оперирования вторичными образами, т. е. образами предметов и явлений без наглядной основы.

Результативную сторону способностей представления можно охарактеризовать с помощью следующих показате-

лей: яркости-четкости, указывающей на степень приближения вторичного образа к результату визуального отражения свойств объекта (метрических, модальных, интенсивностных); точности образов, определяемых степенью соответствия образа объекту, воспринимавшемуся ранее; полноты, характеризующей структуру образа, отражения в нем формы, размеров и пространственного положения объектов; деятельности представленной в образе информации.

**Способности воображения** (имажинитивные способности) характеризуются индивидуальной мерой выраженности и качественным своеобразием процессов создания новых образов на основе уже известных. Способности воображения проявляются в новизне, оригинальности и осмысленности переработки данных опыта; широте оперирования образами, понимаемой как возможность выполнять преобразования из различного материала; тип оперирования (доступный способ преобразования), который может характеризоваться либо изменением положения воображаемого объекта, либо изменением его структуры, либо комбинацией этих преобразований.

**Мыслительные способности** представляют собой психические средства опосредованного, обобщенного отражения объективной реальности, которые имеют индивидуальную выраженность и качественное своеобразие. Мыслительные способности — это психические орудия процессов решения различного рода задач.

В качестве показателей результативной стороны мыслительных способностей выделяют:

- гибкость (подвижность) мыслительных процессов, связанную с изменением аспектов рассмотрения предметов, явлений, их свойств и отношений, с умением изменять намеченный путь решения задачи, если он не удовлетворяет тем условиям, которые вычлняются в процессе решения и не могут быть учтены с самого начала, проявляющуюся в активном переструктурировании исходных данных, понимании и использовании их относительности;
- темп развития мыслительных процессов, определяемый минимальным числом упражнений, необходимых для обобщения принципа решения;
- быстроту — скорость протекания мыслительных процессов;

- самостоятельность — умение увидеть и поставить новый вопрос, а затем решить его своими силами;
- экономичность мыслительных способностей, определяемую количеством логических ходов (рассуждений), посредством которых усваивается новая закономерность;
- широту — умение охватить широкий круг вопросов в различных областях знания и практики;
- глубину — умение вникать в сущность, вскрывать причины явлений, предвидеть последствия;
- последовательность мысли — умение соблюдать строгий логический порядок в рассмотрении того или иного вопроса;
- критичность — качество мыслительных способностей, позволяющее осуществлять строгую оценку результатов мыслительной деятельности, находить в них сильные и слабые стороны, доказывать истинность выдвигаемых положений.

**Способности внимания** (аттенционные способности) — это индивидуальная мера и качественное своеобразие процессов сосредоточения сознания на чем-либо.

Способности внимания проявляются в следующих показателях:

- сосредоточенность как степень выраженности направленности сознания на объект, являющейся основой помезоустойчивости;
- объем внимания — количество объектов, на которое может быть направлено внимание при условии их одновременного восприятия;
- распределение внимания как возможности выполнения двух или более видов деятельности;
- переключаемость внимания, проявляющаяся в переходе от одного объекта к другому либо от одной деятельности к другой. Показателями продуктивности переключения внимания являются время переключения, объем работы, выполненной в единицу времени, точность переключения;
- устойчивость внимания — длительность сосредоточения на объекте или явлении;
- оперативная подвижность — гибкое регулирование процесса сосредоточения.

Среди познавательных способностей наиболее изучены мнемические как средства реализации процессов памяти, т. е. запоминания, сохранения, воспроизведения, забывания и узнавания.



**Функциональные механизмы** — основа мнемических способностей — обладают следующими свойствами:

- имеют генотипическую и врожденную обусловленность;
- характеризуются индивидуальной мерой выраженности, но в определенных генотипически заданных пределах;
- мономодальны (т. е. специфичны для каждой модальности);
- пластичны (результаты их проявления могут варьировать);
- существуют в неразрывном единстве с разноуровневыми процессами анализа воспринимаемой информации (разнообразными способами обработки информации);
- представляют собой неосознаваемый уровень психической активности, но результат их проявления может осознаваться.

**Операционные механизмы мнемических способностей** — мнемические действия, позволяющие обрабатывать (осмысливать) материал в целях его запоминания, сохранения и воспроизведения. Виды операционных механизмов:

- группировка — разбивка материала на группы по каким-либо основаниям (смыслу, ассоциациям, законам гештальта, фонетическим признакам и т. д.);
- опорные пункты — выделение какого-либо краткого пункта, служащего опорой более широкого содержания (тезисы, заголовки, вопросы, образы излагаемого в тексте, примеры, цифровые данные, сравнения, имена, эпитеты, незнакомые и малознакомые слова, чем-либо выделяющиеся, эмоциональная реакция субъекта и т. д.);
- мнемический план — совокупность опорных пунктов;
- классификация — распределение каких-либо предметов, явлений, понятий по классам, группам, разрядам на основе определенных общих признаков;
- структурирование — установление взаимного расположения частей, составляющих целое, внутреннего строения запоминаемого;
- систематизация — установление определенного порядка в расположении частей целого и связей между ними;
- схематизация — изображение или описание чего-либо в основных чертах или упрощенного представления запоминаемой информации;
- аналогии — установление сходства, подобия в определенных отношениях предметов, явлений, понятий, в целом различных;

- мнемотехнические приемы — совокупность готовых, известных способов запоминания;

- перекодирование — вербализация, или проговаривание, называние, представление информации в образной форме, преобразование информации на основе семантических, фонематических признаков и т. д.;

- достраивание запоминаемого материала — привнесение в запоминаемое субъектом; использование вербальных посредников; объединение и привнесение чего-либо по ситуативным признакам; распределение по местам (метод локальной привязки или метод мест);

- серийная организация материала — установление или построение различных последовательностей; распределение по объему; распределение по времени; упорядочение в пространстве и т. д.;

- ассоциация — установление связей по сходству, смежности или противоположности запоминаемого с индивидуальным опытом субъекта и т. д.

Регулирующие механизмы мнемических способностей — система внешней по отношению к памяти регуляции и внутренней регуляции, находящейся внутри мнемических процессов. Внешняя по отношению к памяти регуляция; мотивы, цели деятельности, Я-концепция, эмоции, волевые качества, которые в совокупном детерминирующем влиянии на мнемические процессы выражаются как личностные смыслы запомнить, узнать, воспроизвести или забыть. Основа регулирующих механизмов — внутренняя регуляция, которую составляют следующие действия:

- отражение условий запоминания и воспроизведения;
- принятие решения (выбор оперативной единицы запоминания и воспроизведения);

- антиципация процесса и результата запоминания и воспроизведения;

- формирование представления о программе запоминания и воспроизведения (план);

- контроль процесса запоминания и воспроизведения через оценку параметров результата;

- коррекция.

Психомоторные способности проявляются при реализации сенсомоторных процессов, идеомоторных процессов и моторных действий. В качестве основных показателей психомоторных способностей выделяют:

- скорость (быстрота прохождения траекторий);
- силу;
- темп (количество движений за определенный промежуток времени);
- ритм (временной, пространственный и силовой);
- координированность;
- точность и легкость;
- пластичность и ловкость.

**Духовные способности** — это индивидуальное своеобразие психических процессов человека, понимающего свое место в мире. Духовные способности — это способности сопереживания, сочувствия, сострадания; это способности к самопознанию и самосознанию, способности видеть красивое, отражать гармонию объективного мира; это способности быть благодарным, помнить сделанное тебе добро. Духовные способности проявляются в отношении к окружающему миру, в отношении к проблемам окружающих людей. Критерием духовных способностей является поступок.

Способности развиваются в процессе деятельности благодаря развитию операционных и регулирующих механизмов. На примере мнемических способностей доказано, что ключевым моментом развития способностей являются операционные механизмы, появление которых кардинально меняет строение памяти и создает условия для системного взаимодействия функциональных, операционных и регулирующих механизмов, что выражается в увеличении эффективности запоминания, сохранения и забывания любого материала. Любая деятельность осваивается человеком на основе общих способностей, которые развиваются в этой деятельности. Операционные и регулирующие механизмы тонко приспособляются к требованиям деятельности, и в результате происходит превращение общих способностей в специальные, характеризующиеся спецификой, обусловленной той или иной деятельностью. Каждая специальная способность имеет свою структуру, где ведущими компонентами являются особенности общих способностей, трансформированные под влиянием деятельности. Так, например, ведущими свойствами в литературных, математических, педагогических и художественных способностях являются:

— *в литературных*: особенность творческого воображения и мышления; яркие и наглядные образы памяти; развитие эстетических чувств; чувство языка;

— в математических: умение обобщать; гибкость мыслительных процессов; легкий переход от прямого к обратному ходу мыслей;

— в педагогических: педагогический такт; наблюдательность; любовь к детям; потребность в передаче знаний;

— в художественных: особенности творческого воображения и мышления; свойства зрительной памяти, способствующие созданию и сохранению ярких образов; развитие эстетических чувств, проявляющихся в эмоциональном отношении к воспринимаемому.

Структуру общих способностей можно представить следующим образом (схема 8).

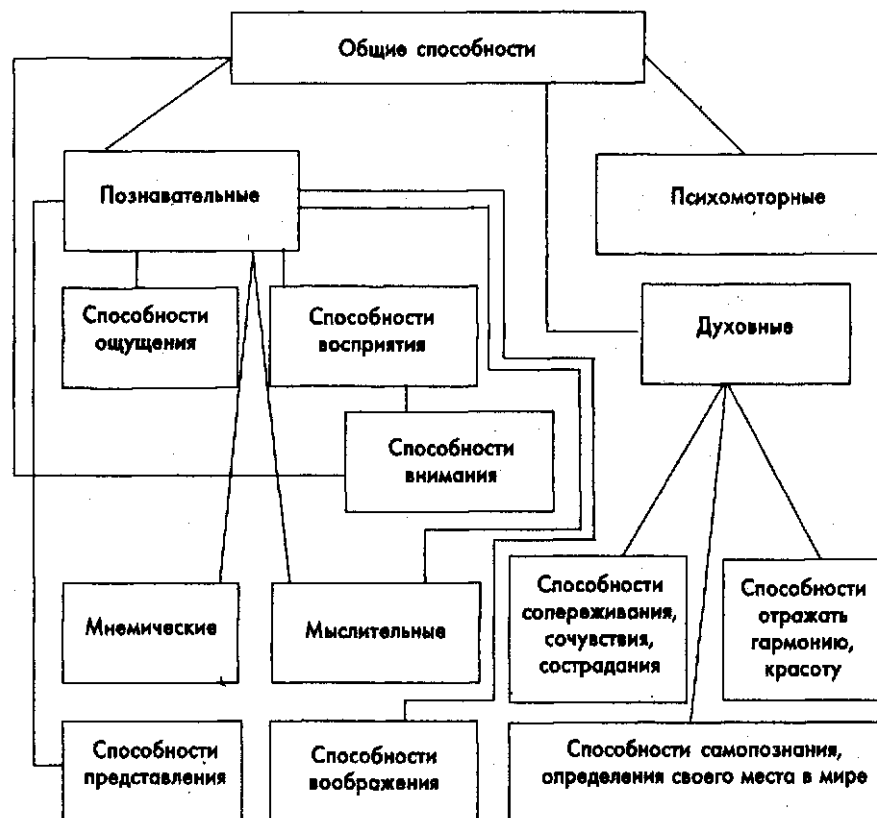


Схема 8. Структура общих способностей

Понимание строения способностей как системы функциональных (природных), операционных и регулирующих (приобретаемых) механизмов позволяет подойти к решению проблемы компенсации психических функций, когда деятельность требует от работника определенного уровня реализации тех или иных процессов, но способности субъекта не позволяют достичь необходимых требований. Компенсация — это уравнивание более развитых и менее развитых психических функций за счет более развитых. Компенсация психических функций — возмещение нарушенных или недоразвитых психических функций путем использования сохранных или перестройки частично нарушенных функций. Возможны пассивная и активная компенсация психических функций в процессе обучения соответствующей деятельности и в процессе ее реализации.

*Активная компенсация* должна совершаться в направлении развития операционных механизмов данной способности. Например, у субъекта отсутствует дифференциальное слуховое звуковысотное восприятие. В данном случае разрабатываются индивидуальные развивающие программы, направленные на развитие разнообразных перцептивных действий, способов обработки перцептивных зрительных, тактильных, вкусовых, осязательных, обонятельных и, безусловно, слуховых образов.

Подобного рода компенсации должны опираться на индивидуальный опыт умственной деятельности человека, учитывая наиболее развитые способности: мыслительные, мнемические или др. При активной компенсации уравнивание психических функций идет благодаря полифункциональности операционных механизмов, их полимодальности, т. е. распространяемости одних и тех же способов обработки информации на различные психические функции. По мере развития операционных механизмов можно двигаться в направлении формирования регулирующих механизмов способностей, и это будет следующим этапом активной компенсации психических функций.

*Пассивная (спонтанная) компенсация* идет за счет системного взаимодействия функциональных механизмов способностей. Этот процесс имеет место и при реализации деятельности, и при активной работе по возмещению нарушенных функций.

### Интеллект как регулятор профессиональной деятельности

Совокупность познавательных способностей составляет основу интеллекта. Интеллект — это единство познавательных способностей личности и той информации, которой личность владеет. Строение интеллекта представляет собой систему трех уровней.

*Первый уровень* образует совокупность функциональных механизмов познавательных способностей. Это природный, невербальный интеллект. Эффективность функционирования природного уровня интеллекта в наибольшей степени, по сравнению с другими, обусловлена особенностями ВНД субъекта, складывается из двух основных показателей:

- степени выраженности каждой познавательной способности;
- степени тесноты связей между ними.

В чистом виде сложно вычленить работу именно этого уровня; можно говорить исключительно о некотором превалировании или тенденции к доминированию в тех или иных случаях природной основы интеллекта, например, когда формируется симультанный образ окружающей действительности, т. е. разглядывания, вслушивания, соизмерения, сравнивания тонов, полутонов, оттенков и т. д. (в описании этапов формирования сенсорного образа это первая и вторая стадии: обнаружение объекта и различение, выделение в объекте отдельных признаков, т. е. до тех пор пока не включались перцептивные действия), когда субъект запечатлевает, непосредственно и произвольно запоминает и воспроизводит, а также когда имеет место мышление «до слов», догадка, внезапное озарение, мгновенное понимание, т. е. инсайт, творчество. Кроме того, это произвольное, непреднамеренное оперирование вторичными образами: поворачивание, переворачивание, трансформация старых образов и возникновение новых при отсутствии сознательной регуляции этого процесса. Наконец, это неосознаваемая концепция психической активности на чем-либо. Кроме того, именно на этом уровне необходимо искать истоки интуиции.

Природным уровнем интеллектуальной активности трудно управлять. Природный интеллект проявляется в юморе,

неожиданных метафорах, новых идеях, поворотах мысли и т. д. Качественное своеобразие природного интеллекта в поведенческом и деятельностном планах проявляется разнообразно: от инсайта конструктора до мгновенного схватывания гармонии, смысла, индивидуальности или дисгармонии художественного образа, картины художником и т. д.

*Второй уровень* интеллектуальной активности обусловлен появлением системы операционных механизмов познавательных способностей. Эффективность этого уровня интеллектуальной деятельности будет различной в зависимости от того, в каком виде субъект вплетает информацию в свой опыт: в виде понятий, образов, ассоциаций, с помощью конкретных примеров и т. д. Поэтому второй уровень интеллекта представляет собой единство операционных механизмов и той системы репрезентаций, которой владеет данный субъект. Продуктивность второго уровня интеллектуальной активности (вербального, понятийного, логического интеллекта) определяется следующими показателями:

- разнообразием способов обработки информации;
- степенью владения ими или каким-нибудь одним;
- широтой и глубиной репрезентационной картины личности (картины мира личности), т. е. уровнем организации знаний субъекта;
- характером доминирующего уровня обработки информации: понятийного, ассоциативного, образного, наглядного или др.;
- удельным весом «участия понятий» в процессе репрезентации новой информации личностью.

*Третий уровень* интеллекта составляет регуляция интеллектуальной активности. Каждый известный способ обработки информации имеет свою структуру, которую можно описать системой действий: целеполагания, ориентировочных, принятия решения, антиципации, планирования, контроля, оценки и коррекции. Это внутренняя регуляция, которая составляет ядро регуляции активности. Внутренняя регуляция включается благодаря внешней: потребностям, мотивам, чувству долга, Я-концепции, волевым качествам, эмоциональным реакциям. Система разного рода побуждений личности и интеллектуальной активности и

действий внутренней регуляции познавательных способностей составляет третий уровень интеллекта. Если точкой отсчета развития второго уровня интеллекта можно считать появление обобщений (как следствие развития мышления и речи), то принципиальным моментом для развития регулирующего уровня интеллекта является развитие познавательных способностей как систем функциональных и операционных механизмов. По мере развития структуры операционных механизмов совершенствуется и регуляция интеллектуальной активности, превращаясь в саморегуляцию. Развитие и формирование третьего уровня интеллекта обусловлено характером взаимодействия внешней и внутренней регуляции, базирующегося на двух факторах:

- рефлексии субъектом своих познавательных процессов и результатов поведения в целом;
- выработке субъектом собственных критериев, показателей, ориентиров интеллектуальной деятельности.

Третий уровень интеллекта — образование, которое одновременно и динамизирует, и стабилизирует интеллектуальную активность. И то, и другое зависит от силы, развитости и степени соответствия внешней и внутренней регуляции. Следствием гармонизации внешней и внутренней регуляции является интеллектуальная интенция как некая глубинная направленность субъекта на определенную идею или объект. Экспериментально показано, что в процессе формирования интеллектуальных интенций определяющую роль играет актуальное состояние мотивационной сферы личности. Таким образом, регулирующий слой интеллекта представляет собой некую атмосферу взаимоотношений познавательных способностей личности и той картины репрезентаций, которая вмещает разнообразные семантические структуры, состоящие из понятий, образов, признаков, эмоций, предметов, жестов и т. д. Итак, интеллект — это динамичная, открытая, «непредсказуемая» система познавательных способностей и хранящаяся у человека информации. Эта система развивается при непрерывном взаимодействии личности с окружающим миром. Строение интеллекта можно описать взаимодействием и взаимообусловленностью трех уровней: природного, вербального и регулирующего (схема 9).



#### §4. Способности как факторы профессиональной деятельности

3.	Регулирующие механизмы познавательных способностей						Картина мира личности
2.	Операционные механизмы познавательных способностей						
1.	ФМ* перцептивных сп. **	ФМ межличностных сп.	ФМ мыслительных сп.	ФМ аттенционных сп.	ФМ имажитивных сп.	ФМ сп. представления	

\*ФМ — функциональные механизмы; \*\* — способности

Схема 9. Структура интеллекта (в общем виде)

Различная степень выраженности познавательных способностей и различные уровни интеллектуальной активности составляют типы проявлений интеллекта как относительно стабильные симптомокомплексы процессуальных и результативных характеристик умственных способностей. Выделяют следующие типы интеллектуальной активности: инсайтники, логики, эрудиты, творцы, регуляторы (тип, характеризующийся доминированием третьего уровня интеллекта).

**Инсайтники** характеризуются доминированием природного интеллекта, довербальным мышлением. Успешно «мыслят руками», менее успешно перерабатывают информацию. Как правило, наблюдательны, внимательны к деталям, апатичны. Слабо управляют интеллектуальной активностью. Могут быть эффективны во всех видах деятельности, где необходимо наглядно-действенное мышление.

**Логика** — доминирование второго уровня интеллекта. Ярко выражена логическая обработка информации. Быстро, надежно и точно осмысливают любую информацию.

Совершают мало ошибок. Умеют рассматривать проблему со всех сторон. Успешно работают с цифрами. Хороши на управленческих должностях, в качестве руководителей. Умеют убеждать, доводить свои мысли до подчиненных.

**Эрудиты** — доминирование второго уровня интеллекта за счет количества знаний. Обладают развитой памятью, которая является ведущей способностью данного типа интеллектуальной активности. Они хороши на преподавательских должностях, в музейном, библиотечном, театроведческом деле; успешны в качестве литературных редакторов и критиков.

**Творцы** — доминирование природного интеллекта при заметном развитии других уровней. Способны продвигаться в предмете деятельности, в ее содержании. Ищут новые пути реализации деятельности. Редко бывают успешными на управленческих должностях. Эффективны в любой деятельности, которая сопряжена с экстремальными требованиями, с необходимостью поиска новых путей. Хороши в адвокатской практике, журналистском деле, наиболее успешны в диалоге с сильным менеджером.

**Регуляторы** — доминирование третьего уровня интеллекта. Успешны во всех видах деятельности сферы «человек — человек». Отличаются взвешенностью решений. Умеют управлять собой, собственными эмоциями и ситуацией. Отличные руководители и менеджеры.

Рассмотренные примеры типических проявлений интеллектуальных процессов со всей очевидностью показывают, что для реализации любой деятельности необходимы не только способности, но и личностные качества.

### Литература

- Богоявленская Д.В. Интеллектуальная активность как проблема творчества. — Ростов-на-Дону, 1982.
- Голубева Э.А. Способности и индивидуальность. — М., 1993.
- Дружинин В.Н. Психология общих способностей. — М., 1995.
- Ильин Е.П. Способности и склонности: основы дифференциальной психологии. — СПб., 2000.
- Развитие психофизиологических функций взрослых людей / Под ред. Б.Г. Ананьева, Е.И. Степановой. — М., 1972.
- Розе Н.А. Психомоторика взрослого человека. — М., 1970.
- Теплов Б.М. Избранные труды: В 2-х т. Т. 1. — М., 1985.

- Платонов К.К.* Проблемы способностей. — М., 1972.  
*Холодная М.А.* Психология интеллекта: парадоксы исследования. — Томск-М., 1997.  
*Шадриков В.Д.* Деятельность и способности. — М., 1994.  
*Шадриков В.Д.* Способности и деятельность. — М., 1997.  
*Шадриков В.Д.* Происхождение человечности. — М., 1998.  
*Шадриков В.Д., Черемошкина Л.В.* Мнемические способности: развитие и диагностика. — М., 1990.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Что такое способности?
2. Что такое общие и специальные способности?
3. Виды общих способностей.
4. Охарактеризуйте специфику разных видов познавательных способностей.
5. Охарактеризуйте сущность психомоторных способностей. Приведите примеры проявления психомоторных способностей.
6. Что такое духовные способности? Приведите примеры проявления духовных способностей.
7. Охарактеризуйте структуру способностей.
8. Пути развития способностей.
9. Что такое интеллект?
10. Охарактеризуйте сущностные характеристики разных уровней интеллекта.
11. Какова структура интеллекта?

### *Темы рефератов*

1. Анализ проявления познавательных способностей на примере конкретной деятельности.
2. Анализ проявления психомоторных способностей на примере конкретной деятельности.
3. Анализ проявления духовных способностей на конкретном примере.
4. Анализ проявлений природного интеллекта на примере конкретной деятельности.
5. Анализ проявлений логического, понятийного интеллекта на примере конкретной деятельности.
6. Анализ проявлений регулирующего интеллекта на примере конкретной деятельности.

## §5. ПОНЯТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Психология труда как комплексная научная дисциплина базируется на синтезе данных, полученных во многих психологических направлениях. Однако наиболее значимы для нее две общепсихологические области — психологическая теория деятельности и теория субъекта профессиональной деятельности. Первая рассматривает проблемы психологического строения, механизмов и закономерностей деятельности как таковой; вторая связана, прежде всего, с изучением так называемых *субъектных детерминант* деятельности, тех факторов, которые лежат в основе аффективной реализации деятельности и связаны с особенностями ее субъекта. К ним относятся мотивация, направленность, степень подготовленности субъекта — его обученность (профессиональная компетентность). Однако главное место среди них занимают те индивидуальные, личностные качества субъекта, которые необходимы и достаточны для нормативной реализации той или иной деятельности. Они обозначаются понятием профессионально важных качеств. В связи с их определяющей ролью в психической организации деятельности необходимо рассмотреть их основные особенности.

**Профессионально важные качества (ПВК)** — это индивидуальные свойства субъекта деятельности, которые необходимы и достаточны для ее реализации на нормативно заданном уровне и которые значимо и положительно коррелируют хотя бы с одним (или несколькими) ее основными результативными параметрами — качеством, производительностью, надежностью. В функции профессионально важных могут выступать не только собственно психические, но и внепсихические свойства субъекта — соматические, биологические, морфологические, конституциональные, типологические, нейродинамические и др. Например, элементарная физическая сила и выносливость — ярко выраженные ПВК для многих видов деятельности. В целях более полного раскрытия специфики и особенностей ПВК целесообразно остановиться на их основных категориях и классификациях.

Различают четыре основные группы индивидуальных качеств, образующих в своей совокупности *структуру профессиональной пригодности*:

- *абсолютные ПВК* — свойства, необходимые для выполнения деятельности как таковой на минимально допустимом или нормативно заданном — среднем уровне;

- *относительные ПВК*, определяющие собой возможность достижения субъектом высоких («наднормативных») количественных и качественных показателей деятельности («ПВК мастерства»);

- *мотивационная готовность* к реализации той или иной деятельности; доказано, что высокая мотивация может существенно компенсировать недостаточный уровень развития многих иных ПВК (но не наоборот);

- *анти-ПВК*: структура профессиональной пригодности предполагает минимальный уровень их развития или даже отсутствие. Это свойства, которые выступают профессиональными противопоказаниями к той или иной деятельности. Они, в противоположность качествам первых трех групп, коррелируют с параметрами деятельности значимо, но отрицательно.

Важным итогом современных исследований ПВК явилось установление того, что любая деятельность реализуется на базе системы ПВК. Это означает, что каждая деятельность требует, во-первых, определенной совокупности ПВК. Во-вторых, последняя является не рядоположенной — «механической» суммой качеств, а их закономерно организованной системой. Между отдельными ПВК устанавливаются функциональные взаимосвязи компенсаторного и содейственного типов; сама же система ПВК выступает как определенный симптомокомплекс субъектных свойств, специфичный той или иной деятельности. Он не задан в готовом виде, а формируется у субъекта в ходе освоения им деятельности. Более того, не только для деятельности в целом, но и для ее основных компонентов (ключевых действий, основных функций и др.) также формируются специфические подсистемы ПВК. Поэтому с внутренней — собственно психологической стороны — процесс деятельности представляет собой динамическую смену целостных подсистем ПВК, обеспечивающих каждый ее основной этап (действие, задачу, функцию).

Формирование подсистемы ПВК — достаточно сложный психологический процесс. Суть данного процесса — функциональное объединение отдельных ПВК; они начинают

проявлять себя в режиме взаимодействия. К этому есть отдельные внутренние предпосылки, так как основные психические функции онтологически связаны друг с другом. Эта связь в ходе освоения профессиональной деятельности начинает проявляться в своей положительной роли. Таким образом, в процессе формирования психологической системы деятельности происходит своеобразная функциональная настройка психических функций на достижение целей деятельности.

Ведущей тенденцией развития подсистем ПВК является значимое возрастание степени интегрированности — когерентности отдельных качеств. При этом очень характерно, что на разных этапах освоения деятельности подсистемы ПВК, лежащие в основе ее реализации, могут существенно различаться между собой. Тем самым в ходе освоения деятельности имеет место перестройка подсистем ПВК. Многочисленные исследования подсистем ПВК и процесса их формирования, выполненные на материале большого числа конкретных видов профессиональной деятельности, позволили установить две важнейшие категории ПВК. Во-первых, ПВК, которые характеризуются наибольшей непосредственной связью с параметрами деятельности (корреляцией с ними); они обозначаются понятием *ведущих ПВК*. Во-вторых, те ПВК, которые имеют наибольшее число внутрисистемных связей с другими качествами, т. е. характеризуются наибольшим структурным весом и, следовательно, занимают центральное место во всей системе качеств; они обозначаются понятием *базовых ПВК*. Эти качества могут не коррелировать значимо с параметрами деятельности, однако они не менее, а часто — более важны для ее реализации. Их можно обнаружить посредством специального метода анализа — метода нахождения матриц интеркорреляций ПВК. Именно базовые ПВК являются основой для формирования подсистем ПВК в целом. Вокруг них и на их базе объединяются, структурируются и организуются все иные качества субъекта, необходимые для обеспечения деятельности и (или) ее основных действий, функций. Поэтому они являются структурообразующими для той или иной деятельности.

Между ведущими и базовыми ПВК могут складываться различные отношения — от полного совпадения их номенк-

латуры до полного расхождения. Одно и то же ПВК в разных случаях может выступать либо как ведущее, либо как базовое, либо как и то и другое одновременно. В последнем случае значимость ПВК для обеспечения деятельности является наивысшей.

Для количественной оценки степени сформированности и организованности подсистем ПВК используют три основных индекса:

- индекс когерентности систем (ИКС); он является функцией от числа положительных и значимых внутрисистемных связей между ПВК и показывает степень интегрированности подсистемы ПВК;
- индекс дифференцированности системы (ИДС); он является функцией числа отрицательных и значимых внутрисистемных связей и показывает либо степень ее дезинтегрированности, либо специализированности;
- индекс организованности системы (ИОС); он является производным от первых двух и вычисляется как модуль ИКС и ИОС. Данный индекс указывает на общую меру сформированности подсистем ПВК.

Доказано, что в подавляющем большинстве случаев в ходе освоения профессиональной деятельности ИКС значимо возрастает; ИДС снижается, а ИОС также значимо повышается. Важно и то, что мера сформированности подсистем ПВК является важным и очень надежным индикатором, критерием степени профессиональной подготовленности.

Любая деятельность характеризуется определенными основными параметрами, прежде всего, производительностью, качеством и надежностью. В психологических исследованиях установлено, что для их обеспечения необходимы различные индивидуальные качества субъекта. Поэтому принято выделять *ПВК качества* и *ПВК производительности*. Они частично перекрываются, однако значительно чаще не совпадают друг с другом, а нередко вступают в антагонистические отношения. В последнем случае одно и то же ПВК является таковым в плане обеспечения качества деятельности и анти-ПВК в плане обеспечения производительности. При этом наблюдается довольно сложная картина: одни качества могут входить в разные подсистемы ПВК, отвечающие за производительность, качество, надежность; другие влияют только на один параметр деятельности. Наиболее же

специфические коллизии возникают в том случае, когда одно и то же свойство субъекта является ПВК по отношению к качеству деятельности и анти-ПВК по отношению к ее производительности.

Не все ПВК связаны с параметрами деятельности простой, линейной зависимостью, т. е. зависимостью типа: чем выше уровень развития ПВК, тем эффективнее деятельность. Ряд ПВК связан с параметрами деятельности нелинейной зависимостью типа оптимума: параметры деятельности принимают наибольшие значения не на максимальных и не на минимальных, а на некоторых средних — оптимальных уровнях развития ПВК. Например, управленческая деятельность наиболее эффективна при некотором, хотя и достаточно высоком, но все же не максимальном уровне развития рефлексивности как ПВК данной деятельности. Та же самая зависимость обнаружена между эффективностью деятельности сборщиков полупроводниковых приборов и свойством подвжности-инертности нервных процессов.

Наряду с этим, разделяют ПВК *освоения деятельности* и ПВК *выполнения*. Первые наиболее важны для эффективного, т. е. качественного и быстрого, овладения субъектом деятельности; вторые — для ее реализации на нормативно заданном уровне как таковой. Эти две группы ПВК также частично совпадают, а частично различаются.

Для широкого круга деятельностей актуальной является дифференциация ПВК на те, которые выступают таковыми в *нормальных* условиях ее выполнения, и те, которые необходимы в *усложненных*, а часто — и *экстремальных* условиях ее реализации. Последнее объясняется тем, что экстремальные условия часто сопряжены с повышенной опасностью, угрозой и требуют от человека иных качеств и свойств, нежели те, которые необходимы в нормальных условиях. При этом, однако, была установлена и более общая закономерность. Оказалось, что для экстремальных (и паракстремальных) условий не только характерны другие ПВК (по сравнению с нормальными), но и другие системы ПВК в целом. Например, доказано, что деятельность человека-оператора в условиях высокой информационной неопределенности осуществляется на основе подсистемы ПВК, значимо отличающейся от подсистемы ПВК, характерной для нормальных условий («информационного комфорта»).



Данная закономерность объясняется тем, что в экстремальных условиях качественно меняются основные способы реализации деятельности; каждый способ требует опоры на ту подсистему ПВК, которая наиболее соответствует его содержанию.

Наконец, доказано, что для многих видов профессиональной деятельности необходимо различать те индивидуальные качества, которые отвечают за ее собственно исполнительскую часть, и те, которые необходимы для восприятия — приема профессионально-значимой информации. В этом отношении принято говорить о *ПВК исполнения* и *информационных ПВК*.

Таким образом, общая структура ПВК как главных субъектных детерминант трудовой деятельности оказывается достаточно сложной и внутренне дифференцированной. Она включает ряд основных категорий ПВК, наличие которых и является основным условием эффективной реализации профессиональной деятельности. Структура ПВК одновременно характеризует структуру способностей личности в отношении конкретной деятельности.

### *Литература*

- Карпов А.В.* Психология менеджмента. — М., 1999.  
*Климов Е.А.* Психология труда. — М., 1998.  
*Шадриков В.Д.* Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. — М., 1982.  
*Шадриков В.Д.* Психологический анализ деятельности. — Ярославль, 1979.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Дайте определение понятию «профессионально важное качество».
2. В чем сходство и различия ПВК и способностей?
3. Каковы основания для классификации ПВК?
4. Какие индексы применяют для изучения систем ПВК?
5. Как различаются ПВК-точности и ПВК-производительности?

### *Темы рефератов*

1. Соотношение категории способностей и понятия ПВК.
2. Понятие ПВК и структуры профессиональной пригодности.
3. Основные психологические классификации ПВК.

## **§6. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ СОСТОЯНИЯ КАК РЕГУЛЯТОР ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **Определения и роль функциональных состояний**

Психофизиологическое (функциональное) состояние (ФС) представляет совокупность трех составляющих: внутренние психофизиологические условия; внешняя среда, в т. ч. и социальная; факторы деятельности. Актуальность проблемы анализа и оценки ФС человека как фактора, обуславливающего его поведение и возможности, привела к созданию различных гипотез и теорий для объяснения различных состояний, хотя до сих пор определение понятия ФС неоднозначно и разные авторы дают различные трактовки. Однако все определения имеют одну логическую основу. **Функциональное состояние — это совокупность (симптомокомплекс) различных характеристик, процессов, свойств и качеств, обуславливающих уровень активности систем, эффективность деятельности и поведение.** Состояние — причинно обусловленное явление, реакция не отдельной системы или органа, а личности в целом, с включением в реагирование как физиологических, так и психологических уровней управления и регулирования, относящихся к подструктурам и сторонам личности. Любое состояние есть результат включения индивидуума в определенную деятельность, в ходе которой состояние формируется и активно преобразуется, оказывая, в свою очередь, влияние на осуществление деятельности. В психологической литературе в большинстве случаев, к сожалению, не всегда разделены понятия: *функциональное состояние* и *психологическое состояние*. Психическое состояние человека — это относительно устойчивая структурная организация всех компонентов психики, выполняющая функцию активного взаимодействия человека с внешней средой, представленной в данный момент конкретной ситуацией.

Состояния разнообразны, в каждом одна из характеристик является ведущей в том смысле, что она в наибольшей степени обуславливает прочие отдельные параметры состояния и его своеобразие в целом. В каждом состоянии так или

иначе отражено духовное (психическое) и телесное (физиологическое) бытие человека. Состояния многомерны. Они выступают и как система организации психических процессов, и как субъективное отношение к отражаемому явлению, и как механизм реагирования на окружающую действительность. В психофизиологических состояниях находит отражение взаимодействие человека с окружающей средой. Любые изменения во внешней среде, изменения во внутреннем мире личности влекут за собой переход в новое состояние, меняют уровень активности субъекта.

### **Классификация функциональных состояний**

Все многообразие форм поведения человека обусловлено, с одной стороны, их качественной специфичностью, что определяется предметной направленностью деятельности и ее мотивацией. С другой стороны, разные формы активности человека можно охарактеризовать с точки зрения интенсивности их проявления. Под этим обычно подразумевают степень актуализации психофизиологических ресурсов индивидуума, необходимых для выполнения определенной деятельности в конкретных условиях. Таким образом, существуют различные основания для классификации состояний. Рассмотрим классификацию по следующим признакам:

- по признаку длительности: относительно устойчивые и длительные состояния, отражающие отношение человека к труду, состояния удовлетворенности и неудовлетворенности, безразличия к работе, отражающие общий психический настрой;

- временные ситуативные состояния, периодически возникающие в процессе деятельности;

- состояния, возникающие периодически по ходу работы: фазы работоспособности — вработываемые, устойчивой работоспособности, утомление; состояния, обусловленные содержанием работы: апатия, скука, сонливость, повышенная активность;

- по ведущему компоненту (физиологические и психические): мышечное напряжение, психическое напряжение, умственная нагрузка;

- по степени напряженности систем (сенсорная нагрузка) — зрительная, слуховая, тактильная, мышечные нагрузки;

- по степени активной деятельности сознания: бодрствования, ярости, сна;

- по доминирующим свойствам личности или по признаку преобладания одной из сторон психики: эмоциональные, волевые, состояния напряжения.

С точки зрения влияния на здоровье индивидуума состояния подразделяют на допустимые и недопустимые; критерии оценки — состояния адекватной мобилизации и динамического рассогласования. В основе такого подразделения лежит характер предъявляемой организму нагрузки и формирование ответной реакции. В структурном отношении состояния подразделяют на экстенсивные и интенсивные. Экстенсивные состояния — это качественно неоднородные, т. е. имеющие разную нейрофизиологическую основу и психическое содержание (утомление, стресс, монотония, психическая напряженность). Интенсивные состояния имеют принципиальное сходство (уровни бодрствования, фазы и степени утомления, степени эмоциональной напряженности).

#### **Структура и методические подходы к диагностике функциональных состояний**

Среди факторов, детерминирующих развитие и возникновение состояний, выделяют пять групп явлений, определяющих их возникновение и развитие:

- мотивация — то, ради чего выполняется деятельность. Чем интенсивнее, значимее мотивы, тем выше уровень ФС. От направленности и интенсивности мотивов зависит качественное своеобразие ФС, на котором будет реализовываться конкретная деятельность;

- содержание труда, характер задания, степень сложности предъявляют требования к формированию определенного ФС, определяют уровень активации;

- величина сенсорной нагрузки. К сенсорной нагрузке относят не только факторы, непосредственно связанные с деятельностью, но и окружающую обстановку. Она может изменяться от сенсорного пресыщения до сенсорной депривации;

- исходный фоновый уровень, т. е. след от предшествующей деятельности;

- индивидуальные особенности субъекта, такие как сила, уравновешенность, лабильность нервных процессов. Опре-

деляют специфику и развитие ФС. В частности, монотонная работа по-разному влияет на лиц с разной силой нервной системы.

Любое состояние есть продукт включения субъекта в некоторую деятельность, в ходе которой оно формируется и активно преобразуется, оказывая при этом влияние на успешность реализации данной деятельности. В связи с этим, весьма актуальной является проблема оценки и диагностики качественного и количественного состава ФС. В психологии проблема анализа ФС связана с их влиянием на деятельность. Это обусловлено тем, что в состояниях отражается субъектная стоимость работы. Разные люди могут добиваться результатов в разных сферах, но в смысле нагрузки на организм каждому это обходится по-разному. Имея объективную диагностику состояния индивидуума, исследователь получает возможность не только оценить состояние, но и (что не менее важно) прогнозировать его деятельность, работоспособность, степень надежности. Проблема диагностики ФС всегда конкретна, так как состояние всегда связано с определенной деятельностью. Выбор показателей для диагностики должен быть целенаправленным, отражающим реакцию важнейших блоков сформированной функциональной системы. Необходимо учитывать, что функциональная система — это не случайное взаимодействие subsystem, а их взаимодействие. Поэтому при разных ФС конкретный состав блоков различный, чем и будет обуславливаться в значительной мере специфика реагирования. Отсюда — ряд методологических положений диагностики ФС. Основной методологический подход — комплексное использование различных методических подходов анализа состояний. Это вытекает из понятия функционального состояния как системы различных показателей или критериев: энергетических (физиологические резервы); информационных (количество поступающей и хранимой информации); операционных (переработка информации и принятие решения); активационных (уровни активации); эффекторных (поведенческая активность, реальная деятельность).

Психодиагностика функциональных состояний проводится на основе принципа:

- *системности*, т. е. следует рассматривать состояние как функциональную систему, определяемую в каждый момент

как состояние различных подсистем, обеспечивающих реализацию данной деятельности;

- *комплексности*. Под этим подразумевается необходимость разработки психодиагностического комплекса, включающего регистрацию показателей разного уровня анализа: психологического, психофизиологического, деятельностного;

- *деятельной отнесенности*, или включенности. Это предполагает включение в диагностический комплекс в качестве определяющих параметров показателей деятельности;

- *динамичности*, т. е. динамический анализ, позволяющий контролировать наличие детерминант исследуемых состояний, моментов их проявления на разных уровнях и последствий в развитии состояний;

- *целостности*. Означает, что психодиагностика ФС не должна нарушать целостности выполняемой человеком деятельности, особенно в реальных условиях, не прерывать ее, не переключать человека на другую деятельность, что может в реальных условиях вызвать ошибки и даже срыв деятельности;

- *объективности*. Предполагает, что психодиагностика ФС не должна зависеть от квалификации экспериментатора или эксперта и должна иметь однозначную интерпретацию, быть статистически достоверной;

- *достоверности*. Является существенным для ситуаций, когда высока цена ошибки человека, когда оценка готовности человека к деятельности должна быть проверена в очень короткие сроки, в реальном режиме времени;

- *прогностичности*, позволяющий на основе проведенной психодиагностики текущего наличного состояния предвидеть качественные и количественные сдвиги в состоянии работоспособности человека;

- *выделения системообразующего фактора* исследуемого континуума состояний. Позволяет направленно создавать психодиагностический комплекс;

- *валидности*. Предполагает выделение области применения психодиагностической процедуры, разработку индивидуальных норм для различных групп.

Для диагностики состояний нужны, в основном, несубъективные признаки, которые, не нарушая естественной жизнедеятельности человека, не изменяя обычной мотивации, позволяли бы различать интересующие наблюдателя состо-

яния. Для этого необходимо, чтобы различным субъективным явлениям соответствовали бы различные объективные процессы. К сожалению, многие важные психофизиологические состояния могут не иметь даже субъективной определенности. Выделяют две группы критериев, с помощью которых оценивают состояние субъекта: физиологические и психологические показатели.

Значение *физиологических методов* состоит в том, что они дают возможность, во-первых, объективной диагностики состояния, обеспечивают возможность соотнесения психологических явлений с органической основой; во-вторых, количественно оценить наблюдаемые сдвиги в функционировании той или иной системы. Наиболее распространены электрофизиологические показатели: электроэнцефалограмма (ЭЭГ) — индикатор уровня активации головного мозга; электрокардиограмма (ЭКГ) — оценка возбудимости сердечной мышцы; электромиограмма (ЭМГ) — показатель мышечного тонуса и уровня возбудимости мышц; кожно-гальваническая реакция (КГР) — индикатор реакции вегетативной нервной системы, связанной с активностью ретикулярной формации мозга; реоплетизмограмма (РПГ) — характеризует сосудистый тонус и уровень кровоснабжения органа. Вегетативные показатели: частота пульса, дыхания, кровяное давление, состояние тонуса сосудов, температура тела, биохимические сдвиги, исследование гормональной активности. Главная проблема, возникающая перед исследователем при использовании физиологических методов, — проблема неспецифичности физиологических показателей. Выход из этого положения — использование комплекса методов.

В *психологических методах* исследования выделяют два направления: методики субъективной диагностики, среди которых — методы субъективного шкалирования и опросники; и методы психометрического тестирования. Преимущества опросников — хорошо разработанная симптоматика того или иного состояния, простота ответа, удобства обработки. Недостатки — отсутствие количественной оценки выраженности состояния. Обычно опросник рассчитан на диагностику строго определенного вида состояния (стресс, утомление, монотония), т. е. заранее предполагается наличие определенного состояния. Применение шкал для изучения состояний базируется на оценке возникающих пережи-

ваний в процессе того или иного состояния. Достоинства шкалирования состояния — в возможности получения количественной оценки признака. Недостатки данного метода состоят в трудности дифференцировки и анализа признаков, необходим определенный уровень обучения, культуры, интеллекта у исследуемого. Использование психометрических методов тестирования связано с оценкой успешности выполнения определенного вида деятельности. Преимущества этой группы методик заключаются в том, что непосредственно характеризуют функциональные возможности субъекта в процессе конкретной деятельности, исключают возможность сознательного завышения эффективности деятельности, т. е. в какой-то мере объективны. Недостатки связаны с тем, что задачи, по выполнению которых судят о ФС, часто имеют мало общего с реальной деятельностью. Методы позволяют дать оценку лишь результативной стороне деятельности, ничего не сообщая о причине и процессуальной стороне.

Исходя из понимания ФС как интегральной характеристики наличных свойств и качеств человека, определяющих эффективность деятельности, можно сделать вывод: необходимо применение комплексных методов, объединяющих достоинства всех подходов. Комплексный подход дает возможность изучать деятельность и состояния системно и обобщенно.

#### Виды функциональных состояний

Утомление — это функциональное состояние организма, проявляющееся во временном снижении работоспособности, в неспецифических изменениях физиологических функций, в ряде субъективных ощущений, объединенных чувством усталости в результате выполнения интенсивной или длительной работы. Данное определение отражает три обязательных признака утомления: во-первых, уменьшение работоспособности; во-вторых, предшествующая длительная или напряженная работа; в-третьих, уменьшение работоспособности является временным, обратимым. С физиологической стороны развитие утомления свидетельствует о значительном сокращении внутренних резервов организма и переходе на менее выгодные виды режима работы: поддержание минутного объема крови за счет учащения



сердца вместо увеличения ударного объема; двигательные реакции осуществляются с вовлечением большого числа мышечных групп; при ослаблении силы сокращения отдельных мышц нарушаются сила и скорость сокращений, устойчивость вегетативных функций, процессы высшей нервной деятельности. Вследствие этого замедляется темп работы; нарушаются точность, ритмичность, координация движений; возрастает физиологическая стоимость работы; изменяется характер протекания психических процессов; снижается сенсорная чувствительность: возрастают абсолютные и дифференциальные пороги; увеличивается время реакции, однако может возрасти скорость ответов с увеличением числа ошибок. Страдает внимание — сужается объем, нарушается переключение, распределение, нарушается сознательный контроль за деятельностью. Затрудняется извлечение информации из долговременной памяти, страдает кратковременная память. Ухудшается эффективность процессов мышления за счет преобладания стереотипных способов, когда требуется принятие новых решений.

Утомление выражено и в субъективных переживаниях человека. С разной степенью осознанности воспринимается состояние физиологического и психического дискомфорта: потливость, одышка, тремор, нелокализуемые боли, нарушение характеристик внимания, дефекты мышления и памяти, расстройства в сенсорной сфере, ослабление воли. При сильных степенях утомления наблюдаются негативно окрашенные эмоциональные переживания: отвращение к работе, раздражительность, неприязнь к окружающему. Медицинские показатели утомления — травматизм и производственно обусловленные заболевания. Экономические — снижение качества и количества труда. Состояние утомления сопровождается снижением мотивации к работе, что находит свое отражение в сознании в виде ощущения внутреннего препятствия и желания прекратить работу, которое называется усталостью. Усталость — психическое явление, переживание, вызываемое утомлением. А.А. Ухтомский писал, что усталость является «чутким натуральным предупредителем о начинающемся утомлении». Последнее определяет у человека защитную реакцию — отказ от деятельности, отдых. Этот сигнал может быть заторможен волевым усилием человека, однако это не снимает утомления, а лишь отдалает его.

Развитие утомления обусловлено влиянием двух групп факторов. Во-первых, развитие тормозных процессов в ЦНС, во-вторых, нарушение обменных процессов и уменьшение энергетических ресурсов в работающих органах и тканях. Теоретическое обоснование этих представлений заключается в следующем. При любой деятельности на нервные центры ложится большая работа по переработке потоков возбуждений, связанных с формированием управляющих команд на основе следов предыдущих раздражений и сигналов, идущих в кору во время работы (обратная афферентация). Также от органов и тканей в ЦНС идут сигналы, отражающие химические сдвиги в их работе. Кроме этого, факторами утомления являются наступающие при длительных и интенсивных нагрузках изменения во внутренней среде организма, в частности сдвиги физико-химических свойств крови, накопление продуктов обмена в крови, уменьшение количества сахара — гипогликемия. Эти сдвиги снижают работоспособность нервных центров как непосредственно в связи с изменением внутренней среды, к состоянию которой корковые клетки весьма чувствительны, так и опосредованно, путем раздражения различных рецепторов. В зависимости от конкретных условий на первый план в развитии утомления выступают различные факторы.

Состояние нервных центров определяется во время работы тремя основными факторами: расходом энергетических ресурсов, восстановлением их по ходу работы, процессами торможения. Происходящее при работе нервных клеток нарастание процесса расходования ресурсов сопровождается усилением процесса восстановления, идущего по ходу работы. Исследования биохимиков показали, что процесс расщепления всегда вызывает усиление реакции, производящей синтез, поэтому в работающей ткани процесс восстановления идет быстрее, чем в покоящейся. Значит, неверно считать, что с самого начала работы функциональные ресурсы организма неуклонно снижаются. В начальной стадии деятельности приходящие потоки афферентных возбуждений тонизируют корковые центры, повышают их возбудимость. Материальной основой этих благоприятных сдвигов является активация восстановительного процесса. В этом состоит процесс вработывания, благодаря которому работоспособность повышается. Работоспособность — это

поддержание заданного уровня деятельности в течение определенного времени. Во второй стадии расход ресурсов примерно равен восстановительным процессам. Это стадия устойчивой работоспособности. В тех случаях, когда работа является достаточно интенсивной или длительной, в ходе дальнейшей деятельности может отмечаться нарастание процессов расходования ресурсов, недостаточно компенсируемых восстановительным процессом. Если разрыв между ними становится значительным, начинается третья стадия — процесс охранительного торможения. Появление тормозного процесса в нервных центрах вызывает необходимость дополнительного волевого усилия. Эти изменения находят свое отражение в сознании в виде ощущения усталости и желания прекратить работу.

В практическом отношении нельзя рассматривать утомление как только вредное и отрицательное явление. В смысле понижения продуктивности работы утомление действительно можно считать нежелательным. Однако лежащий в основе утомления процесс расходования функциональных ресурсов является мощным стимулом восстановительных процессов, которые в период отдыха не только возвращают исходный уровень, но и поднимают функциональный потенциал выше исходного. Без утомления, т. е. без возникновения затруднений в функционировании систем организма, не будет и должного воздействия, в ответ на которое организм мобилизует приспособительные реакции, повышает функциональный потенциал. Поэтому вопрос профилактики утомления стоит, во-первых, в плане отдаления утомления и, во-вторых, в плане стимуляции процесса восстановления.

Есть меры, которые дают устойчивое и длительное повышение работоспособности, т. е. воздействующие на ее общий уровень; и меры, применяемые для временной стимуляции, т. е. воздействующие на наличное состояние работоспособности. К мерам повышения работоспособности относят рациональное использование возможностей упражнений, т. е. правильное профессиональное обучение. Данный путь обеспечивает повышение общего уровня работоспособности. Важнейшее значение имеет рациональный режим труда и отдыха, обеспечивающий повышение как общего уровня работоспособности, так и ее наличного состояния. К мерам стимуляции наличного уровня работоспособности относят

меры, отдаляющие утомление и ускоряющие отдых. Повышение работоспособности нервных центров достижимо двумя путями: усилением восстановительного процесса по ходу работы и ослаблением охранительного торможения. Первый путь представляет истинную стимуляцию, так как увеличивает функциональный потенциал, второй — ложную, поскольку внешнее увеличение работоспособности достигается дорогой ценой, за счет глубокого снижения ресурсов организма. Существует ряд стимулов, отдаляющих утомление: меры эмоциональной стимуляции, влияние афферентных раздражений, методы активного отдыха, использование химических стимуляторов.

**Монотония** — это специфическое функциональное состояние, характеризующееся снижением уровня жизнедеятельности в результате воздействия однообразных раздражителей, т. е. снижением внешней стимуляции. Монотония чаще всего возникает как следствие рабочей ситуации, но может быть и результатом индивидуального стиля жизни или следствием сложившихся жизненных обстоятельств, которые вызывают скуку и «голод чувств». Проявлением рабочей монотонии является притупление остроты внимания, ослабление способности к его переключению, снижение бдительности, сообразительности, ослабление воли, появление сонливости. При этом возникает неприятное эмоциональное переживание, заключающееся в стремлении выйти из этой обстановки. Все эти явления быстро исчезают при вхождении человека в нормальную внешнюю среду.

При анализе природы монотонии следует учитывать два обстоятельства: во-первых, четко различать работу, которая по ее объективным показателям относится к монотонной; во-вторых, субъективное отношение и различные психические состояния, вызываемые этой работой у отдельных лиц. В частности, некоторые виды труда имеют признаки, позволяющие называть их, независимо от субъективной оценки, монотонными видами труда. К числу таких признаков относят: высокую частоту повторения трудовых действий; непродолжительный временной цикл выполнения операций; малоэлементный количественный состав операции; структурное однообразие трудовых действий; простоту трудовых действий. Это признаки преимущественно тех работ, где ведущую роль играет энергетический фактор, т. е. работа с выраженным

физическим компонентом. Те же работы, где преобладает информационный фактор, т. е. требуется напряжение сенсорных механизмов и определенных психических функций, считают монотонными, если они: связаны с длительным пассивным наблюдением; имеют недостаток притока сенсорной информации; имеют ограничение воздействия производственных сигналов и раздражителей. При видах труда, для которых характерна сенсорная монотония (операторы, водители транспорта), возникает состояние пониженной бдительности, которое выражается в притуплении внимания, контроля и самоконтроля, замедлении процессов восприятия, двигательных реакций. Частым спутником пониженной бдительности является появление сонливости, которое возникает обычно через 40—60 мин. после начала деятельности.

Состояние монотонии является результатом коркового торможения. Могут быть две причины его возникновения: усиление тормозной активности ретикулярной формации (РФ), т. е. активное торможение, и снижение активирующих влияний РФ на кору, т. е. пассивное торможение. В обоих случаях результатом будет падение возбудимости корковых центров вследствие развития охранительного торможения. Источником этих изменений в ЦНС является как однообразная деятельность с низкими затратами энергии, так и дефицит сенсорной информации. В итоге нейрофизиологический конфликт: с одной стороны, снижение активности ЦНС, с другой — необходимость поддержания определенного уровня бодрствования, активации, т. е. нервного напряжения, так как нельзя бросить работу. Такая ситуация ведет к возникновению невротических реакций, отрицательных эмоций, таких как чувство недовольства, депрессия, снижение мотивации и интереса к труду. Более устойчивы к монотонии лица со слабой НС относительно возбуждения, с инертными нервными процессами. Чаще это интроверты с низкой тревожностью. Наоборот, менее устойчивы к монотонии лица с сильной НС, высокой подвижностью нервных процессов. Это общительные лица, экстраверты, эмоционально неустойчивые, с высокой тревожностью (высокий нейротизм).

*Диагностика монотонии.* Состояние монотонии характеризуется снижением психофизиологической активности в виде субъективных и объективных признаков, т. е. психологических и физиологических показателей. К физиоло-

гическим показателям относят, во-первых, показатели работоспособности (количество и качество труда) и, во-вторых, изменения в ряде физиологических процессов и функций. Это снижение возбудимости и лабильности зрительного анализатора, увеличение латентных периодов зрительно-моторных реакций, развитие тормозных процессов в ЦНС с выраженными фазовыми явлениями, изменение электрической активности мозга, снижение тонуса симпатического отдела НС и увеличение тонуса парасимпатического отдела НС — падение кровяного давления, аритмия, снижение частоты дыхания, пульса и температуры тела; уменьшение потребления кислорода. Монотонная работа вызывает комплекс психических переживаний, определяющих субъективный фон трудовой деятельности. Отмечают следующие субъективные признаки монотонии: возникновение равнодушно-апатичного состояния, падение интереса; скука, переходящая в чувство усталости; сонливость или дремота. Сонливость при монотонной работе проявляется в кратковременных разрывах контакта организма с внешним миром, наступает внезапно и столь же быстро восстанавливается. В системе детерминант, определяющих отношение человека к работе, одно из первых мест занимает монотонность труда. По данным многих исследователей, на монотонность как главную причину неудовлетворенности трудом ссылается 30—35% опрошенных. Критерий динамики субъективного чувства усталости: субъективная усталость, связанная с монотонной работой, начинает проявляться раньше объективных признаков утомления (снижение производительности, ухудшение качества).

При профилактике монотонии мероприятия должны быть направлены: на повышение уровня активации ЦНС; увеличение эмоционального тонуса, мотивации субъекта; обеспечение оптимального уровня сенсорной и двигательной нагрузки; устранение объективных факторов монотонности труда. В качестве организационных мер рекомендуют проведение чередования производственных операций, создание рациональных режимов труда и отдыха, когда на отдых отводится от 8 до 30% рабочего времени. Психологические меры: обеспечение условий для проявления чисто личностных, субъективных приемов и способов, ослабляющих влияние монотонного труда (возможность межличностных контактов и речевого общения, решение вопросов экономии

и рационализации движений); стимулирование интереса к самому труду и его результатам, усиление целевой направленности труда, привлечение работника к организации труда, поощрение инициативы.

### Режим труда и отдыха

Продуктивность каждого человека имеет предел, определяемый утомлением и его последствиями. Ощущение усталости и связанное с ним прекращение различных видов деятельности являются эффективным механизмом, предупреждающим переутомление организма. Этот механизм включается сравнительно рано — задолго до полного истощения всех резервов нервной системы и других органов. Отдых, соответствующий произведенному усилию, вызвавшему утомление, приводит в норму к исчезновению утомления. Если ежедневные усилия превышают возможности отдыха, человек постепенно приходит в состояние хронического утомления, которое характеризуется частым возникновением ощущения изнеможения, отсутствием интереса к работе, психической возбудимостью, склонностью к головным болям, отсутствием аппетита, бессонницей. Состояния хронического утомления приводят к повышению числа невыходов на работу по болезни, причем их действительной причиной является не столько болезнь, сколько неотложная потребность в отдыхе. Наибольшая эффективность производственной деятельности человека может быть достигнута не при непрерывной работе, а при оптимальном чередовании труда и отдыха. Под физиологически рациональным режимом труда и отдыха следует понимать такое чередование периодов отдыха и работы, при котором достигается высокий уровень работоспособности и производительности труда и хорошее состояние здоровья работающих. По величине отрезков времени, на которые разбивается режим труда и отдыха, режимы могут быть сменными, суточными, недельными, месячными, годовыми.

Правильный путь к оптимизации производственного процесса и организации оптимального режима труда и отдыха заключается в том, чтобы по возможности точно определить начальные моменты производственного утомления и приурочить к этим моментам перерывы для отдыха. Основанием для назначения перерывов в возможно ранние сроки развития

производственного утомления является то обстоятельство, что на ранних стадиях утомления наиболее эффективен отдых. В это время наиболее отчетливо проявляется восстановление работоспособности и благотворная роль охранительного торможения, которое ускоряет восстановление. Полезный эффект физиологически рациональных перерывов для отдыха заключается в поддержании здоровья и предупреждении снижения работоспособности и производительности труда в течение возможно длительного времени. В настоящее время физиологами труда разработаны типовые режимы труда и отдыха для различных видов труда. Длительность и частота перерывов в основном определяется характером производственного процесса и интенсивностью выполняемой работы.

Важнейшим средством, ускоряющим течение процессов восстановления, является использование открытого И.М. Сеченовым *эффекта активного отдыха*. Суть феномена активного отдыха состоит в следующем: во время пассивного покоя торможение выражено не очень сильно, поэтому интенсивность восстановления работоспособности нервных клеток относительно невелика. Но если в момент отдыха вовлекаются в работу другие нервные центры, которые не использовали нагрузки, то в результате отрицательной индукции углубляется торможение в корковых центрах активно действовавших центров. Более углубленное торможение приводит к более быстрому отдыху утомленных нервных клеток. Практически принципы активного отдыха в условиях производства реализуются по двум направлениям: разработка средств переключения на новую деятельность (другой вид работы, активные игры, физкультурные упражнения); разработка средств стимуляции фоновой активности (психической, созерцательной).

Одним из оптимальных средств удовлетворения потребностей работника в отдыхе в условиях производства является организация *комнат эмоционально-психологической разгрузки* (КЭПР). Под КЭПР понимают специально оборудованные комнаты отдыха, целью создания которых является воздействие на человека особо организованными раздражителями для снятия производственного утомления. В КЭПР обеспечиваются наиболее благоприятные условия для психической саморегуляции, а именно: отключение от привычных условий работы, создание комфортного микроклимата, стимуляция



эффективного мышечного расслабления. Наличие КЭПР дополнительно позволяет проводить следующие мероприятия: восстановление психоэмоционального состояния и работоспособности у лиц, находящихся в стрессовом состоянии; массовое обучение приемам саморегуляции (приемы нервно-мышечной релаксации, аутогенную тренировку, специализированную гимнастику); улучшать психологический климат в коллективах; получать оздоровительный эффект за счет проведения лечебно-профилактических мероприятий; содействовать эстетическому воспитанию работников.

Критерием эффективности организации труда является повышение уровня производительности труда. Этот критерий и должен учитываться при окончательной оценке комплекса рационализаторских мероприятий, включая и рационализацию режима труда и отдыха. Физиологическим критерием рациональности режима труда и отдыха является устойчивость и надежность системы рефлексов, образующих рабочий динамический стереотип.

### *Литература*

Психологические состояния: Серия «Хрестоматия по психологии» / Ред. Куликов Л.В. — СПб., 2000.

Руководство по физиологии труда / Под ред. Золиной З.М., Измерова Н.Ф. — М., 1983.

Леонова А.Б., Медведев В.И. Функциональные состояния человека в трудовой деятельности. — М., 1981.

Розенблат В.В. Проблема утомления. — М., 1975.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Что такое функциональное состояние организма?
2. Что такое психическое состояние?
3. Что такое эмоции?
4. Что такое утомление?
5. Что такое монотония?
6. Что такое стресс?
7. Какие состояния обусловлены чрезмерным эмоциональным возбуждением?

*Темы рефератов*

1. Методические подходы к диагностике функциональных состояний.
2. Методы диагностики функциональных состояний.
3. Состояние утомления, механизм развития, влияние на деятельность.
4. Состояние стресса, механизм развития, влияние на деятельность.
5. Состояние монотонии, механизм развития, влияние на деятельность.
6. Комнаты психологической разгрузки как вид активного отдыха.
7. Виды и организация режимов труда и отдыха.

**§7. ЭМОЦИОНАЛЬНО-ВОЛЕВЫЕ ПРОЦЕССЫ  
В РЕГУЛЯЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Эмоции и чувства являются одной из форм отражения реального мира. В отличие от познавательных процессов эмоции — это отражение не самих предметов и явлений действительности, а того отношения, в каком они находятся к потребностям человека. Эмоциональные переживания тесно связаны с поведением, практической деятельностью человека, определяя уровень активности организма и результативность деятельности. Эмоции, выражая активную сторону потребности, неизбежно включают стремление, влечение к тому, в чем нуждается человек, или избегание неприятного. Связь эмоций с деятельностью взаимная: с одной стороны, эмоциональное состояние человека влияет на деятельность, с другой стороны, деятельность влияет на эмоциональное состояние, вызывает те или иные эмоции.

Эмоции — это психические процессы, в которых человек оценивает свое отношение к тем или иным явлениям окружающей действительности. В эмоциях получают свое субъективное отражение различные состояния организма человека, его отношение к собственному поведению и своей деятельности.

Целостное определение эмоции должно принимать во внимание три аспекта, характеризующих это явление: переживаемое или осознаваемое ощущение эмоции; процессы в вегетативной нервной сфере (эндокринной, дыхательной,

сердечно-сосудистой и др.); поддающиеся наблюдению выразительные комплексы эмоций (мимика, пантомимика, речь). С этих позиций эмоция — сложный процесс, имеющий нейрофизиологический, нервно-мышечный и феноменологический аспекты. На нейрофизиологическом уровне эмоция определяется по электрохимической активности нервной системы, в частности коры, гипоталамуса, базальных ганглиев, лимбической системы, лицевого, тройничного нервов. На нервно-мышечном уровне эмоция — это, прежде всего, мимическая деятельность, а вторично — пантомимические и голосовые реакции. На феноменологическом уровне эмоция проявляется либо как сильно мотивированное переживание, либо как переживание, которое имеет непосредственную значимость для субъекта. Переживание эмоции может создавать в сознании процесс, совершенно независимый от познавательных процессов. Когда нейрохимические процессы через врожденные программы вызывают комплексные мимические и соматические проявления, а с помощью обратной связи эти проявления становятся осознанными, появляется отдельная фундаментальная эмоция, которая одновременно является и мотивирующим, и смыслообразующим переживанием. Феноменологически положительные эмоции имеют врожденные характеристики, которые склонны усиливать чувство благополучия, поддерживать его и побуждать к нему. Они облегчают взаимодействие между людьми, а также понимание связей и ситуаций между объектами. Отрицательные эмоции ощущаются как вредные и труднопереносимые и не способствуют взаимодействию.

Возникновение эмоции обусловлено следующими процессами или явлениями. Во-первых, эмоциональным возбуждением, определяющим мобилизационные сдвиги в организме. Оно связано с повышением уровня активации организма, ибо сопровождается изменением скорости и интенсивности протекания психических, моторных, вегетативных процессов. Во-вторых, значением эмоциогенного события для субъекта: позитивным, негативным. Негативный эмоциональный процесс вызывается фактором, дезорганизирующим протекание регуляторной деятельности. Отрицательная эмоция дезорганизует ту деятельность, которая приводит к ее возникновению, но зато организует действия, направленные на устранение вредного явления. Положительный эмоцио-

нальный процесс побуждает действия, поддерживая контакт с положительным событием. В-третьих, содержанием, качеством эмоциональных процессов, их значением для субъекта. Оно может быть специфическим и неспецифическим. Специфические — обусловленные определенными потребностями (пищевые, половые, удушье). Неспецифические — субъективная оценка собственного состояния, эффективность выполняемой деятельности.

**Основные функции эмоций:**

- *оценочная.* Эмоции являются той системой сигналов, тем языком, посредством которого субъект узнает о потребностной значимости происходящего. Кроме того, эмоции выражают оценочное отношение субъекта к отдельным событиям, условиям, которые способствуют или препятствуют его деятельности;

- *побуждения.* Специфические переживания, имеющие побуждающий характер: желания, влечения, стремления — всегда имеют эмоциональную окраску. О способности эмоций побуждать действия говорят и другие, более специфические функции. Так, в критических ситуациях при неспособности субъекта найти адекватный выход возникает новый вид эмоциональных процессов — аффекты. Одно из проявлений аффекта — стереотипные действия субъекта, которые представляют определенный, закрепившийся в эмоции способ аварийного разрешения ситуации: бегство, агрессия, оцепенение. Причем эмоции могут оказывать как дезорганизующую, так и организующую роль;

- *регулирующая.* Заключается во влиянии эмоций на процессы познания и поведения. Они влияют на накопление и актуализацию индивидуального опыта. Первый этап накопления, называемый слефообразованием, подкрепление, указывает на способность эмоций оставлять следы в опыте индивидуума, закрепляя в нем те удавшиеся или неудавшиеся действия, которые ее побудили. Но сам по себе этот след, опыт не имел бы смысла, если бы он не использовался в будущем. Второй этап (актуализации) обычно опережает развитие событий, и возникающие эмоции сигнализируют о приятном или неприятном. Поэтому выделяют предвосхищающую функцию, а так как сокращается поиск правильного решения, выделяют и эвристическую функцию;

• *синтезирующая*. Обеспечивает возможность построения целостного образа. Под влиянием эмоций единицы отражения объединяются в более сложные структуры. Кроме того, примерами эмоциональных синтезов могут быть случаи, когда совокупность образов, прямо или косвенно связанная с ситуацией, образует в памяти прочный комплекс, актуализация одного из элементов которого влечет за собой вспоминание остальных;

• *активационная* (мобилизационная или демобилизационная функция). Усиление обменных процессов и нервных структур: мобилизация при направленности наружу (отрицательная эмоция при агрессии извне), демобилизация (активация внутренних процессов накопления энергии — положительная эмоция);

• *экспрессивная* — главный фактор, обеспечивающий невербальную коммуникацию;

• *сигнальная*. Выражается в том, что отношение субъекта к тем или иным раздражителям становится сигналом благоприятного или неблагоприятного для него развития событий. Ориентируясь на свои эмоции, субъект совершает необходимые действия (избегание опасности).

В процессе эволюции эмоции закреплялись как своеобразный механизм, удерживающий жизненные процессы в их оптимальных границах и предупреждающий разрушительный характер недостатка или избытка каких-либо факторов. В ходе исторического развития характер деятельности человека и его отношение к окружающей действительности претерпели существенные изменения, а механизмы эмоциональности, органические и висцеральные изменения остались в основном теми же. В силу этого, эмоции во многих ситуациях утратили свое приспособительное значение и стали часто играть отрицательную роль, дезорганизуя трудовую деятельность.

Эмоциональные процессы, влияя на деятельность и участвуя в формировании функциональных состояний, неразрывно связаны с другой категорией психических процессов — волевыми процессами. **Волей** называется способность человека, проявляющаяся в преднамеренных действиях, направленных на достижение сознательных целей. Человек не только отражает действительность в своих ощущениях, восприятиях, представлениях, понятиях и эмоциях, но еще и действу-

ет, изменяя окружающую среду в связи со своими потребностями, намерениями и интересами. Это выражается в произвольных, т. е. *волевых*, действиях, предваряемых осознанием цели и средств, необходимых для достижения цели. Основной побудительной причиной возникновения и развития волевых действий являются испытываемые человеком потребности.

Потребности испытываются человеком двояко: с одной стороны, как переживание действительных нужд, неотложно требующих своего удовлетворения; с другой — как осознание своих потребностей в форме тех или других представлений и понятий. Момент осознания потребности является важнейшей стороной воли, наиболее существенной для ее возникновения и развития. Исходным для этого осознания всегда бывает наличие того или иного затруднения, мешающего человеку удовлетворить внутренне переживаемую потребность. Генетически произвольные действия возникли из осознания человеком его потребностей. Они явились сознательными действиями, направленными на удовлетворение его потребностей. От того, какие потребности свойственны данному человеку, во многом зависят качества его воли. В своей законченной форме произвольные действия являются сознательными поступками, совершаемыми человеком по определенным мотивам в соответствии с обдуманном намерением и по намеченному плану.

Мотивом называется переживание, стимулирующее человека к действию или задерживающее действие, благоприятствующее или препятствующее его разрешению. Мотивы волевых действий крайне разнообразны. К ним относятся чувства, окрашивающие наши желания в тот или иной эмоциональный тон, и идеальные стремления, и понятия о долге, и укоренившиеся привычки.

Эмоциональные и волевые процессы связаны таким образом, что воля выступает как средство регуляции, корректировки негативного влияния эмоций на деятельность. Эмоции, в свою очередь, придают субъективный тон волевому усилию, содействуют повышению его потенциала. Взаимосвязь эмоций и волевых процессов ведет к тому, что в реальном поведении они практически неразделимы и переживаются субъектом в форме психических состояний.

В жизни часто встречаются состояния, связанные с чрезмерным эмоциональным напряжением. Если у животного избыток возбудимости разряжается через двигательные реакции, то у человека естественная разрядка не всегда возможна. В этих случаях возникают явления застойного возбуждения. Результатом является развитие так называемых трудных состояний. К ним относят доминантные состояния, состояния стресса, фрустрации, тревоги.

**Доминантные состояния** — это состояния, в которых напряженность смещена в сферу внимания и является основной. К ним относят рабочие или трудовые состояния. Это одна из самых устойчивых и «здоровых» доминант. Она определяет отношение к жизни, к себе, самочувствие. В работе индивид утверждает себя как личность, реализует свои потенции, объективизирует способности. Важнейшим является познавательное доминантное состояние, которое проявляется в трех вариантах: исследование предметного мира, учебная деятельность, научная деятельность. Наиболее напряженными являются ситуации, когда неизвестно время предстоящего события. Такое состояние называют бдительностью. Из названия следует, что это состояние связано с активизацией функции наблюдения за значимыми сигналами, с готовностью адекватно реагировать на них. Другим видом доминантных состояний является состояние ожидания. Внешние и внутренние проявления состояния ожидания в значительной мере зависят от индивидуальной реактивности человека. Пассивное ожидание воспринимается большинством людей как активное предвосхищение будущего столкновения с напряженной ситуацией. Психическое выражение такого состояния — повышенная тревожность, неуверенность в себе. Она отражает физиологические сдвиги, называемые предстартовыми, предрабочими. Чрезмерно выраженное доминантное состояние ожидания может играть и отрицательную роль. В результате сильного волнения человек устает («перегорает») еще до того, как приходится выполнять ожидаемую деятельность.

**Фрустрация** — психическое состояние острого переживания неудовлетворенной потребности. После стресса это наиболее распространенный вид трудных состояний. Фрустрационные ситуации вызываются конфликтом между актуально значимой потребностью, невозможностью ее реа-

лизации, срывом мотивационного поведения. Причины могут быть биологические (физиологические — голод, сон, сексуальные потребности) и социальные (трудовые, познавательные, межличностные, нравственные). Для фрустраций характерны отрицательные переживания: разочарование, раздражение, тревога, отчаяние, чувство лишения. Особенно трудно переносятся переживания человеком, когда он отвергается обществом, лишается привычных социальных связей. Часто фрустрация развивается в результате неудовлетворенности собственным профессиональным трудом, его содержанием, результатом, когда человек реально не знает своих жизненных программ, своих возможностей, часто ощущает, что растратил попустякам свои жизненные силы, мог бы работать лучше.

Старая и приближаясь к завершению карьеры, человек начинает сомневаться в важности своих достижений. Он испытывает чувство крушения от мысли, что хотел и мог сделать что-то гораздо более значительное. Такие люди часто проводят остаток жизни в поисках виноватых, ворчат и жалуется на отсутствие условий, на обременяющие семейные обязанности — лишь бы избежать горького признания: винить некого, кроме себя.

Возникновение фрустрации, ее выраженность обуславливается не только объективными, но и личностными особенностями. Изменение, например, жизненных стереотипов вызывает нарушение удовлетворения привычного комплекса потребностей (перемена места жительства, призыв в армию, свадьба). Фрустрационная напряженность — чрезмерное усиление психофизиологических механизмов адаптации (нервной, гормональной систем) — может вызвать адаптационные нарушения и способствует истощению резервных возможностей.

Тревога — результат возникновения фрустрации или ее ожидания — является первичным проявлением психологического стресса. Тревога характеризуется как чувство диффузного опасения, ожидания, беспокойства, ощущения неопределенной угрозы. Главным для ее возникновения является наличие угрозы или ее предвидение. Тревога филогенетически оформилась и закрепилась в виде психического предвестника возможной боли — сигнала об опасности, которая еще не наступила. Предвидение опасности носит



вероятностный характер и зависит не только от ситуационных, но и в большей степени от личностных особенностей. Тревога, несоизмерная с вызвавшим ее явлением, препятствует формированию нормального адаптивного поведения, вызывает чрезмерные функциональные сдвиги.

Выделен ряд состояний, сменяющих друг друга по мере нарастания тревоги:

- ощущение внутренней напряженности — начальный этап напряженности, настороженность, при достаточной выраженности — тягостный душевный дискомфорт;

- гиперстезические реакции. Суть явления в том, что ранее нейтральные раздражители приобретают особое значение, вызывая нарастание тревоги. Человеку начинают действовать на нервы ранее нейтральные события и обстоятельства;

- собственно тревога. Проявляется как переживание неопределенной угрозы, чувство неясной (неосознанной) опасности. Рост интенсивности тревоги снижает возможность логической оценки воспринимаемой информации, ее правильной переработки;

- страх. Неосознанность причин тревоги затрудняет их поиск и устранение, не дает возможности организовать деятельность по ликвидации угрозы. Психологическая неприемлемость такой ситуации заставляет человека искать причины тревоги. Часто они усматриваются во внешних конкретных явлениях и обстоятельствах. У субъекта начинает формироваться страх именно на эти конкретные ситуации (страх одиночества, страх толпы, темноты). Возникает ограничительное поведение;

- ощущение необратимости надвигающейся катастрофы — в таком состоянии возникает неотвратимость возникновения катастрофы, угрозы. Ощущение безысходности, неотвратимости вызывает повышенную двигательную активность, панические поиски помощи;

- тревожно-боязливое возбуждение — в этом состоянии дезорганизация поведения достигает максимума, исключена возможность целенаправленной деятельности.

Стресс является сегодня одним из самых популярных медико-психологических терминов. Его используют для обозначения проблем широкого круга: личностных, бытовых, социальных, производственных. В настоящее время, наря-

ду с термином «стресс», как особой физиологической реакцией, широко используется такое понятие, как психологический, или эмоциональный, стресс, под которым подразумеваются стрессовые реакции, вызываемые в организме действиями различных психологических раздражителей. Используемый термин «психоэмоциональный стресс» подчеркивает неразрывную связь стресса и эмоций и даже примат эмоций в этой комплексной реакции. Доказательством могут служить эксперименты, при которых электрическое и химическое раздражение гипоталамуса вызывало как эмоциональные, так и стрессовые реакции. С другой стороны, стресс развивается и после отсечения от него всех нервных связей. Поэтому механизмы стресса и эмоции могут быть различны, но в сознании человека стресс и эмоции актуализируются одновременно.

Возникновение соответствующих эмоций после оценки опасности нужно для последующего сознательного управления и выбора тактики поведения. Стрессор вызывает избыточную реакцию на неосознаваемом уровне, обеспечивая необходимую степень гомеостаза, и только затем возникающие эмоции подключают свои компенсаторные механизмы для осознания, упорядочения и оценки адекватности реакций организма. Большинство исследователей считает природу эмоций и стресса общей. Различие лишь в уровнях активации: на физиологическом уровне — реакция на стрессор, на психологическом уровне — формирование оценочного отношения к стрессору.

Термин «стресс» получил распространение после работ канадского физиолога Ганса Селье. В 1936 г. он опубликовал результаты своих опытов, где было показано, что при воздействии на организм разнообразных агентов (он назвал их стрессорами) в организме возникает стереотипная физиологическая реакция. Независимо от того, каков характер стрессора (мышечная нагрузка, кратковременный холод, действие какого-либо ядра, тревога, семейный конфликт, неприятная критика в свой адрес и т. д.), ответ организма проявляется в учащении пульса, увеличении артериального давления, повышении в крови кортикостероидов — гормонов коры надпочечников. Комплекс физиологических реакций Селье назвал стрессом — напряжением, или общим адаптационным синдромом, представляющим собой трех-

фазную реакцию адаптации, состоящую из фаз: тревоги, повышенной резистентности и истощения. Стресс — это неспецифический ответ организма на любое воздействие — стрессор. Любой раздражитель — стрессор (психологический, физический) — всегда строго специфичен для организма, так как имеет определенное значение и одновременно несет общее требование — приспособиться к новым условиям. Это заставляет организм адаптироваться к возникшей ситуации. Неспецифические требования, предъявляемые к воздействиям как таковым, — это и есть сущность стресса. Природа стрессоров может быть различной, но они запускают в организме генетически запрограммированную неспецифическую реакцию защиты.

Основные структуры, участвующие в возникновении стресса: кора мозга, лимбические структуры, ретикулярная формация. Первоначально происходит активация вегетативных центров гипоталамуса, мозгового слоя надпочечников. В ответ происходит выброс в кровь гормонов адреналина и норадреналина. За счет этого повышаются функциональные возможности сердечно-сосудистой, дыхательной систем, скелетных мышц, обеспечивается эффективность восстановительных процессов, направленных на сохранение гомеостаза в организме. Адреналин стимулирует восходящую ретикулярную формацию, что ведет к повышению возбудимости коры мозга. В целом, начальный механизм стресс-реакции называют симпатoadреналовой реакцией (САР), или реакцией битвы-бегства. Если стрессор продолжает оказывать повреждающее действие, не компенсируемое реакцией битвы-бегства, то наступает следующий этап в стресс-реакции — активация других эндокринных механизмов: адренокортикотропного, соматотропного и тиреоидного. Однако чрезмерное выделение различных гормонов приводит одновременно и к отрицательным эффектам. В организме возникают неспецифические стандартные ответы более широкого диапазона: возрастает риск образования язв желудка и развития инфаркта миокарда за счет спазма сосудов, резко снижается интенсивность иммунных механизмов, сопровождающаяся повышением активности коркового слоя надпочечников, инволюцией зубной железы и лимфатического аппарата, изменением состава лейкоцитов, повышением свертываемости крови. Это есть плата за адаптацию, связанная с перестройкой защитных и иммунных сил организма.

Поддержание этой стресс-реакции обеспечивается не только гормональными механизмами, но длительной активацией мозговых структур за счет нейрогенных и прямых гормональных влияний на мозговые структуры. Стероидные гормоны являются мощным активатором для центральных нейронов, что обеспечивает длительность и застойность стресс-реакции.

Выделяют системный, или физический, стресс, отражающий, в основном, напряжение биологических систем (отравление, ушибы, воспаление), и психологический стресс — отражающий вовлечение в реакцию эмоциональной сферы. Существенной чертой психологического стресса является наличие в стрессовой реакции эмоции или включение в нее мотивации, вызывающей эмоцию. Главное, что обуславливает стресс психического порядка, — эмоциональный настрой личности по отношению к стрессору. При физическом стрессе раздражитель вызывает стереотипную реакцию, развитие которой не определяется какими-либо защитными интеллектуальными механизмами. При эмоциональном стрессе психический фактор позволяет индивидууму производить оценку стимула, анализировать значение угрозы и противопоставлять ей защитные механизмы, что не всегда приводит к ожидаемым результатам.

В широком понимании стресс — это любое более или менее выраженное напряжение организма, это нормальное состояние для человека. Дело в его выраженности. При достаточно сильном и продолжительном действии стресс-фактора реакция может стать болезнетворной основой различных функциональных нарушений. Современная жизнь все ощутимее нарушает сложившийся механизм отношений человека с окружающим миром. Практически, современный человек постоянно находится в состоянии стресса. Выделяют шесть основных симптомов хронического стресса: бессонница, мышечные боли в груди, кашель (покашливание «для очистки горла»), сексуальная неудовлетворенность, эмоциональный дисбаланс (перепады настроения). Частыми проявлениями стресса бывают хроническая усталость и избыточный вес. Профилактика психологического стресса может идти по следующим направлениям. Выяснение природы, причин стрессового состояния. Выявление стресс-факторов и выработка условий, позволяющих их контролировать или

нейтрализовать. Организация рационального питания, исключение из пищи активаторов ЦНС. Использование различных способов релаксации: психологическая, мышечная, дыхательная, саморегуляция, аутотренинг. Применение физических нагрузок: бег трусцой, ходьба и другие виды активности в аэробном режиме.

### *Литература*

- Психологические состояния: Серия «Хрестоматия по психологии» / Ред. Куликов Л.В. — СПб., 2000.  
Грицак Л.П. Общение с собой. — М., 1991.  
Карпов А.В. Психология менеджмента. — М., 1999.  
Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. — М., 1983.  
Изард К.Е. Эмоции человека. — М., 1980.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Что такое эмоции?
2. Какие функции выполняют эмоции?
3. Каковы основные этапы развития стресса?
4. Какие состояния обусловлены чрезмерным эмоциональным возбуждением?

### *Темы рефератов*

1. Состояние стресса, механизм развития, влияние на деятельность.
2. Трудные состояния, их виды и влияние на деятельность.
3. Роль потребностей в формировании эмоциональных и волевых процессов.

## **§8. Мотивация трудовой деятельности**

Любая деятельность окажется малоэффективной или вообще неэффективной, если у работника не будет заинтересованности в ее реализации. Эта заинтересованность выражается в мотивированности субъекта на соответствующую деятельность. Мотивация выполняет оценочную и компенсирующую роль. Формирование деятельности начинается с принятия ее личностью. Возникает желание выполнить эту деятельность, которое стимулирует активность личности в соответствующем направлении. Мотивация побуждает тру-

довую активность и влияет на формирование цели и путей ее достижения. Функция мотивирования является необходимым структурным элементом общей системы деятельности. Она включает две стороны: во-первых, активизирует в деятельности все потребности личности, во-вторых, помогает оценить реальный вклад каждого работника в общий итог деятельности. Отношение к труду вообще и к конкретной профессиональной деятельности в частности принципиально определяют успешность деятельности. Эти отношения выражаются в мотивах деятельности. Мотивы — это побудители деятельности. Все побудительные источники активности личности объединяются понятием *мотивационной сферы*. Она включает потребности личности, интересы, стремления, убеждения, влечения, установки и т. п. Вместе с тем, мотивирующей силой могут обладать также социальные нормы и правила, жизненные принципы, цели, ценности, система мировоззрения в целом. Однако важнейшим источником мотивов являются *потребности*, в которых отражается зависимость человека от условий существования и развития. Через потребности осуществляется регуляция поведения человека. Потребности могут отражать материальную, духовную или социальную зависимость. Соответственно выделяются и группы мотивов.

Одним из важнейших вопросов мотивации трудовой деятельности является исследование глубинных механизмов формирования мотивов и мотивационных тенденций личности. Основные теории, раскрывающие механизмы мотивации, разделяют на две группы: содержательные и процессуальные.

В содержательных теориях акцент делается на выявление и изучение тех внутренних побуждений (потребностей, мотивов), которые лежат в основе поведения людей, их профессиональной деятельности. В реальной практике поведения человек довольно редко мотивируется какой-то одной потребностью. Между потребностями складываются сложные отношения взаимозависимости и взаимообусловленности. Наиболее конструктивную с точки зрения трудовой деятельности теорию формирования мотивационно-потребностной сферы предложил А. Маслоу. Он разработал концепцию «иерархическая теория потребностей». Ядром этой концепции является представление о иерархии потребностей личности: фи-

физиологические — безопасности — самосохранения — социальные — эгоистические — самоутверждения (высшая потребность).

Согласно данной концепции, выделяют следующие группы потребностей:

- *экзистенциальные* — удовлетворение этих потребностей необходимо для безопасного выживания индивида, еще их называют базисными потребностями;

- *потребности в контакте* — направлены на установление связей, выражают чувство близости с другими людьми, стремление получить внимание с их стороны;

- *потребности самоактуализации (развития)* — связаны со стремлением человека к творчеству, созиданию, самоутверждению. В отличие от других, эти потребности ненасыщаемы. Чем больше человек осуществляет творческую деятельность, тем больше он к ней стремится.

Эти потребности постепенно заменяют друг друга по степени активности. Причем каждый следующий уровень актуализируется в том случае, если удовлетворены все предыдущие. Здесь действует принцип доминанты, т. е. направленность деятельности соответствует той потребности, которая является первой в ряду неудовлетворенных. В этой связи были выявлены следующие закономерности:

- чем слабее удовлетворены базисные потребности, тем сильнее стремление к их реализации. Например, потребность в пище тем более актуализирована, чем меньше она удовлетворяется;

- чем меньше удовлетворены потребности в контакте, тем сильнее базисные потребности. Например, одинокий человек, лишенный возможности много и плодотворно общаться, начинает видеть смысл жизни в постоянном беспокойстве о своем здоровье, материальных приобретениях, тревогах и т. п.;

- чем меньше удовлетворена потребность в самоактуализации, тем сильнее потребность в контакте. Если работник не смог заявить себя в высокорезультативной деятельности, то он стремится компенсировать неспособность к творчеству гипертрофированной активностью в системе социальных отношений. Он легко и активно вступает в многообразные социальные контакты, имеет множество знакомых и приятелей, легко откликается на любую форму социального взаимодействия.

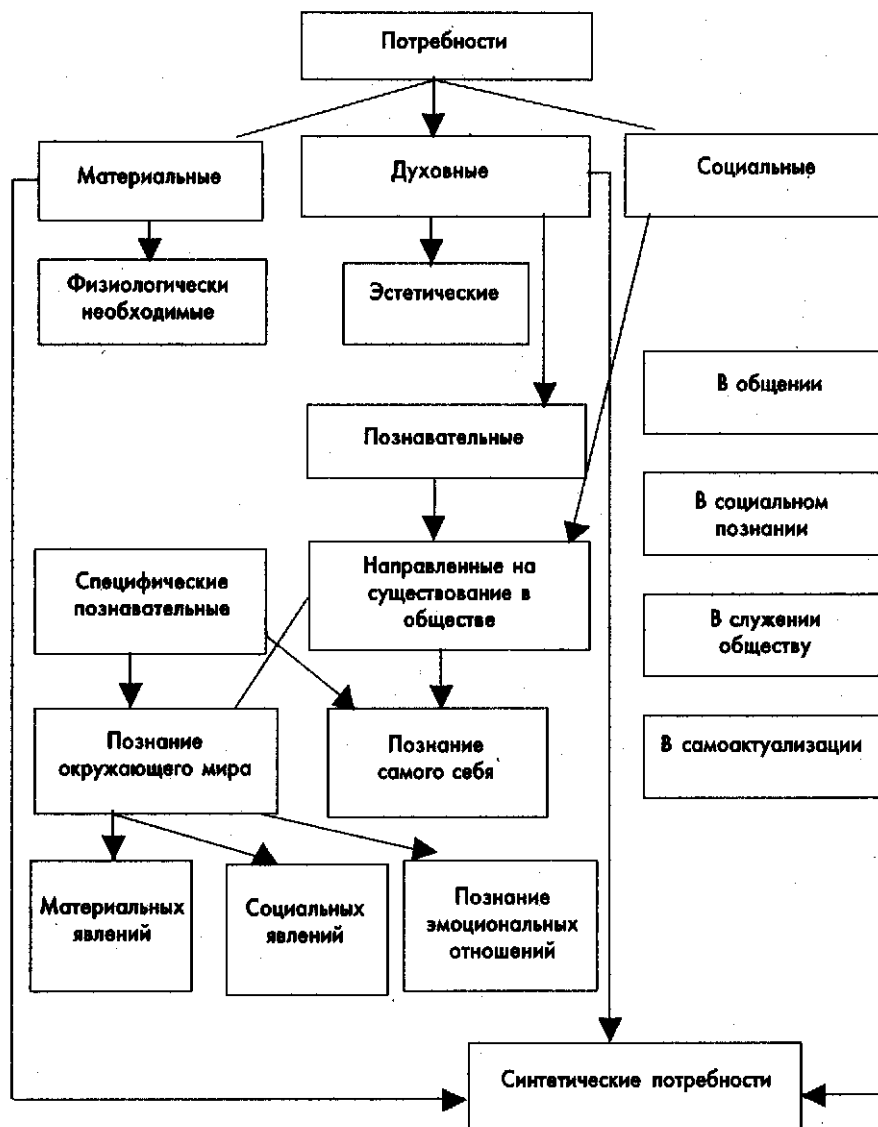


Схема 10. Классификация потребностей личности



Данная концепция объясняет ведущие мотивы трудовой деятельности. Человек находит высшее удовольствие в самореализации, в осуществлении творческой деятельности. Однако такая деятельность возможна только в том случае, когда человек имеет приличные условия жизни, испытывает социальное признание и уважение, имеет в своем окружении людей, о которых может заботиться (семью). У такой личности актуализирован высший уровень потребностей, а его деятельность характеризуется наибольшими для него результатами. Чтобы сформировать творческого профессионала, нужно обеспечить ему такой материальный и социальный уровень жизни, который удовлетворит данные потребности полностью.

Мотивация самоактуализации является одним из главных стимулов трудового саморазвития личности. Она тесно связана с мотивацией достижений. Важнейший механизм мотивации, обеспечивающий активность трудовой деятельности, раскрыт в концепции мотивации достижений. В ней выявлена связь между побуждением успеха (избегания неудачи) и трудностью задачи. При решении любой задачи активизируется соответствующая потребность. Иначе говоря, человек принимает решение о начале деятельности, если у него есть в ней определенная нужда. Потребность включает определенное соотношение мотива достижения успеха (МУ) и мотива избегания неудачи (МН). Принятие решения о начале выполнения деятельности соотносится с оценкой того, насколько вероятно успешное выполнение деятельности или риск неудачи. Если успешность оценивается достаточно высоко, а риск — субъективно приемлемым, принимается решение о начале деятельности. Побуждение к деятельности определенного уровня зависит от субъективной вероятности успеха. В процессе профессиональной деятельности субъект воспринимает цель деятельности в виде определенного эталона, «нормативного уровня» выполнения данной профессии. Этот уровень характеризуется качественными и количественными параметрами. Субъект воспринимает эту нормативную цель, соотнося ее со своими возможностями, оценкой ситуации, субъективной вероятностью достичь успеха и избежать неудачи. В результате формируется личный стандарт исполнения деятельности, или *уровень притязаний*. Уровень притязаний включает субъективные

качественные и количественные характеристики, которым должен, по мнению работника, удовлетворять будущий результат его деятельности. В итоге формируется *потребность достижений*, т. е. предрасположенность к принятию в будущей деятельности максимально высокого личного уровня исполнения. Чем выше потребность достижений, тем более сложный уровень работы осуществляет личность. Потребность достижений выступает центральным психическим регулятором профессиональной деятельности и стержнем внутренней мотивации. Потребность достижений формируется в зависимости от привлекательности цели деятельности. Цель — это представление о будущем результате, о том, что должно быть получено. Однако в виде цели может выступать лишь желаемый результат, в силу своей желаемости он и приобретает мотивирующий характер. Привлекательность цели может быть внутренней, в силу привлекательности результата самого по себе, и внешней, когда результат привлекателен своими последствиями.

В процессуальных теориях раскрывается, по каким закономерностям организовано мотивированное поведение с учетом взаимодействия мотива с другими процессами — восприятием, познанием, коммуникацией. Поведение и деятельность человека определяются не только мотивами, но и тем, как воспринимает, понимает и прогнозирует человек ситуацию, какой тип поведения избирает. Примерами процессуальных теорий служат концепции *валентности — инструментальности — ожидания (ВИО)*. Все эти теории имеют связь с концепцией мотивацией достижений. Эти подходы были объединены в расширенной модели мотиваций — *теории ожидания*. основополагающим в теории ожидания является понятие ожидания (О). Ожидание — это субъективная вероятность успеха перспектив достижения личностью поставленной цели. Согласно данной теории, решение человека заняться определенной деятельностью или нет является функцией субъективной оценки вероятности достижения цели и валентности результата деятельности.

Валентность (В) — это приписывание человеком определенной привлекательности результатам и последствиям своей деятельности. Эта привлекательность и является одним из побудителей деятельности. Сама деятельность так-

же обладает валентностью. Привлекательность сама по себе еще не обеспечивает трудовую активность. Необходима оценка своих возможностей в достижении желаемого результата. Раскрытие механизма такой оценки осуществляется через понятие инструментальности (И). **Инструментальность определяется как вероятность того, что выполнение задания именно этим способом и в таких условиях приведет к определенным последствиям.** Инструментальность может принимать значение от +1,0 до -1,0. Это означает, что результат деятельности может приводить к некоторым последствиям с определенной вероятностью, однако тот же самый результат может означать невозможность каких-либо последствий или быть нейтральным по отношению к ним. Оценка вероятности того, что результат приведет именно к этим последствиям, является третьим фактором формирования мотивации. Таким образом, возможный уровень мотивированности (М) на определенную деятельность можно оценить по формуле:  $M = I \times O \times B$ . Данная теория получила широкое распространение в трудовой деятельности и особенно в практике управления.

Другая широкоизвестная теория из группы процессуальных — это *теория справедливости*. Сущность этой теории заключается в том, что наибольшая мотивационная сила будет у субъективно справедливого вознаграждения. Индивид постоянно стремится быть в равновесии с социальным окружением, т. е. в системе справедливости. Для этого индивид постоянно сравнивает два отношения: отношение между собственным усилием в работе и результатом (например вознаграждением); отношение между усилиями других и их результатами. Сходство этих отношений рождает чувство справедливости, а несходство — чувство несправедливости. Если субъективно отношение оценивается как непосредственное, то работник уменьшает свою активность. Если работник осознает, что его вознаграждение больше, чем за аналогичную работу у другого, то его активность не обязательно увеличивается. В первом случае мотивация снижается, во втором — остается на старом уровне.

Одна из базовых проблем в психологии труда — как сформировать у работника такую мотивацию, которая приведет именно к этим, а не другим моделям поведения субъекта. Задача формирования адекватных мотивационных влияний

всегда стояла в центре внимания исследователей и практиков управления. Анализ природы мотивации при формировании исполнительской деятельности нашел свое отражение в триаде теорий, условно обозначенных теория X, теория Y, теория Z.

*Теория X* базируется на следующих положениях:

- людям свойственно врожденное чувство неприязни к работе, по возможности они стараются ее избежать. Она не является для них мотиватором;
- людей необходимо принуждать к работе с помощью угрозы наказания и постоянно контролировать их;
- обычный (средний) человек всегда стремится избежать ответственности. Он испытывает желание, чтобы им руководили;
- основным мотиватором всегда выступают экономические потребности. Их цель — наибольшая экономическая выгода;
- исходно люди пассивны. Их нужно стимулировать, заставлять работать.

*Теория Y* выступает альтернативой теории X и основывается на противоположных тезисах:

- людям изначально присуща потребность реализовать себя в умственной или физической работе. Для них это так же естественно и необходимо, как играть, общаться или отдыхать;
- человеку свойственен самоконтроль и саморучководство. Для творческой деятельности это основные регуляторы. Угроза и внешний контроль — это крайние средства мотивации в труде;
- работу людей мотивирует не только вознаграждение, но и цели деятельности;
- человеку свойственны инициатива и потребность нести ответственность за свою деятельность;
- мотиваторами деятельности часто выступает само содержание труда и интерес к нему;
- мощной мотивирующей силой выступает стремление человека проявить в труде свою индивидуальность, завоевать более высокий социальный статус.

*Теория Z* развивает концепцию Y с учетом современных достижений теории управления:

- высокую мотивацию на деятельность обеспечивает гарантия занятости и создание доверительной обстановки между работниками;

- важнейшим фактором является создание атмосферы корпоративной общности, преданности организации;
- мотивирующей силой обладают максимально частые контакты между работником и управляющим;
- эффективная мотивация обеспечивается гласностью внутрифирменной информации, общностью целей всех работников;
- стимулом работы является создание атмосферы общей ответственности;
- необходимо предоставление работникам как можно больше свободы в выборе средств деятельности;
- определенный мотивационный эффект могут иметь и неформальные связи между субъектами организации.

Эти три теории обеспечивают различный выбор той или иной стратегии для формирования мотивации исполнительской деятельности.

Большое значение для раскрытия системы мотивов трудовой деятельности имеет еще одна концепция, получившая широкое распространение в организации профессиональной деятельности. Это так называемая двухфакторная теория. Согласно ей, тот или иной род занятий характеризуется рядом требований и признаков, которые непосредственно становятся мотиваторами для людей, ориентированных на выполнение работы. Однако для некоторых работников мощной мотивирующей силой может являться стремление к общению, идентификации себя с группой и т. п. Это мотиваторы совсем другого рода. Все факторы, стимулирующие работника, делятся на две группы. Те, которые непосредственно вызывают удовлетворенность трудом, — **факторы-мотиваторы**. К ним относятся возможность карьеры, социальное признание работника, сложность и интересность работы, высокая ответственность, удобный режим работы и т. п. Вторая группа — это факторы, прямо не обуславливающие мотивацию процесса труда, но снимающие или уменьшающие неудовлетворенность человека работой, — **факторы гигиены**. К ним относятся, например, условия труда, общая политика фирмы, степень контроля за работой, заработная плата, психологический климат рабочей группы и т. п. В целом факторы гигиены соотносятся с условиями работы, а факторы-мотиваторы — с самим характером, сущностью и содержанием работы. При наличии благоприятных фак-

торов гигиены возникает особое состояние, приводящее к уменьшению чувства неудовлетворенности трудовой деятельностью. Однако усилить это чувство можно лишь через факторы-мотиваторы. Из двухфакторной теории следует важный практический вывод о возможности создания *программ обогащения труда*, направленных на расширение мотивационного потенциала трудовой деятельности. Обогащение труда предполагает такую организацию работы, при которой исполнитель осознает сложность и важность порученного ему дела, независимость в выборе решения, отсутствие монотонности и рутинных операций, ответственность за задание, в целом у работников возникает ощущение ценности, социальной значимости и самостоятельности своей трудовой деятельности.

Теории Х, Y, Z, а также двухфакторная концепция в значительной степени направлены на характеристику содержания мотивации исполнительской деятельности.

Конкретизация двухфакторной концепции нашла свое отражение в частных теориях, рассматривающих непосредственные мотивы, активизирующие трудовую деятельность. Сложная трудовая деятельность, как правило, имеет в основе синтетические потребности. Последние возникают как комбинация материальных, духовных и социальных потребностей. Многообразие типов потребностей определяет чрезвычайную сложность формирующихся на их основе мотивов. Следовательно, воздействовать на мотивационную сферу можно многочисленными путями, через подключение различных потребностей. Воздействие синтетических потребностей провоцирует активность множественности мотивов в ситуации одной деятельности. Иначе говоря, трудовая деятельность всегда полимотивирована. Иллюстрацией этого феномена может служить концепция А.А. Русалиновой.

В зависимости от действующего мотива или их системы, трудовая деятельность развивается в том или другом направлении с той или иной степенью успешности. Отношение к труду определяется различным сочетанием материальной заинтересованности в конкретной работе, интересом к процессу труда и переживанием социальной ценности результата. Соответственно выделяют шесть типов возможного отношения к труду, стимулирующего активность личности (табл. 3).

Таблица 3

**Типы мотивационной направленности к труду  
по А.А. Русалиновой**

Отношение	1 тип	2 тип	3 тип	4 тип	5 тип	6 тип
Материальная заинтересованность	+	+	+	-	-	-
Социальная престижность	+	+	-	+	-	+
Интерес к процессу труда	+	-	-	+	+	-

Как видно из таблицы, оптимальным является только первый тип, в котором материальная заинтересованность сочетается с социальной престижностью и интересностью процесса труда. В этом случае мы наблюдаем максимальную отдачу и высокую удовлетворенность личности в труде. Широко распространен второй и третий типы. В первом ярко выражена материальная заинтересованность и престижность труда при отсутствии интереса к нему. Во втором — материальная выгода заставляет работника мириться и с отсутствием интереса, и с непрестижностью данной деятельности.

Значение имеет динамика мотивов: выдвигание на первый план одних и оттеснение на задний план других. Изменение доминирующего мотива достаточно часто встречается в трудовой деятельности. Мотивы меняются в зависимости от обстоятельств личной жизни, от изменений условий и системы трудовой деятельности. Анализ изменения мотивов у рабочих в разные периоды экономической устойчивости позволил обнаружить следующие закономерности:

- общий уровень удовлетворенности работой связан с ростом безработицы;
- при неустойчивом экономическом положении изменяется структура мотивов: усиливается все мотивы экономического плана и ослабевают мотивы содержания деятельности (интереса);

- рабочие высокой квалификации имеют более выраженные мотивы интереса к деятельности в силу не только ее особенностей, но и вследствие большей стабильности и уверенности своего положения.

Важнейшим, оптимизирующим процесс труда фактором является *самосознание*. Симптомокомплекс самосознания включает осознанное отношение человека к своим потребностям, мотивам, влечениям, способностям, переживаниям. Этот симптомокомплекс включает и эмоционально-смысловую оценку своих субъективных возможностей. Благодаря самосознанию, у работника формируется определенное представление о себе как о труженике, о возможностях достижения определенных результатов, уровень притязаний. Представление о себе складывается под влиянием оценочного отношения других людей, соотношения мотивов, целей и результатов своих поступков с нормами и эталонами, принятыми в обществе. Содержательная характеристика самосознания личности в труде хорошо раскрывается через анализ мотивационной структуры в классификации, выделяющей следующие группы мотивов трудовой деятельности, в совокупности составляющих симптомокомплекс самосознания.

1. *Мотивы выгоды*. Работник представляет себе зависимость между производительностью труда и получаемой выгодой. Выгода бывает материальной (зарплата, доход и т. п.) и социальной (профессиональный престиж, личностный статус и т. д.). Видя достигнутые в процессе труда результаты, работник определяет для себя, выгодна или невыгодна ему эта работа.

2. *Мотивы безопасности*. При любой трудовой деятельности работник должен чувствовать себя в безопасности. В труде возможны следующие виды опасности:

- физическая, угрожающая здоровью и жизни работника;
- материальная, выражающаяся в возможности материальной (например денежной) потери;
- социальная, в виде угрозы общественных мер воздействия, в результате чего могут пострадать общественное положение работника, профессиональный престиж, потеря авторитета и т. п.

Каждый человек выбирает субъективно приемлемую для себя меру безопасности и в зависимости от этого осуществляет или не осуществляет данную деятельность.



3. *Мотивы удобства.* Человек стремится выбирать из доступных ему способов выполнения задачи самый простой, требующий минимума напряжения. Это не означает, что он выбирает всегда самую простую работу. Наиболее привлекательной будет та работа, степень трудности которой оптимально соответствует возможности работника. Однако в этих границах человек стремится избежать лишних усилий.

4. *Мотивы удовлетворенности.* Некоторые профессии доставляют удовлетворение человеку непосредственно самим процессом. Другие имеют ценность в результате. При выполнении деятельности чувство удовлетворения может усиливаться или ослабевать, вплоть до исчезновения. Личность тогда принимает труд, когда он вызывает субъективно необходимый уровень удовлетворения.

5. *Мотив «мнение товарищей».* При любом труде личность учитывает социальную оценку своей деятельности. Каждый человек отдает себе отчет в том, что окружающие чего-то ожидают от него, а иногда даже требуют, чтобы он вел себя именно так, а не иначе. Работа будет эффективна, когда поведение работника не противоречит социальным ожиданиям.

Все перечисленные мотивы действуют одновременно. Они могут быть однонаправлены или вступать в противоречие друг с другом. Например, хорошо оплачиваемая работа бывает одновременно субъективно безопасной, приятной, имеет большое значение в глазах окружающих и т. д., но при той же хорошей оплате может восприниматься как опасная, не соответствовать наклонностям работника, не доставлять чувства удовлетворения. Противоречивые мотивы формируют конфликтную ситуацию, делая поведение и труд личности неустойчивым. В зависимости от осознания всех указанных групп мотивов у личности и формируется комплекс самосознания.

Существуют также и специальные приемы, направленные на оптимизацию мотивационного потенциала профессиональной деятельности. По силе своего мотивационного эффекта они выстраиваются в следующую последовательность.

1. *Экономические методы.* Основаны на материальном вознаграждении за исполняемую работу. Существует три общих правила экономического мотивирования. Первое: размер премии как одного из самых распространенных

психологии труда преобладают теоретические и эмпирические исследования, направленные на изучение индивидуального субъекта. Данная традиция уходит своими корнями к системе НОТ Ф. Тейлора. Подход Ф. Тейлора не просто игнорировал существование рабочих групп — он был направлен на максимальную индивидуализацию труда рабочего. Труд отдельных исполнителей соединялся в единый процесс только посредством менеджмента, это был «труд рядом». Подобная модель отношений, с одной стороны, противоречила естественным групповым процессам в организации. (Примером служат хорошо известные Хоторнские исследования под руководством Э. Мейо, в ходе которых было наглядно продемонстрировано, что работник — это «социальный человек» и что производственные операции осуществляются не просто посредством механизмов и методов, но также и под влиянием группы, что индивидуальная производительность в значительной степени детерминирована групповыми стандартами и нормами.) С другой стороны по мере усложнения и содержания, и средств деятельности индивидуальная форма организации труда становилась препятствием на пути развития производства. Поэтому начиная с 1930—40-х гг. на смену отдельному работнику приходят бригады, команды, экипажи, звенья, рабочие и производственные группы, бюро, комитеты и т. п. «Труд рядом» уступил свое место «труду вместе», или совместному труду.

Коллективный субъект и совместная трудовая деятельность — объект и предмет исследования, изучаемый не только психологией труда, но и социальной, организационной, другими разделами психологии. На сегодняшний день преобладающее число работ, посвященных коллективному субъекту, сделано в русле социально-психологических исследований. Так, может быть, и не стоит психологии труда обращаться к данной проблематике? Ответом на этот вопрос может быть только категорическое «нет». Сохраняющийся по многим причинам приоритет социальной психологии в исследованиях совместной деятельности — прямое указание на то, что в багаж знаний специалиста в области психологии труда обязательно должны входить знания по смежным разделам психологии.

Начало активного использования понятия «коллективный субъект деятельности» (или синонимичного ему —

«субъект совместной деятельности») в отечественной психологии приходится на конец 1970-х — начало 1980-х гг. Данное понятие стало разрабатываться психологами в рамках концепции совместной деятельности. Уже в начале 1960-х гг. внутреннее развитие социальной психологии и практические потребности (например, подготовка экипажей для работы в космосе, внедрение бригадных форм деятельности в промышленности) привели к постановке проблемы групповой деятельности. Преобладающими на тот момент являлись эмпирические и экспериментальные исследования совместной деятельности, в рамках которых были сконструированы и впервые использованы такие аппаратные методики, как «готеостат», «сенсомоторный интегратор», «арка», «кибернометр». Дальнейшее теоретическое обобщение эмпирических и научно-практических исследований совместной деятельности обогатили психологию более глубокой разработкой таких понятий, как «группа», «коллектив», «межличностные отношения», «удовлетворенность трудовой деятельностью и коллективом». Первоначально теоретики отводили совместной деятельности роль ведущего фактора, детерминирующего групповые процессы и феномены (другими словами, совместная деятельность воспринималась как некая детерминирующая среда и условие существования группы). Однако позднее в представления о детерминирующей роли совместной деятельности были внесены принципиальные изменения: не только содержание совместной деятельности определяет групповые процессы, но и социально-психологические свойства и состояния группы существенно влияют на характеристики совместной деятельности и могут в разной степени ее трансформировать. Таким образом, подчеркивая не пассивную, а активную сущность группы (коллектива) по отношению к выполняемой ей совместной деятельности, психологи вводят в обращение понятие «коллективного субъекта деятельности». Реализуя объективно заданные параметры деятельности, коллективный субъект преломляет, опосредует их через наиболее характерные его субъективные свойства.

Не всякая группа является субъектом совместной деятельности, нельзя объявить любую общность людей субъектом. Только при условии определенных характеристик группу можно действительно считать таковым. Что это за условия? Во-первых, это наличие общих целей деятельности. Во-вто-

рых — процесс достижения этих целей опирается на совместные действия и без них невозможен. И, в-третьих, полученный результат — база для оценки действий всей группы. Также в качестве признака коллективного субъекта может рассматриваться наличие общих мотивов деятельности. Но это скорее всего желательное, но не обязательное условие, так как соотношение групповых и индивидуальных мотивов может изменяться в процессе жизнедеятельности группы.

В качестве основных характеристик коллективного субъекта деятельности выделяют:

- целенаправленность (стремление к основной значимой цели);
- мотивированность (действенное отношение к совместной деятельности);
- интегрированность (взаимосвязанность и взаимозависимость членов коллектива);
- структурированность (четкость взаимного распределения функций и ответственности);
- согласованность (взаимная обусловленность действий взаимодействующих субъектов);
- организованность или управляемость (подчиненность определенному порядку деятельности);
- результативность (способность достигать положительно-го результата).

Кроме перечисленных содержательных характеристик, есть еще одна, но уже скорее формального характера — пространственно-временные условия трудовой деятельности. (Сравните перечисленные свойства коллективного субъекта с признаками совместной деятельности, изложенными в главе 2.)

Только те группы, деятельность которых отличается перечисленными признаками, могут рассматриваться как коллективный субъект деятельности. Как синонимы могут также использоваться понятия «групповой субъект», «субъект совместной деятельности», «первичная рабочая группа» и даже «малая социальная группа». Из перечисленных особенностей коллективного субъекта очевидно, что это не просто сумма отдельных индивидов, а их закономерная интеграция — интеграция, обладающая такими свойствами, которых просто нет (и не может быть) у индивидуального субъекта трудовой деятельности. Характеристика группы как целого не

сводима к характеристике ее отдельных членов. Следовательно, если в качестве объекта научного анализа выступает рабочая группа, то недопустимо переносить на нее те закономерности и феномены, которые присущи отдельному работнику. Психологическая проблематика исследования групп в совместной трудовой деятельности необычайно широка: количественный и качественный состав, генезис группы, ее структура, инструментальные (кооперация, дифференциация, самоорганизация, согласование функций...) и экспрессивные (подражание, подавление, симпатия, антипатия, эмпатия...) процессы, групповые нормы и ценности, управление трудовым коллективом, межгрупповые взаимодействия и пр. Изменение социально-экономических условий, а вслед за ними организационно-управленческие изменения сделали исследования коллективного субъекта и совместной трудовой деятельности еще более актуальными.

#### **Структура и этапы развития группы**

Любая рабочая группа, какой бы степенью целостности она ни обладала, состоит из отдельных людей, отдельных субъектов, занимающих в группе определенное положение, позицию относительно друг друга. Позиция (или место) человека в группе может быть описана самыми разными терминами. Чаще всего выделяют официальную, или формальную (должность, положение в штатном расписании, место в технологической цепочке), и неофициальную позицию (авторитет, эмоциональные оценки, личные привязанности, общность интересов). Связи и отношения, складывающиеся в группе между ее отдельными членами или микрогруппами, называют структурой группы. Совокупность связей и отношений между членами группы, определяемая официальными предписаниями, — это формальная структура группы. Для коллективного субъекта совместной трудовой деятельности частным случаем формальной структуры является функциональная структура — распределение между членами группы функций, необходимых для достижения цели деятельности. Структура, которая складывается спонтанно, где статус и функции не предписаны, где нет заданной системы управления, называется неформальной структурой. Также неформальную структуру группы можно определить

как реально складывающуюся в организации структуру связей, коммуникации и влияния. Неформальная жизнь группы не контролируется организацией и руководителем. Поэтому она затрудняет процессы управления и может мешать достижению общих целей деятельности. В настоящее время разработано большое число рекомендаций по использованию неформальной структуры группы для повышения эффективности деятельности или для более успешного менеджмента.

Рабочая группа первоначально создается как формальная группа, и часто это происходит вне прямой связи с потребностями и желаниями людей объединиться в рамках данной конкретной группы. Позднее в такой искусственно создаваемой группе начинает складываться неформальная структура отношений, которая детерминирована потребностями членов группы в общении, межличностной привлекательностью, психологической совместимостью и т. д.

В отечественной психологии одна из наиболее универсальных схем развития группы изложена в концепции Л.И. Уманского (схема 11). Данная схема описывает последовательную смену стадий (континуум) в развитии группы. Отдельные стадии качественно отличаются друг от друга по таким параметрам, как направленность, организованность, подготовленность, коммуникативность, сплоченность, микроклимат, межгрупповая активность. Группа может развиваться как в сторону позитивного изменения данных параметров, так и в сторону их снижения. Нулевая точка — группа — конгломерат, т. е. группа ранее незнакомых людей, оказавшихся в одно время в одном месте. Пик положительного направления — коллектив. Коллектив — реальная контактная группа, отличающаяся интегративным единством, организованностью, подготовленностью, как внутригрупповой, так и (в обязательном порядке) межгрупповой. До того как стать коллективом, группа проходит в своем развитии два этапа — кооперации и автономии. Также отмечаются два момента (номинальная группа и группа-ассоциация), когда группа еще качественно идентична нулевой точке, но без них невозможно ее дальнейшее развитие. Номинальная группа — формальное объединение вокруг предписанных извне задач (группе присвоено название). Группа-ассоциация — начало совместной трудовой деятельности (ориентировка членов группы). Группа-кооперация — высокая интеграция в сфе-

ре как межличностных, так и деловых отношений (реально и успешно действующая группа, которую связывает, прежде всего, общая работа). Группа-автономия — высокое внутреннее единство по всем параметрам внутригрупповой активности (члены группы идентифицируют себя с ней: «моя группа», «мы»). Достижение этого этапа не означает автоматического перехода к высшей точке. Возможна гиперавтономизация, когда обособление приводит к замкнутости, противопоставлению, изоляции от других групп. В этом случае группа обозначается как корпорация.



Схема 11. Этапы развития группы (по Л.И. Уманскому)

Отрицательная ветвь континуума описывает развитие групп хоть и замкнутых извне, но отличающихся внутригрупповой антипатией, межличностным эгоцентризмом, активной дезинтеграцией, конфликтностью и агрессивностью.

#### Феномены, проявляющиеся в совместной трудовой деятельности

Своеобразие совместной трудовой деятельности порождает наличие феноменов, не наблюдаемых в случае индивидуальной работы. Часть этих феноменов проявляется на уровне отдельного члена группы и порождена взаимодействием индивида и его рабочей группы — это феномены фасилитации, ингибиции, конформного поведения. Но есть такие феномены, которые проявляются на уровне группы как целого, которые индивидуальны. К числу таковых относятся явления групповой поляризации, деиндивидуализации, огруппления мышления, социальной лености. Особое место как по значимости, так и по многообразию конкретных проявлений занимают феномены количественного и качественного состава группы. Все перечисленные феномены могут использоваться группой (или ее руководителем) как инструментальное средство для достижения поставленных целей. Рассмотрим кратко их содержание.

Эффект количественного состава членов группы, или эффект объема, — зависимость результативных параметров деятельности группы от численности группы. С увеличением группы ее эффективность первоначально возрастает, но лишь до определенного момента, до тех пор, пока величина группы не достигнет некоторого критического значения. Если же и дальше количество членов группы будет расти, то эффективность деятельности начнет снижаться. Таким образом, количество членов группы и ее эффективность связаны между собой отношениями оптимума. Определить оптимальную величину группы достаточно сложно, так как она неодинакова и обусловлена специфической деятельностью, сложностью решаемых задач, степенью взаимосвязанности членов группы, их компетентностью и др. Необходимо различать пороговые значения объема группы и диапазон его оптимального действия. Нижний порог количества членов группы — это число лиц, способных справиться с общей задачей. Верхний порог — это число лиц, эффективно справляющихся с заданием, которое может быть уже незначительно сокращено без видимого ущерба. Чаще всего исследователи считают оптимальным некоторый средний размер группы (от четырех до восьми человек).

Эффект качественного состава членов группы — зависимость продуктивности деятельности членов группы от степени и однородности (гомогенности) — разнородности (гетерогенности). Параметры подобия или контраста членов группы очень разнообразны и могут быть обусловлены как биологическими, так и социальными факторами (пол и возраст, психофизиологические показатели, темперамент, характер, интеллект, ценностные ориентации и др.). При подборе членов группы для совместной работы и прогнозе успешности ее деятельности используется общий принцип: максимальной совместимости и срабатываемости достигают те группы, члены которых гомогенны по социально обусловленным характеристикам и гетерогенны по биологически обусловленным. Но каждый раз при работе с конкретной группой это предельно общее положение требует проверки. Продуктивность деятельности низка и в слишком разнородных группах, и в слишком однородных. В первом случае возникают сложности с выработкой общего мнения из-за про-



тиворечивости позиций членов группы, а во втором на продуктивность деятельности отрицательно влияет однообразие мнений, поступков, действий. Кроме того, именно гомогенность группы является предпосылкой для возникновения феноменов огруппления мышления и корпоративной замкнутости.

Сам факт присутствия других влияет на то, как и с каким результатом человек будет действовать. Психологи уже в конце XIX в. (т. е. тогда, когда психология только оформилась как самостоятельная наука) обнаружили, что в присутствии других людей повышается скорость и точность выполнения простых заданий. Данное явление назвали социальной фасилитацией. Однако немного позднее обнаружили, что результат может и ухудшаться, особенно в сложных заданиях (социальная ингибиция). Поиск механизма возникновения реакции на присутствие других позволил исследователям обобщить наблюдения. Присутствие других возбуждает, повышает уровень активации человека. Если активация до этого не достигла своего оптимума, то наличие зрителей — это как раз то условие, которое и позволяет индивиду действовать в режиме оптимальной активации. Если же уровень активации и так был достаточно высоким, тогда дополнительное возбуждение будет только ухудшать показатель деятельности. А если учесть, что, чем сложнее задание, тем меньший уровень активации требуется для его успешного выполнения, тогда становится понятно, почему именно в случае сложных задач результаты оказывались хуже.

В ситуации, когда другие не просто присутствуют, а оказывают на нас определенное воздействие, может наблюдаться конформное поведение. **Конформизм** — это изменение поведения или убеждений в результате реального или воображаемого давления группы. Данное явление было описано в середине XX в. В ходе эксперимента все участники, кроме одного, были предупреждены о том, что им необходимо дать неправильный ответ на экспериментальное задание. «Наивный субъект» (тот участник, которого ни о чем не предупреждали) давал свой ответ последним, предварительно прослушав ответы остальных. Обнаружилось, что значительное число неподготовленных испытуемых давали вслед за группой неправильный ответ. Конформизм может проявляться в двух формах: уступчивости (внешнее следование за груп-

пой при внутреннем несогласии) и одобрения (полное соответствие убеждений и поступков социальному давлению).

Приблизительно в то же время исследователи заинтересовались случаями, в которых поведение группы, совместные поступки ее членов противоречили этическим принципам или представлениям о «нормальности», которые были свойственны членам данной группы в случае индивидуального поведения (наглядный пример — поведение болельщиков на стадионах). Данное явление было обозначено как **деиндивидуализация — утрата самоосознания и боязни оценки, возникающая в групповых ситуациях, которые обеспечивают анонимность и не концентрируют внимание на отдельном индивиде**. Проявления деиндивидуализации не обязательно негативны. Все зависит от «знака» ситуации. Так, условие анонимности может позволить опытным работникам проявить большее участие в профессионализации начинающего молодого специалиста. Таким образом, деиндивидуализация выражается в возрастании восприимчивости непосредственно к ситуации, а уже от характера ситуации зависит, будет процесс деиндивидуализации разрушительным или конструктивным.

В начале 1960-х гг. впервые был описан феномен **сдвига риска**. Было зафиксировано, что группа дает более рискованный совет, чем те советы, которые давали члены группы индивидуально, до обсуждения в ней. Однако и этот феномен не был однозначен: обнаружилось, что при некоторых условиях решение группы менее рискованно. Эти два противоречивых на первый взгляд результата объединяет феномен групповой поляризации. Обсуждение в группе усиливает изначальные установки ее членов, как более рискованные, так и менее рискованные. Данный феномен проявляется не только при принятии рискованных решений, а в любой ситуации, требующей обсуждения и выработки группового мнения. Итак, групповая поляризация — вызванное влиянием группы усиление ранее существующих тенденций членов группы; смещение средней тенденции к своему полюсу вместо раскола мнений внутри группы.

**Феномен огруппления мышления** хронологически был описан позже остальных (начало 1970-х гг.), но именно в нем группа выступает как единое целое в наибольшей степени. Огруппление мышления — режим мышления,

возникающий у людей в том случае, когда поиски устраивающей всех точки зрения становятся настолько доминирующими, что группа склонна отбрасывать реалистические оценки альтернативного способа действия. То есть группе настолько важно самосохраниться, что все представляющее хоть какую-то угрозу для группового единства считается негативным. Огруппление мышления наблюдается в группах с высокой степенью сплоченности; в группах, которые подчинены директивному лидеру; в группах, которые стремятся к самоизоляции, к противопоставлению себя другим группам. Не всегда огруппление мышления приводит к отрицательным последствиям. Однако на практике психологи, занимающиеся управленческим консалтингом, отмечают его пагубное влияние на показатели деятельности организации. Поэтому разнообразны специальные рекомендации по преодолению феномена огруппления мышления для руководителей.

Также сравнительно недавно был описан феномен, названный исследователями социальной ленью. Когда индивид действует один и группа за ним лишь наблюдает, он чаще улучшает показатели своей деятельности (социальная фасилитация). Когда же люди действуют вместе, их усилия складываются, а ответственность распределяется между всеми, обычно прилагается меньше усилий. **Социальная лень** — тенденция участников совместной деятельности прилагать меньше усилий к выполнению задания, если результат не повлияет на индивидуальную оценку, а ответственность будет распространяться на всю группу. Данный феномен был обнаружен в результате наблюдения за командами, перетягивающими канат, и классами, продававшими конфеты для оплаты экскурсии. Специально организованный эксперимент (измерялось усилие, прикладываемое при индивидуальном и якобы совместном перетягивании каната) подтвердил: действуя в одиночку, человек отдает больше сил, чем тогда, когда думает, что за ним стоит группа.

Все известные примеры описания феномена социальной лени были получены при выполнении группой сравнительно простых заданий (перетягивание каната, работа на велотренажере), возможно, изменение степени значимости, характера задания приведет к прямо противоположным явлениям. В исследованиях отечественных психологов, про-

водившихся в 1960—1970 гг. и позже, было показано, что перцептивные, мнемические, мыслительные задачи решаются группой эффективнее.

### *Литература*

- Андреева Г.М.* Социальная психология. — М., 1996.  
*Донцов А.И.* Психология коллектива. — М., 1984.  
*Журавлев А.Л.* Психологические особенности коллективного субъекта. / Проблема субъекта в психологической науке. Отв. ред. Брушлинский А.В. и др. — М., 2000.  
*Карпов А.В.* Психология принятия управленческих решений. — М., 1998.  
*Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М.* Психология малой группы. — М., 1991.  
*Ломов Б.Ф.* Особенности познавательных процессов в условиях общения. // Психологический журнал, 1980. Т. 1. № 5.  
*Майерс Д.* Социальная психология. — СПб., 2000.  
*Промышленная социальная психология.* / Под ред. Е.С. Кузьмина, А.Л. Свенцицкого. — Л., 1982.  
*Свенцицкий А.Л.* Психология управления организации. — СПб., 1999.  
*Совместная деятельность: методология, теория, практика.* Отв. ред. Журавлев А.Л. и др. — М., 1988.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Какие характеристики коллективного субъекта трудовой деятельности отличают его от других общностей?
2. Что такое формальная и неформальная структура группы?
3. Перечислите основные стадии, которые проходит группа в своем развитии.
4. Можно ли прогнозировать успешность групповой работы только на основании индивидуальных характеристик участников совместной деятельности?
5. Опираясь на собственный опыт, приведите примеры проявления известных вам групповых феноменов в трудовой деятельности.

### *Темы рефератов*

1. Межгрупповые отношения в процессе трудовой деятельности.
2. Коллективный субъект совместной управленческой деятельности.
3. Групповые нормы и ценности как регуляторы совместной трудовой деятельности.
4. Критерии отбора и комплектования малой рабочей группы.
5. Совместимость и срабатываемость членов трудового коллектива.

## §10. РАЗВИТИЕ ЛИЧНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛА

Процесс превращения личности в профессионала получил в отечественной психологии название профессионализации. Она представляет собой целостный процесс, который начинается с момента выбора профессии и длится в течение всей профессиональной жизни человека. Выделяют четыре основных стадии профессионализации:

1. Поиск и выбор профессии.
2. Освоение профессии.
3. Социальную и профессиональную адаптацию.
4. Выполнение профессиональной деятельности.

На каждом из этих этапов происходит смена ведущих механизмов детерминации деятельности, меняются ее цели. Если на начальных этапах субъект ставит перед собой цель освоить профессию и приспособиться к ее требованиям после обучения, то на последующих он может стремиться изменить ее содержание и условия.

Профессиональное развитие является неотъемлемой частью профессионализации личности. Начинается оно на стадии освоения профессии и продолжается на последующих этапах. Более того, оно не заканчивается на стадии самостоятельного выполнения деятельности, а продолжается вплоть до полного отхода человека от дел, приобретая специфическую форму и содержание.

Профессиональное развитие — довольно сложный процесс, имеющий циклический характер. Это означает, что человек не только совершенствует свои знания, умения и навыки, развивает профессиональные способности, но может испытывать и отрицательное ее воздействие, которое приводит к появлению разного рода деформаций и состояний, снижающих не только его профессиональные успехи, но проявляющихся негативно и в «непрофессиональной» жизни. В этой связи можно говорить о восходящей (прогрессивной) и нисходящей (регрессивной) стадиях профессионального развития.

### Прогрессивная стадия профессионального становления личности

Данная стадия становления профессионала, прежде всего, связана с формированием мотивов профессиональной

деятельности и структуры профессиональных способностей, знаний, умений и навыков.

**Формирование мотивов профессиональной деятельности.** Традиционно в психологии под мотивом понимают внутренние побуждения человека к деятельности. Мотивами деятельности могут выступать потребности человека, его стремления, установки, интересы и т. п.

Профессиональная мотивация представляет собой систему внутренних побуждений, которые вызывают трудовую активность человека, направляют ее на достижение профессиональных целей и регулируют структуру и функции деятельности. Профессиональная деятельность является тем фокусом человеческой жизни, где удовлетворяются все потребности, но способы их удовлетворения могут быть различными.

Формирование мотивации профессиональной деятельности осуществляется в двух направлениях: в превращении общих мотивов личности в профессиональные и в изменении системы профессиональных мотивов в связи с изменением уровня профессионализации. Реализация первого направления заключается в том, что в ходе профессионального развития потребности человека находят свой предмет в профессиональной деятельности. Общая мотивация человека наполняется профессиональным содержанием. Личность примеряет требования профессии на систему мотивов и оценивает профессию с точки зрения возможности удовлетворения в ней все большего числа своих потребностей. Чем больше возможностей предоставляет профессия для удовлетворения потребностей и интересов человека, тем выше его включенность в профессиональную деятельность. Наивысшей эффективности в трудовой деятельности человек достигает тогда, когда профессия приобретает смысл для личности. Смысл определяется личностной значимостью профессии для человека, пристрастным, личностно опосредованным отношением к труду. Для достижения успехов в профессиональной деятельности человек должен уметь видеть все новые смыслы профессии для себя. Отсутствие такой способности приводит к потере смысла работы, падению эффективности деятельности и удовлетворенности трудом при малейших трудностях.

Другое направление формирования мотивов субъекта связано с изменением мотивации на разных этапах профессио-

нального становления. Традиционно в психологии выделяют две группы мотивов трудовой деятельности: внутренние мотивы, связанные с самим процессом труда, и мотивы внешние, находящиеся вне его содержания. В первом случае процесс труда доставляет человеку удовольствие и радость, активизирует личность на приобретение новых знаний и навыков, развитие профессиональных способностей. Во втором случае в качестве значимых мотивов выступают важные для личности факторы, например материальная выгода, социальное признание и т. д. На разных этапах профессионального развития разные мотивы оказываются доминирующими, обеспечивая наибольшую включенность субъекта в освоение и выполнение деятельности. Результаты исследований показывают, что в процессе овладения профессией возрастает роль внутренней мотивации, связанной с самоутверждением себя как профессионала. Вместе с тем, смена доминирующей мотивации является глубоко индивидуальным процессом и зависит от личностных особенностей, условий труда или обучения, организации деятельности.

**Формирование профессиональных знаний и представлений.** Познание человеком окружающего мира является неотъемлемой частью его жизни. Результаты этого процесса представляются в виде информации, которая у человека выступает в форме знаний, понятий, представлений, концептуальных моделей. **Познание человека, включение в реальную профессиональную деятельность и подчинение ее целям называется практическим, или профессиональным, познанием.** В ходе профессионального познания происходит отражение производственной ситуации, которая представляет собой систему объективных и субъективных факторов, детерминирующих деятельность. К их числу относят параметры внешней среды, влияющие на выполнение деятельности (условия труда, характер производственных заданий, состояние оборудования и т. д.), а также личностные особенности индивида, познавательные и двигательные способности. Результатом такого отражения является формирование профессиональной основы профессиональной деятельности (ПОЦД).

В экспериментальных исследованиях, проведенных на материале различных видов профессиональной деятельности, было установлено, что производственная ситуация отра-

жается человеком на двух уровнях. На первом (познавательном) уровне человек использует всю информацию, которая известна ему о ситуации, а также понятна и доступна. На втором (регулятивном) уровне человек сосредоточивает свое внимание только на той информации, которую он будет непосредственно использовать в деятельности для управления ей. Поэтому регулятивная структура ПОПД меньше по своему количественному составу познавательной. Анализ динамики обеих структур ПОПД позволил выделить ряд ее закономерностей в процессе профессионального развития. На начальных этапах профессионального становления развитие обеих структур совпадает, наблюдается значительный рост их количественного состава. Затем, начиная с определенного этапа профессионализации, их динамика перестает совпадать. Познавательная структура продолжает увеличиваться, а регулятивная начинает уменьшаться.

Формирование познавательных структур в процессе профессионального развития связано не только с содержанием деятельности и той информационной основой, которая способствует ее выполнению. Другим аспектом этого процесса является формирование представления о личности профессионала, а именно, тех психологических характеристик, которые в наибольшей степени обеспечивают успешность выполнения им своих профессиональных обязанностей. Формирование адекватного представления о личности профессионала способствует осознанию своего места в ней с учетом своих достоинств и недостатков, что в конечном итоге ведет к успешному овладению профессией. Исследования показывают, что в процессе профессионализации происходит перестройка представлений о личностных особенностях профессионала в направлении наполнения его личности профессиональным содержанием. Например, исследование динамики представлений о ряде профессий показывает, что по мере профессионального становления личности происходит смещение акцента с общечеловеческих, морально-нравственных качеств в сторону профессиональных и организаторских характеристик. Решающую роль в формировании адекватного представления о профессии играет содержание профессионального обучения, в частности, соотношение между теоретической и практической его частью.



**Формирование профессионально важных качеств личности.** В психологической литературе под профессионально важными качествами (ПВК) понимают любые качества субъекта, включенные в процесс деятельности и обеспечивающие эффективность ее выполнения по параметрам производительности, качества труда и надежности. С этой точки зрения, профессионально важными качествами могут выступать свойства нервной системы, свойства психических процессов, личностные особенности, характеристики направленности, знания и убеждения. В контексте нашего изложения **профессионально важные качества — это профессиональные способности и характеристики личности, обеспечивающие эффективное выполнение деятельности.**

Профессиональные способности формируются на основе общих способностей человека, в качестве которых выступают сенсорные, перцептивные, мнемические, психомоторные и другие функции. Иными словами, профессиональные способности — это свойства психических процессов (восприятия, памяти, внимания, мышления, воображения) и психомоторные функции (тремор рук, координация движений рук и ног, сенсомоторная координация и т. п.), включенные в процесс деятельности и обеспечивающие ее эффективность. Основной вопрос формирования профессиональных способностей — это вопрос о том, как из общих способностей развиваются способности профессиональные. Ответом на него является концепция функциональных и операционных механизмов, обеспечивающих развитие любой психической функции. Под функциональными механизмами понимается та нейрофизиологическая основа, которая закладывается генетически и составляет природную основу человека. Так, для процессов восприятия такой основой будет состояние нервной системы человека и его органов чувств. Операционные механизмы надстраиваются над функциональными в процессе обучения, воспитания и накопления индивидуального опыта. Для каждой психической функции (памяти, восприятия, мышления) формируются свои операционные механизмы. Для процессов восприятия это будет система измерительных, соизмерительных, корректирующих и других перцептивных действий. Операционные механизмы являются более подвижными, и именно они в первую очередь подвергаются изменениям в процессе профессионализации. Механизмом этого процесса является

переход операционных механизмов в оперативные, что представляет собой их перестройку в соответствии с требованиями деятельности. Проще говоря, общие способности наполняются профессиональным содержанием и превращаются, таким образом, в профессиональные. Например, в профессиональной деятельности водителя автотранспорта, часового мастера, токаря и хирурга важна координация движений обеих рук. Данное качество существенно для их профессиональной деятельности. Функциональным механизмом его является развитие нервной системы и состояние двигательного аппарата человека, операционным механизмом — система движений, их четкость и точность. Однако сами по себе эти характеристики еще не представляют собой профессиональных способностей. Отличная координация двигательных действий у хирурга не гарантирует, что он будет так же точен и ловок при переключении скоростей, а водителя с его хорошо развитой способностью никто не поставит за операционный стол. Профессиональные способности начинают появляться только тогда, когда сенсомоторная деятельность наполнится профессионально-технологическим содержанием, и это содержание будет различным для хирурга, водителя или часового мастера.

Таким образом, общий для всех специалистов психологический механизм реализуется затем в различных профессиональных способностях. При этом общие сенсомоторные способности получают свое дальнейшее специфическое развитие в зависимости от того, какое место в структуре профессиональной способности они занимают.

Исследования показывают, что на разных этапах профессионализации доминирующими являются разные группы качеств. При этом наблюдается гетерохронность развития общих и профессиональных способностей. Это значит, что они формируются в разное время. В частности, при овладении профессией токаря на первых этапах профессионализации ведущими по уровню развития являются: кратковременная образная память, память на движения, невербальный интеллект. Наименьший уровень развития относительно других имеют сенсомоторная координация, техническое мышление, координация движений обеих рук. На второй стадии профессионализации развитие исследуемых характеристик имеет равномерный характер, а на третьем этапе

сенсомоторная координация, техническое мышление, координация движений обеих рук, т. е. собственно профессиональные качества, играющие главную роль в освоении деятельности, приобретают ведущее значение. Соотношение общих и специальных способностей в структуре ПВК будет зависеть от специфики профессиональной деятельности. Чем в большей степени ее выполнение зависит от специальных способностей, тем раньше они будут проявляться при освоении профессии.

Анализ данных, полученных на разных профессиях, позволил выделить четыре этапа в формировании профессиональных способностей в процессе овладения профессией:

1. Вхождение в деятельность.
2. Первичная профессионализация.
3. Стабилизация.
4. Вторичная профессионализация.

На первом этапе ученик осваивает деятельность по инструкции, не имея собственного опыта. Система профессиональных способностей еще не сформирована. Ведущим профессионально важным качеством является долговременная память и ряд специальных ПВК, число которых очень ограничено.

На втором этапе по мере приобретения индивидуального опыта происходит развитие ведущих ПВК первого этапа. При этом возрастает роль тех профессиональных качеств, которые отвечают за прием информации. Их развитие происходит на базе ПВК первого этапа.

В фазе стабилизации профессиональные способности, отвечающие за прием и переработку информации, выступают на первый план, в то время как часть профессиональных способностей выпадает из структур ПВК. При этом данные качества в количественном плане могут оставаться на высоком уровне. На этом уровне деятельность начинает реализовываться в индивидуальном способе ее выполнения. Субъект обращает больше внимания на прогнозирование и планирование деятельности относительно ее исполнительной части.

Наконец, на последнем этапе происходит смена ПВК. Субъект переходит от системы профессиональных способностей, реализовывающих деятельность до накопления профессионального опыта, к системе ПВК, основанной на личном опыте.

В отличие от формирования профессиональных способностей в процессе овладения деятельностью развитие личностных особенностей под влиянием профессии изучено менее подробно. Установлено, что в процессе профессионализации изменяются многие свойства личности, в том числе отмечено изменение даже наиболее стабильных характеристик, таких как свойства темперамента, эмоциональная реактивность. Например, тревожность повышается на начальных этапах профессионального развития, затем снижается, при 3—5-летнем стаже она становится неадекватно низкой и вновь повышается до оптимального для данной деятельности уровня.

Развитие личностных особенностей при овладении профессией и ее осуществлении зависит от специфики труда. Например, профессия юриста вырабатывает у ее работников самообладание, наблюдательность, бдительность. При этом формирование тех или иных характеристик личности как ПКВ может осуществляться неосознанно, работник не замечает тех изменений, которые происходят в его личности. Развитие личностных особенностей в процессе профессионализации может идти не только за счет непосредственного приспособления личности к профессии, но и за счет компенсаторного, профессионального приспособления. Это означает, что субъект под влиянием требований профессии усилием воли преодолевает в себе определенные личностные черты, которые мешают выполнению деятельности. Например, если требования профессии предполагают постоянный контакт с людьми, то личность может преодолеть свою природную застенчивость и постепенно втягиваться в общение с людьми.

#### **Регрессивная стадия профессионального становления личности**

Труд в основном положительно влияет на человека и его личностные особенности. Однако профессиональное развитие может носить и нисходящий характер. Отрицательное воздействие профессии на личность имеет частичный или полный характер. При частичном регрессе профессионального развития затрагивается какой-то его элемент при прогрессивном в целом развитии системы и

ее эффективном функционировании. Полный регресс означает, что негативные процессы затронули отдельные структуры психологической системы деятельности, приводя к их разрушению, что может снизить эффективность выполнения деятельности. Проявлениями негативного влияния профессии на личность является появление самых разных профессиональных деформаций или специфических состояний, таких, например, как феномен психического выгорания.

**Профессиональная деформация личности.** Слово деформация происходит от латинского *deformatio* (искажение) и означает изменение физических характеристик тела под воздействием внешней среды. По отношению к профессии под деформацией понимают всякое изменение, вызванное профессией, наступающее в организме и приобретающее стойкий характер. С этой точки зрения деформация распространяется на все стороны физической и психической организации человека, которые изменяются под влиянием профессии. Что же касается воздействия самого характера, то оно явно отрицательно, о чем свидетельствуют следующие примеры: искривление позвоночника и близорукость у конторских служащих, льстивость швейцаров. Исходя из этого, традиционно понимание профессиональной деформации связано с отрицательным влиянием профессии на психологические характеристики человека, затрудняющей его поведение в повседневной жизни и в конечном итоге способной снизить эффективность труда.

Механизм возникновения профессиональной деформации имеет довольно сложную динамику. Первоначально возникшие неблагоприятные условия труда вызывают негативные изменения в профессиональной деятельности, в поведении. Затем, по мере повторения трудных ситуаций, эти отрицательные изменения могут накапливаться и в личности, приводя к ее перестройке, что далее проявляется в повседневном поведении и общении. Установлено также, что сначала возникают временные негативные психические состояния и установки, затем начинают исчезать положительные качества. Позднее на месте положительных свойств возникают негативные психические качества, изменяющие личностный профиль работника.

При повторении ситуаций негативные состояния закрепляются и вытесняют позитивные качества, удельный вес которых уменьшается. Наступает устойчивое искажение конфигурации личностного профиля работника, что и является деформацией.

Профессиональная деформация, как правило, имеет довольно сложную динамику проявлений в трудовой деятельности человека и затрагивает различные стороны психики: мотивационную, когнитивную, сферу личностных качеств. Ее результатом могут быть специфические установки и представления, появление определенных черт личности.

Деформация тех или иных структур личности иногда возникает как следствие прогрессивного развития определенных черт личности, познавательных образований, мотивов как результата высокой степени специализации деятельности. Гиперболизация развития указанных характеристик приводит к тому, что они начинают не только проявляться в профессиональной деятельности, но и проникают в другие сферы жизнедеятельности человека, затрудняя его поведение в них. Выполнение профессиональных обязанностей при этом существенно не страдает.

**Проявление профессиональной деформации в мотивационной сфере.** Профессиональная деформация мотивационной сферы может проявляться в чрезмерной увлеченности какой-либо профессиональной сферой при снижении интереса к другим. Известный пример такой деформации — феномен трудоголизма, когда человек большую часть времени проводит на рабочем месте, он говорит и думает только о ней, теряя интерес к остальным сферам жизни. Труд в этом случае является своего рода защитой, попыткой уйти от трудностей и проблем, которые возникают в жизни человека. С другой стороны, личность может высокоэффективно работать в какой-либо области, посвящая все свое время этому, что приводит к отсутствию интересов и активности в других сферах. В частности, Ч. Дарвин высказывал сожаление по поводу того, что усиленные занятия в области биологии полностью занимали все его время, в результате чего он не имел возможности следить за новинками художественной литературы, интересоваться музыкой и живописью.

Деформация на ценностно-мотивационном уровне может проявляться в снижении значений ценностных ориентаций,

связанных с активностью, творчеством, духовным удовлетворением. В частности, у следователей наблюдается низкий уровень стремлений к повышению своего образования, нежелание вносить элементы творчества в профессиональную жизнь. В сфере увлечений основной ценностью является пассивный отдых, отсутствие желания найти себе хобби, открывающие возможности для творчества.

**Проявление профессиональной деформации в познавательной сфере.** Профессиональная деформация знаний может быть также результатом глубокой специализации в какой-либо профессиональной сфере. Человек ограничивает сферу своих познаний только теми, которые необходимы ему для эффективного выполнения своих обязанностей, демонстрируя при этом полную неосведомленность в других областях.

Другой формой проявления этого феномена является формирование профессиональных стереотипов и установок. Они представляют собой определенный уровень достигнутого мастерства и проявляются в знаниях, автоматизированных умениях и навыках, подсознательных установках, не загружающих сознания. Отрицательное влияние стереотипов проявляется и в упрощенном подходе к решению проблем, к созданию представления о том, что данный уровень знаний может обеспечить успешность деятельности. В ряде профессий эти стереотипы очень опасны, например, в профессии следователя подозрительность как вид деформации неизбежно приводит к предвзятости, к обвинительной направленности в следственной деятельности. Этот феномен получил название обвинительный уклон и представляет собой неосознаваемую установку на человека, чья вина еще не доказана, как на лицо, определенно совершившее преступление. В исследованиях было выявлено наличие установки на обвинение у всех специальностей юридической профессии, начиная с работников прокуратуры и заканчивая адвокатами.

Сформированные у профессионалов стереотипы и установки также могут мешать освоению новых профессий. В частности, исследования, проведенные авторами, показали, что наличие старых стереотипов в сознании может затруднить процесс адаптации врачей, получающих специальность медицинского психолога, к новой профессии и влияет на представление о ней. Представления о профессии психолога у

представителей медицинской и педагогической сфер и у психологов, имеющих базовое образование и успешно работающих в своей области, имеют отличия в отнесенности ряда качеств профессии психолога к разным сферам. Так, обе группы выделяют такие качества, как умение расположить к себе людей, доброжелательность, внимательность к людям. Однако если психологи относят эти качества в разряд профессиональной компетенции, то врачи и учителя этого не делают. Причиной этого может быть перенос старых моделей на новые условия. В традиционной медицине (и педагогике) существует образ врача (педагога) как профессионала-манипулятора, включающий такие характеристики, как доминирование, авторитарность, требовательность, управление поведением пациента или ученика. В противоположность врачам и педагогам, психологи соответствующих специализаций строят свой образ в контексте психологически ориентированной модели.

**Профессиональная деформация личностных характеристик.** Уровень профессиональной деформации личностных особенностей изучен несколько хуже. Сформированные под влиянием той или иной профессии личностные особенности существенно затрудняют взаимодействие человека в социуме, особенно в непрофессиональной деятельности. В частности, многих учителей отличает дидактическая манера речи, стремление поучать и воспитывать. Если такая тенденция оправдана в школе, то в сфере межличностных отношений она раздражает людей. Для учителей также характерен упрощенный подход к проблемам. Это качество необходимо в школе для того, чтобы сделать объясняемый материал более доступным, однако вне профессиональной деятельности оно порождает ригидность и прямолинейность мышления.

Профессиональная деформация личностных особенностей также может возникнуть вследствие чрезмерного развития одной черты, необходимой для успешного выполнения профессиональных обязанностей и распространившей свое влияние на непрофессиональную сферу жизни субъекта. Например, следователь в своей работе сталкивается с обманом, коварством и лицемерием, поэтому у него может выработаться повышенная критичность и излишняя бдительность. Дальнейшее развитие этих черт может привести к росту чрезмерной подозрительности, когда следователь в каждом че-



ловеке видит преступника, причем эта черта проявляется не только в профессиональной деятельности, но распространяется и на семейные и бытовые отношения.

Деформация одних личностных особенностей может компенсироваться развитием других. Так, у работников исправительно-трудовых учреждений под влиянием профессии формируются специфические личностные особенности: ригидность поведения и познавательной сферы, сужение круга интересов и общения. Деформация указанных характеристик сопровождается яркой выраженностью таких личностных черт, как аккуратность, пунктуальность, добросовестность. Кроме того, разные психологические структуры в разной степени подвержены деформации. Согласно имеющимся у авторов данным, эмоционально-мотивационная сфера деформируется в большей степени, чем блок личностных характеристик.

**Феномен психического выгорания.** Другим проявлением отрицательного воздействия профессии на личность является феномен психического выгорания, широко известный на Западе и практически не исследованный в отечественной науке. В отличие от профессиональной деформации, психическое выгорание можно отнести в большей степени к случаю полного регресса профессионального развития, поскольку оно затрагивает личность в целом, разрушая ее и оказывая негативное влияние на эффективность трудовой деятельности.

Основные характеристики феномена психического выгорания.

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.

В настоящее время существует множество разнообразных подходов к описанию психического выгорания, которые объединяются в три больших категории в зависимости от источника его возникновения.

Представители интерперсональных подходов усматривают традиционную причину выгорания в асимметрии отношений между работниками и клиентами, что подчеркивает важность межличностных взаимоотношений в возникновении выгорания. В частности, К. Маслак считает, что основной причиной выгорания являются напряженные отношения между клиентами и работниками. Психологическая опасность таких взаимоотношений заключается в том, что профессионалы имеют дело с людскими проблемами, несущими в себе отрицательный эмоциональный заряд, который тяжким бременем ложится на их плечи.

Среди индивидуальных подходов наиболее популярным является экзистенциальный подход, основным представителем которого является А. Пайнс. По ее мнению, выгорание с наибольшей вероятностью возникает у работников соци-

альной сферы с высоким уровнем притязаний. Когда высоко-мотивированные специалисты, отождествляющие себя со своей работой и считающие ее высокозначимой и общественно полезной, терпят неудачи в достижении своих целей и чувствуют, что не способны внести весомый вклад, они испытывают выгорание.

Работа, которая была смыслом жизни для индивида, вызывает у него разочарование, развитие которого и приводит к выгоранию.

В отличие от вышеназванных подходов, организационный подход фокусирует свое внимание на факторах рабочей среды как главных источниках выгорания. К таким факторам относят: большой объем работы, и прежде всего ее рутинный компонент; суженную область контактов с клиентами, отсутствие самостоятельности в работе и некоторые другие.

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

Хотя некоторые исследователи склонны рассматривать психическое выгорание как длительный рабочий стресс, переживание воздействия стрессовых факторов, большинство сходится во мнении, что стресс и выгорание — это хотя и родственные, но относительно самостоятельные феномены. Соотношение между выгоранием и стрессом может быть рассмотрено с позиций временного фактора и успешности адаптации. Различие между стрессом и выгоранием кроется, прежде всего, в длительности этого процесса. Выгорание представляет собой длительный, растянутый во времени рабочий стресс. С точки зрения Г. Селье, стресс представляет собой адаптивный синдром, который мобилизует все ресурсы психики человека, выгорание же является срывом в адаптации. Другое отличие стресса и выгорания — степень их распространенности. В то время как стресс может испытывать каждый, выгорание является прерогативой людей, имеющих высокий уровень достижений. В отличие от стресса, возникающего в бесчисленном множестве ситуаций (например, война, стихийные бедствия, болезнь, безработица, а также ситуации на работе), выгорание очень часто проявляется при работе с людьми. Стресс не обязательно может быть причиной выгорания. Люди способны прекрасно рабо-

тать в стрессовых условиях, если считают, что их работа важна и значима.

Таким образом, хотя и существует некоторая общность между стрессом и выгоранием, однако последний можно считать относительно самостоятельным феноменом.

Основное различие между выгоранием и утомлением в том, что в последнем случае человек может быстро восстановиться, а в первом — нет. Анализ субъективных ощущений людей, испытывающих синдром выгорания, показывает, что они хотя и чувствуют себя физически истощенными, но описывают это ощущение как существенно отличающееся от нормального физического утомления. Кроме того, утомление как результат физических упражнений может сопровождаться чувством успешности в достижении каких-то целей и с этой точки зрения является положительным опытом. Выгорание же связано с чувством неудачи и является негативным опытом.

Некоторые исследователи связывают выгорание с депрессией и разочарованием в работе. Эти понятия могут тесно коррелировать друг с другом, и довольно трудно найти различия между ними. Г. Фреденбергер указывает, что депрессия всегда сопровождается чувством вины, выгорание — чувством гнева. К сожалению, данный тезис имел только клинические доказательства. Вместе с тем, различия между выгоранием и депрессией обусловлены большей степенью универсальности последней. Если выгорание проявляется только в профессиональной деятельности, то депрессия более глобальна: ее действие видно во всех ситуациях индивида. Исследования связи депрессии и составляющих выгорания показывают наличие тесной корреляции депрессии и эмоционального истощения. Что касается связи между депрессией и остальными составляющими психического выгорания, то она просматривается довольно слабо. Следовательно, вывод многих авторов о совпадении (перекрытии) понятий выгорания и депрессии верен лишь отчасти.

Среди факторов, вызывающих выгорание, особое внимание уделяется индивидуальным особенностям личности и социально-демографическим характеристикам, с одной стороны, и факторам рабочей среды, с другой. Среди социально-демографических характеристик наиболее тесную связь с выгоранием обнаруживает возраст.

Что касается личностных особенностей, то высокий уровень выгорания тесно связан с пассивными тактиками сопротивления, внешним «локусом контроля», низкой степенью личностной выносливости. Показано также наличие положительной связи между выгоранием и агрессивностью, тревожностью и отрицательной — с чувством групповой сплоченности. Среди факторов рабочей среды наиболее важными являются: степень самостоятельности и независимости сотрудника в выполнении своей работы, наличие социальной поддержки коллег и руководства, а также возможность участвовать в принятии решений, важных для организации.

Исследования последних лет не только подтвердили жизненность этой структуры, но позволили существенно расширить сферу ее распространения, включив профессии, не связанные с социальной сферой. В частности, в некоторых зарубежных исследованиях отмечается наличие выгорания в профессиях инженерного труда, работников телесервиса и некоторых других. Например, психологические исследования моряков показывают, что длительное пребывание вдали от дома, автоматизация труда на судах, приводящая к сокращению персонала, способствует не только развитию таких традиционных для данной сферы состояний, как одиночества и тоски по дому, но и состояния выгорания.

Исследование ряда других профессиональных феноменов в профессиях несоциальной сферы подтверждает сказанное. В частности, описанное в литературе явление излётанности у летчиков определяется как потеря направленности пилота на выполнение своей профессиональной деятельности. Летчик теряет интерес к своему делу, у него проявляется полетобоязнь, страх неуверенности в своих силах, потеря ответственности за исход полета. В конечном итоге, у пилотов возникает желание поменять профессию, заниматься нелетной работой. Описание данного феномена во многом согласуется с описанием психического выгорания. Симптомы выгорания и излётанности одинаково проявляются в потере человеком удовлетворения от своей настоящей профессиональной деятельности, в снижении мотивации в профессиональной сфере, в эмоциональном, психическом и физическом истощении. Это предполагает рассмотрение излётанности как проявления выгорания в летной профессии.

Наличие психического выгорания заставляет людей искать различные способы его преодоления, от обращения в соответствующие психотерапевтические службы и оптимизации условий работы до использования алкоголя и других не совсем адекватных способов, вплоть до совершения самоубийств.

Таким образом, профессия может существенным образом менять характер человека, приводя как к положительным, так и отрицательным последствиям. Трудность борьбы с профессиональной деформацией заключается в том, что она, как правило, не осознается работником, и ее проявления обнаруживаются другими людьми. Поэтому профессионалам очень важно представлять возможные последствия этого феномена, более объективно относиться к своим недостаткам в процессе взаимодействия с окружающими в повседневной и профессиональной жизни.

Знание указанных феноменов и их учет в практике работы психолога особенно важны в профессиональном консультировании людей, или, как его называют в зарубежной психологии, карьеровом консультировании. Этот вид консультирования появился в нашей стране сравнительно недавно вследствие экономических перемен и появления безработицы как социального явления. Он призван помочь человеку перейти к новой профессиональной деятельности, найти формы полной или частичной реализации его прошлого опыта, личности и индивидуальности, снизить влияние старых профессиональных стереотипов, мешающих овладению новой профессией. В частности, развивающийся феномен выгорания у профессионала может привести к стрессу, появлению повышенной психической напряженности, отрицательных профессиональных ожиданий. Результатом воздействия выгорания может стать изменение места работы и поиск новых вариантов. В этой связи важно помочь человеку в поиске необходимой информации, выработке навыков грамотного ее анализа, психологической готовности поиска новой работы с учетом своего прошлого профессионального опыта.

### *Литература*

- Ананьев Б.Г.* О проблемах современного человекознания. — М., 1991.  
*Грановская Р.М.* Элементы практической психологии. — Л., 1988.  
История советской психологии труда: тексты / Под ред. В.П. Зинченко, В.М. Мунилова, О.Г. Носковой. — М., 1983.

- Климов Е.А.* Психология профессионала. — М., 1996.
- Кудряцев Т.В.* Психология профессионального обучения и воспитания. — М., 1986.
- Маркова А.К.* Психология профессионализма. — М., 1996.
- Орел В.Е.* Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии / Проблемы общей и организационной психологии. — Ярославль, 1999.
- Орел В.Е.* Психологическое изучение влияния профессии на личность / Реферативный сборник избранных работ по грантам в области гуманитарных наук. — Екатеринбург, 1999.
- Панасюк А.Ю.* Обвинительный уклон в зеркале психологического исследования / Психол. журн. 1992. Т. 13. № 3.
- Петренко В.Ф.* Психосемантика сознания. — М., 1988.
- Поваренков Ю.П.* Психология становления профессионала. — Курск, 1991.
- Рогов Е.И.* Учитель как объект психологического исследования. — М., 1998.
- Поваренков Ю.П., Шадриков В.Д.* Исследование динамики информационной основы деятельности на разных этапах формирования ПСД / Проблемы индустриальной психологии. — Ярославль, 1979.
- Пономаренко В.А.* Психология жизни и труда летчика. — М., 1992.
- Профконсультационная работа со старшеклассниками / Под ред. Б.А. Федоришина. — Киев, 1980.
- Шадриков В.Д.* Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. — М., 1982.
- Шадриков В.Д.* Введение в психологическую теорию профессионального обучения. — Ярославль, 1981.
- Шадриков В.Д., Дружинин В.Н.* Формирование подсистемы профессионально важных качеств в процессе профессионализации / Проблемы индустриальной психологии. — Ярославль, 1979.
- Шрейдер Р.В.* Уровень профессионализации как фактор, определяющий структуру профессионально важных качеств / Проблема системогенеза деятельности. — Ярославль, 1980.
- Crites S.* The vocational choice. — N.Y., 1964.
- Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Shaufeli, Cr. Maslach & T. Marek, — Washington DC: Taylor&Francis, 1993.

### Вопросы для самопроверки

1. Назовите основные стадии профессионализации личности.
2. В чем заключается механизм профессионализации способностей?
3. Что такое профессиональная деформация личности и в каких сферах она проявляется?
4. В чем сущность феномена психического выгорания и его основные характеристики?

5. Назовите основные подходы к изучению феномена выгорания.
6. Чем отличается стресс от психического выгорания?
7. Что такое карьеровое консультирование?

*Темы рефератов*

1. Проблема профессионализации личности в отечественной психологии.
2. Формирование мотивации профессиональной деятельности.
3. Проблема профессиональной деформации в отечественной психологии.
4. Профессиональная деформация личности следователя как пример отрицательного влияния профессии на личность.
5. Феномен психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии: сущность, причины возникновения.
6. Методы диагностики психического выгорания.



## Глава 4. ПРИКЛАДНАЯ ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА

### §1. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОТБОР

Одна из основных прикладных задач в области психологии труда — это разработка, обоснование и применение системы профессионального психологического отбора специалистов. Как только человек стал использовать в процессе труда сложную технику (паровозы, автомобили, летательные аппараты, телефонные станции), сразу же возникла проблема оценки профессионалов и прогнозирования профессиональной пригодности учеников. Уже в исследованиях, проводившихся более ста лет назад, было подтверждено положение о том, что индивидуальные психологические, физиологические особенности, профессиональная подготовленность, другие характеристики связаны с показателями производительности и безопасности труда. За прошедшее время отношение к процедуре профотбора неоднократно менялось, прежде всего, в вину ему ставили антигуманность и дискриминационную сущность. Однако сама по себе процедура профотбора не может обладать такими характеристиками, все дело в целях, которые он решает, а профотбор — это лишь одно из средств, позволяющих человеку раскрыть свои потенциальные возможности в труде, достигнуть высоких производственных показателей, снизить вероятность несчастных случаев и аварийных сбоев.

Широкое практическое внедрение и популяризация профотбора — заслуга, прежде всего, Г. Мюнстерберга. Хотя профотбором психологи занимались и до опубликования его работ, именно он доказал преимущества научного экспериментально-психологического подхода к отбору профессиональных кадров по сравнению с интуитивными или житейскими представлениями. Исследования Г. Мюнстерберга строились по трем направлениям: изучение с помощью методов дифференциальной психологии отдельных психологических функций (внимания, памяти и мышления) и степени участия

этих функций в той или иной деятельности; исследование нервно-психического напряжения в процессе деятельности; создание адекватных моделей трудового процесса и проведение экспериментального обследования кандидатов.

Профессиональный отбор возник как метод, позволяющий преодолеть несоответствие человека и профессии, добиться наивысшей эффективности трудовой деятельности и достигнуть наибольшей удовлетворенности работников своим трудом. В настоящее время актуальность профотбора обусловлена как дальнейшим усложнением техники и возрастанием цены ошибок (что такое авария на атомном реакторе, сейчас знают все), так и особым вниманием к субъект-субъектным видам деятельности (например, к деятельности руководителя, которая в нашей стране за последние годы наполнилась новым содержанием; изменяющиеся внешние условия деятельности, высокая ответственность за экономические, социальные, экологические последствия решений руководителя предъявляют определенные требования к личности управленца). Конечно же, профотбор — это не прихоть, его применение требует глубокого обоснования. Прежде чем рассматривать современные представления о процедуре профессионального отбора и дать рекомендации по его проведению, сравним три определения профотбора.

*Профессиональный отбор* — научно обоснованный допуск людей к какому-либо определенному виду труда.

*Профессиональный отбор* — специально организованный исследовательский процесс, цель которого — выявление и определение с помощью научно обоснованных методов степени и возможности формирования медицинской, психологической и социально-психологической пригодности претендентов на обучение сложным, ответственным профессиям или на занятие соответствующих вакансий и, исходя из этого, оказание предпочтения тем из них, которые имеют высокий уровень (оценку) профессионально важных свойств и благоприятные перспективы их развития и потому могут рассматриваться как потенциально более полезные работники по отношению к тому или иному виду труда.

*Профессиональный отбор* — комплекс мероприятий, направленных на выделение лиц, которые по своим психологическим и физиологическим качествам, состоянию здоровья и физического развития, уровню базового образования

наиболее пригодны к обучению и последующей трудовой деятельности по конкретной профессии (специальности).

В каждом из этих определений идет речь о необходимости достижения максимального соответствия человека требованиям профессии. Эти требования не ограничиваются лишь психологической сферой. Реализовать процедуру профотбора силами только психологов невозможно. Требуется участие медиков, физиологов, специалистов в области профессионального образования. Сам же профотбор включает медицинский, физиологический, образовательный (педагогический) и психологический аспекты. В рамках психологии труда рассматриваются проблемы именно психологического профотбора. Конкретизируем определение профотбора в соответствии с его целями и задачами, решаемыми в рамках психологии. **Психологический профотбор — специализированная процедура, направленная на определение состояния, степени развития совокупности психологических качеств личности, которые определяются требованиями конкретной профессии или специальности и способствуют успешному овладению и последующему эффективному выполнению трудовой деятельности.** Другими словами, психологический профотбор — процедура, направленная на выявление степени психологического соответствия кандидата определенной профессии.

При проведении конкретной процедуры профотбора исследуются не все индивидуальные психологические качества, а только те из них, которые входят в группу профессионально важных. **Профессионально важные качества (ПВК) — это качества, влияющие на эффективность деятельности и на успешность ее освоения.** С понятием ПВК тесно связано понятие профессиональной пригодности. Основная цель любого вида профотбора (медицинского, педагогического или психологического) — определение пригодности к профессии. **Профпригодность — это соответствие индивидуальных качеств человека требованиям профессии, способность работника эффективно осуществлять деятельность.** Профпригодность бывает абсолютной и относительной. *Абсолютная профпригодность* характеризуется некоторыми природными особенностями, которые с трудом поддаются формированию. Эти особенности зависят, прежде всего, от особенностей нервной системы. *Относительная профпригодность* включает каче-

ства, которые поддаются формированию, тренингу при соответствующих условиях и желании (мотивации) человека. Давая заключение о профпригодности, психологи опираются на информацию, полученную в ходе процедуры профотбора. Какие же этапы включает процедура профессионального психологического отбора?

Прежде чем приступить к реализации системы профотбора на практике, следует дать обоснованные ответы на вопросы:

— Нужен ли профотбор в каждом конкретном случае (необходимость и актуальность профотбора)?

— Какова задача профотбора (конкретизация содержания задачи)?

— Сколько характеристики контингента, из которого производится отбор, позволяют решить поставленные задачи (каковы эти характеристики)?

— Каковы профессиональные требования к кандидатам (перечень требований профессии)?

— Какие психодиагностические методики будут использоваться для оценки ПВК (безупречность методик с точки зрения психометрики)?

— Какова прогностическая ценность разработанной процедуры и эффективность разработанных рекомендаций (насколько полученные в результате психодиагностического обследования результаты и их сравнение с требованиями деятельности позволят прогнозировать успешность при обучении и выполнении деятельности)?

— Выбор организационной формы проведения психологического отбора (каким образом будет проводиться профотбор, не будет ли он нарушением определенных этических принципов).

Поиск ответа на каждый вопрос необходим для создания эффективной, высокопрогностичной системы профотбора. Создается подобная система пошагово, по определенным этапам:

1. Психологическое изучение деятельности. Необходимо для выявления требований конкретной деятельности к психологическим особенностям человека. В результате подобного исследования психологи составляют психограмму — систему психологических качеств и свойств, дифференцирующих людей по эффективности их труда. Иначе говоря, психограмма — это перечень ПВК.

2. Разработка критериев эффективности деятельности, подбор показателей успешности выполнения профессиональных обязанностей. Критерии необходимы для доказательства правильности выделенных ПВК и для оценки их информативности, «веса», значимости каждого качества.

3. Подбор методик для диагностики выбранных ПВК у кандидатов. Перевод выделенных качеств на язык диагностических методик, поиск психологических тестов, конструкторы которых наиболее близки выделенным качествам. В результате формируется батарея тестовых заданий, которые будут выполнять претенденты.

4. Предварительное измерение выделенных ПВК у работающих лиц. Сравнительный анализ результатов тестирования у полярных по эффективности деятельности групп, вычисление корреляций между показателями деятельности и показателями выполнения тестовых заданий. Возможно применение и других методов статистической обработки.

5. Собственно процедура профотбора.

Но на этом работу по созданию системы профотбора рано считать законченной. Необходимо определить ее прогностическую степень путем сопоставления «диагноза» каждого кандидата с реальной успешностью его деятельности. На основании полученных оценок делается вывод о прогностической эффективности разработанной системы профотбора, вносятся необходимые коррективы. Однако на практике редко удается добиться того, чтобы прогноз пригодности совпадал с последующей успешностью обучения или трудовой деятельности более чем на 70—80%. Поэтому психологи заинтересованы в дальнейшей проработке процедуры профотбора.

### *Литература*

*Бодров В.А.* Проблемы профессионального психологического отбора // Психол. журн. 1985. Т. 6. № 2.

*Бодров В.А., Орлов В.Я.* Психология и надежность: человек в системах управления техникой. — М., 1998.

*Гуревич К.М.* Профессиональная пригодность и основные свойства нервной системы. — М., 1970.

*Котелова Ю.В.* Очерки по психологии труда: учебное пособие. — М., 1986.

*Назимов И.Н.* ПрофорIENTATION и профотбор в социалистическом обществе. — М., 1972.

*Решетников М.М.* Профессиональный отбор в системе образования, промышленности и армии США. // Психол. журн. 1987. Т. 1. № 3.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Дайте определение профотбора и перечислите основные этапы профессионального психологического отбора.
2. Всегда ли необходим профотбор и всегда ли он возможен?
3. Как определяется прогностическая ценность процедуры профотбора?
4. Раскройте содержание фразы: «Рекомендации психологического профотбора носят вероятностный характер».
5. Можно ли процедуру профотбора, разработанную на одном из предприятий отрасли, использовать на предприятии, находящемся в другом регионе?

### *Темы рефератов*

1. Этапы разработки системы прогнозирования профессиональной эффективности.
2. Понятие и виды профессионально важных качеств.
3. Проблема профотбора в работах отечественных психотехников.
4. Возможности и ограничения процедуры профессионального психологического отбора.

## **§2. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА**

Проблемы профессионального обучения и профессиональной подготовки становятся все более актуальными. Этому способствует ряд факторов:

- динамика мира профессий. С каждым годом становится больше различных профессий и специализаций;
- динамика профессиональных знаний. Последние десятилетия характеризуются усилением динамики профессиональных знаний. Требуются все более разнообразные и постоянно обновляющиеся знания и навыки даже в рамках конкретных специальностей;
- изменение материальной базы конкретных профессий. Особенностью современности является быстрое моральное, техническое и технологическое старение производственной базы. Все чаще от специалистов требуется освоение нового оборудования, технологий, профессиональных понятий.

Эти и ряд других, более частных, факторов приводят к повышению роли профессиональной подготовки в обществе.

Профессиональное обучение связано с изменением поведения человека. Это активный специфический процесс, происходящий в учащемся. **Профессиональное обучение — это социальная система обучения конкретной профессии. Основные задачи научного анализа профессионального обучения заключаются в следующем.**

1. Выявление специфики и закономерностей формирования трудовых навыков в зависимости от их характера.

2. Исследование психологических особенностей организации трудовой деятельности.

3. Обеспечение формирования обобщенных трудовых навыков.

4. Изучение мотивации профессионального обучения и профессиональной деятельности.

5. Изучение влияния состояний человека на эффективность профессионального обучения и способы их диагностики.

6. Исследование изменений в личности в процессе профессиональной подготовки и их влияния на возможности самореализации в труде.

7. Разработка основ психологической оптимизации системы профессионального обучения.

**Обучение — это всегда процесс активного взаимодействия обучающего и учащегося. В процессе профессионального обучения постоянно происходит общение, посредством которого усваивается профессиональная информация, приобретает профессиональный опыт.**

**Обучение — это управление процессом приобретения новых знаний, формирование способностей и в целом когнитивных структур, организация познавательной активности ученика. Следует различать понятия обучение, научение и учение.**

**Научение — внутренний процесс изменения познавательных и личностных структур человека.**

**Учение — промежуточный результат научения, означающий осознанное использование полученных знаний в конкретных поведенческих ситуациях.**

**Обучение — результативный уровень научения, характеризующийся приобретением нового опыта. Как любой вид**

деятельности, обучение имеет системно-структурную организацию.

В организации учебного процесса обязательно присутствуют составляющие:

- **предмет обучения** — собственно те знания, умения и навыки, которые надо освоить;
- **субъект учения (ученик)** — человек, который желает освоить новые знания и имеет определенные предпосылки для этого освоения;
- **способы обучения** — те средства, с помощью которых передаются необходимые знания и навыки;
- **учитель (организатор учебного процесса)** — человек, который осуществляет управление, координацию и регуляцию деятельности ученика, пока последний не сможет делать это самостоятельно.

Каждый перечисленный элемент имеет свою собственную структуру и функциональные связи, кроме этого, все элементы имеют общую системную организацию, превращающую их в собственно систему обучения.

В процессе обучения формируются элементы индивидуального опыта, которые закрепляются у учащихся в форме знаний, умений, навыков.

**Знания** — это информация в виде понятий, поступающая извне и позволяющая сформировать абстрактную модель действительности.

**Умения** — промежуточный этап овладения новым способом деятельности. Выполнение деятельности в этом случае осуществляется под сознательным контролем и регулируется значением.

**Навык** — автоматизированный компонент сознательного действия, который вырабатывается в ходе его выполнения. Сформированность знаний, умений и навыков зависит от способностей человека.

Главная прагматическая цель профессионального обучения направлена на усвоение определенной совокупности навыков, умений и алгоритмов профессионального поведения. Организация системы профессиональной подготовки включает поиск возможностей управления процессом учения.

Основные факторы, влияющие на профессиональную подготовку:



- возраст обучаемых;
- специфика профессии;
- обучаемость (способность к обучению, т. е. легкость, с которой усваиваются знания, умения и навыки);
- мотивация.

В итоге профессиональной подготовки должна сформироваться личность профессионала. Процесс обучения обеспечивает человеку повышение продуктивности в определенной деятельности. Обнаружена взаимосвязь профессиональной продуктивности и возраста.

Было выявлено, что с возрастом творческая активность и продуктивность вначале возрастают, а затем падают, причем пики наивысшего подъема различны для разных сфер деятельности.

Современный подход к анализу профессионального обучения строится на понятии информации. Требование эффективной передачи информации обычно сводится к выбору наиболее адекватного метода обучения.

*Вербальный метод* обеспечивает передачу ученику абстрактной информации. Вербальные методы эффективны и экономичны в тех случаях, когда они используются для начальной ориентации по заданию или по работе, для постановки целей, для доведения до учащихся текущих результатов.

*Демонстрационный метод* обучения реализуется в виде показа (демонстрации) правильных знаний и действий. Он очень эффективен для взрослых учащихся. Задача педагога в этом случае — показать учащемуся с помощью демонстрации или наводящих указаний, что нужно делать. После демонстрации приемов работы обучаемым предлагается повторить это на практической деятельности.

*Имитационный метод* позволяет учащемуся попрактиковаться в выполнении задания в специально созданных условиях. Это метод обучения по типу «делай как я». Обучаемые, которым демонстрировали применяемые навыки, показали более высокие результаты, чем если бы они могли наблюдать это на модели. Здесь выявлен ряд следующих психологических феноменов.

*Эффект статуса.* Его суть выражается в том, что наблюдение за неопытным учителем менее эффективно, чем за неопытным учеником или опытным исполнителем.

*Эффект нового ученика.* Если в группу численностью 3—5 человек приходит новый ученик с более высокой квалификацией, то остальные члены группы начинают показывать более высокие результаты. Если квалификация новичка ниже, чем у членов группы, то или он начинает заниматься лучше, или вся группа снижает свою результативность. Последний случай в практике обучения имеет наиболее яркое выражение.

Кроме базовых методов, в профессиональном обучении используются и частные, специфичные для конкретных целей.

*Визуальные указания:* обучаемому наглядно демонстрируется верный и неверный пути решения задачи или исполнения действия, затем ему предлагается выполнять задание самому, сверяя с демонстрацией правильного исполнения. Следование за целью в условиях, когда обозначены и верный, и неверный курсы, больше способствует обучению, чем просто ориентация на эталон. Наиболее полезны при профессиональной переподготовке лиц среднего и старшего возраста. Это одна из форм мотивации, отличающаяся большой эффективностью.

*Мысленная практика:* ученику предлагается мысленно выполнять осваиваемое действие, многократно повторяя его. В контрольных экспериментах обучаемые, выполняющие мысленные упражнения, имели существенно более высокие показатели, чем не выполнявшие никаких умозрительных операций.

При осуществлении учебной деятельности активизируется вся личность учащегося, поэтому организовать обучение необходимо с учетом поведения личности в целом. Для этого разработан ряд нетрадиционных форм обучения. Наиболее популярны из них метод анализа конкретных ситуаций, социально-психологический тренинг и игровое моделирование.

*Метод анализа конкретных ситуаций* основан на анализе трудовых ситуаций — казусов. Ситуации сформулированы как совокупность факторов и признаков, отражающих конкретное событие трудовой деятельности, требующее каких-либо оценок и организационных воздействий. В ситуации всегда просматриваются межличностные отношения. Задачей обучающихся является анализ и оценка ситуации и формулировка предложений по ее оптимизации. Выделяют четыре вида возможных учебных ситуаций:

- ситуация-иллюстрация, когда предлагается для обучения какой-то реальный конкретный случай как демонстрация модели поведения;

- ситуация-упражнение, в которой учащиеся должны провести самостоятельную обработку части информации, для того чтобы найти правильное решение;

- ситуация-оценка, в которой предлагается уже готовое решение и требуется его оценить;

- ситуация-проблема, которая формулируется как ряд вопросов, а учащиеся должны их проанализировать и решить.

Методические приемы работы с ситуациями многообразны. Специфика данного метода делает его наиболее эффективным при решении проблем, связанных с организационными вопросами трудовой деятельности, проблемой конфликтных отношений, межличностным взаимодействием.

*Социально-психологический тренинг (метод Т-группы).* Основой социально-психологического тренинга является групповая дискуссия. Участники активно обсуждают какую-либо проблему, значимую для всех. Участники должны сами сформулировать и обосновать свои позиции и точки зрения. Для проведения метода Т-группы необходим ряд условий:

- малочисленность (5—7 человек) группы;
- участие каждого участника в обсуждении проблемы;
- достаточная компетентность всех участников в обсуждаемой проблеме;

- группы, структурированные до обсуждения, формирование определенного типа эмоциональных отношений и выявление неформального лидера.

Общение в тренинговой группе должно происходить свободно и раскованно. Основная цель учащихся — научиться слушать и понимать друг друга. Метод Т-группы наиболее эффективен для целей социальной адаптации и формирования и коррекции системы трудовых отношений.

*Метод игрового моделирования (ролевая игра).* В последние десятилетия в практику профессиональной подготовки все в большей степени включается игровой метод. Этот метод призван сформировать навыки личностного поведения в самых различных профессиональных ситуациях. Игра включает разработку сценария, имитирующего какую-то профессиональную ситуацию. Группа участников, распределив между собой роли «героев» ситуации, проигрывает ее

в соответствующем своему пониманию варианте. Игры делят на деловые и учебные. Разработка игр учебного типа базируется на принципах:

- имитационно-игрового моделирования содержания профессиональной деятельности: создание предметного и социального контекстов будущего труда;
- проблемности содержания;
- совместной деятельности;
- двухплановости игры: достижение игровых целей служит средством развития личности.

Большинство игр требует длительного времени и в основном представляет класс «руководитель—подчиненный», прививая навыки иерархического взаимодействия.

В ходе организации профессионального обучения активизируются все основные психологические механизмы и закономерности профессионального научения. В результате обучения происходит построение психологической системы деятельности.

Анализ теоретических аспектов проблемы профессионального обучения необходим для решения практической стороны организации системы профессиональной подготовки. На полученных в теоретических разработках идеях строится система диагностики профессиональной подготовки, формируются оптимальные программы обучения, совершенствуются средства и способы обучения.

### Литература

- Кудрявцев Т.В. Психология профессионального обучения и воспитания. — М., 1985.
- Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. — М., 1984.
- Платонов К.К. Вопросы психологии труда. — М., 1970.
- Психология подготовки специалистов для современного производства / Под ред. А.И. Подольского. — М., 1991.
- Решетова З.А. Психологические основы профессионального обучения. — М., 1985.
- Смирнов С.Д. Педагогика и психология высшего образования: от деятельности к личности. — М., 1995.
- Хаккер В. Инженерная психология и психология труда. — М., 1985.
- Человеческий фактор. В 6-ти тт. Т. 3. Ч. II. Профессиональное обучение и отбор операторов. — М., 1991.

*Вопросы для самопроверки*

1. Что такое профессиональное обучение и каковы его основные задачи?
2. Структурные составляющие деятельности обучения.
3. Каковы основные факторы, влияющие на профессиональную подготовку?
4. Современные методы профессионального обучения.

*Темы рефератов*

1. Структура профессионального обучения.
2. Активные методы в профессиональном обучении.

### **§3. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОРИЕНТАЦИЯ**

Профессиональное развитие личности включает несколько этапов, среди которых важное место занимает процесс выбора профессии. Он представляет собой часть жизненного пути человека, процесс принятия ряда решений, определяющих его дальнейшую профессиональную судьбу. Процесс выбора профессии — это всегда критический момент в жизни личности, и он требует определенной психологической поддержки. Такую поддержку и призвана осуществлять система профориентационной работы.

Под профориентацией понимается научно обоснованная система мероприятий, призванная подготовить личность к общественно полезному труду, оказать ей помощь в выборе профессии в соответствии с ее интересами, склонностями и способностями и с учетом потребностей рынка труда.

Основные задачи профориентации условно делят на две группы: перспективные и ближайшие.

Конечными целями профориентации являются:

- установление оптимального соответствия между личностью и профессией;
- упорядочение и регулировка перемещений в сфере труда.

Достижение указанных целей будет способствовать повышению экономической эффективности профессиональной деятельности, удовлетворенности человека своим трудом и сокращением энергетических ресурсов личности при овладении профессией.

Конкретные ближайшие цели профориентации выражаются в рациональном использовании живого труда, улучшении качественного состава работников; в сохранении здоровья молодежи путем выявления медицинских противопоказаний и корректировки профессиональных планов; выявлении и развитии интересов и способностей личности, наиболее соответствующих будущей профессиональной сфере.

### **Формы профессиональной ориентации**

Как научно обоснованная система мероприятий профориентация включает ряд специфических по своему содержанию и целям форм.

**Профессиональное просвещение** имеет своей целью выработку у учащихся знаний о мире профессий, способов и условий осуществления профессионального выбора. Выделяют две формы профессионального просвещения: профессиональную информацию и профессиональную пропаганду.

*Профессиональная информация* представляет собой ознакомление молодежи с основными профессиями и специальностями. Школьникам предлагаются сведения о содержании труда, условиях материальной и социальной среды, системе материального стимулирования, режиме труда и отдыха, перспективах развития данной профессии, формах и сроках обучения, возможностях должностного и квалификационного роста. Особое внимание уделяется освещению основных требований, которые предъявляются данной профессией к состоянию здоровья человека, уровню развития его психологических и психофизиологических характеристик, личностным особенностям и уровню общеобразовательной и специальной подготовки. Профинформационные мероприятия выполняют не только пассивно-ознакомительную, но и активно-воспитательную функцию. Поэтому в ряде случаев важное место занимает не просто сообщение информации о профессиях, но и пропаганда некоторых из них.

*Профессиональная пропаганда* имеет дело с профессиями, по которым наблюдается дефицит кадров либо ожидается расширение их подготовки в связи с увеличением объема или реконструкцией производства. Профессиональная пропаганда при правильной ее постановке способствует формированию активного отношения к проблемам своевременно-

го выбора профессии, к активизации у молодежи стремления осуществить свой выбор.

В процессе работы государственных и частных предприятий, вузов наиболее широкое распространение получили такие формы профессионального просвещения, как издание различного рода печатной продукции, организация дней открытых дверей, выступления в средствах массовой информации представителей различных профессий, создание и показ фильмов и рекламных роликов по телевидению. Широкая компьютеризация общественной жизни позволила подключить к этой работе и ресурсы системы Интернет.

Вместе с тем, эффективность проведения просветительской работы зависит от качества и формы подачи информации. Во избежание ошибок в этом виде работы необходимо соблюдать ряд требований, предъявляемых к профессиональной информации. Информация должна быть :

- всесторонней. В сводке знаний о профессии необходимо обратить внимание на все стороны профессиональной жизни, особое внимание — на перспективы роста в данной профессиональной сфере;

- достоверной. Сведения о профессиях должны быть получены из надежных источников, которыми могут быть печатные издания, сведения, полученные от профессионалов, данные психологического анализа деятельности и т. п.;

- объективной. Необходимо давать реальную картину профессии со всеми ее достоинствами и трудностями. Недопустимым является излишнее рекламирование тех или иных сторон, приписывание профессии несуществующих достоинств.

При организации профессиональной информации необходимо учитывать то обстоятельство, что привлекательность профессии воспринимается разными людьми по-разному. Причем есть характеристики профессии, которые являются относительно стабильными и не претерпевают существенных изменений в зависимости от конкретного места работы. Это, в основном, содержание профессии, ее социально-экономическая сторона, требования, предъявляемые к профессионально важным качествам человека. Характеристики же условий материальной среды, системы стимулирования, особенностей взаимоотношений в каждой конкретной организации имеют свою специфику. У молодежи, пришедшей на

работу, наблюдается отождествление представлений о профессии с конкретным местом работы. Отрицательное отношение работника к какой-нибудь одной характеристике (взаимоотношениям с руководством) может привести к переносу отрицательного отношения на всю профессию в целом.

**Профессиональная консультация** предполагает систему мероприятий по психологическому освидетельствованию личности с целью оказания ей помощи в выборе сферы профессиональной деятельности. Основной целью профконсультации является исследование психологических и психофизиологических особенностей личности, особенностей ее поведения в различных условиях. Профессиональная консультация выполняет ряд функций, которые, с одной стороны, являются отражением основной ее цели, а с другой — указывают основные направления ее деятельности.

Выделяют три основных функции профессиональной консультации:

- *информационную*, предполагающую сообщение школьнику информации о конкретных особенностях профессии, путях и способах реализации своих профессиональных планов;
- *диагностическую* — обследование состояния здоровья и степени развития психологических характеристик личности в соответствии с требованиями профессии;
- *коррекционную*, заключающуюся в рекомендации оптанту (человеку, выбирающему профессию) соответствующей сферы профессиональной деятельности и конкретных профессий в ней, а также коррекции профессиональных планов в случае рассогласования требований профессии и особенностей личности.

Конкретная работа профконсультанта с личностью проводится индивидуально и включает ряд обязательных этапов.

*Коммуникативный этап* предполагает установление контакта с оптантом, формирование у него положительного отношения к процессу консультирования. Эффективность данного этапа зависит, с одной стороны, от установок школьников, пришедших на консультирование, и, с другой стороны, от коммуникативных умений и степени психологического такта консультанта.

*Психодиагностический этап* профконсультационной работы — этап, когда делается основной акцент на исследование уровня выраженности психологических и психофизи-



ологических характеристик субъекта. Изучению подвергаются:

- мотивационная сфера личности, где дается характеристика интересов, ценностных ориентаций и других мотивов выбора профессии оптантом, их содержание, глубина и устойчивость;

- способности субъекта и особенности личности. Устанавливается уровень выраженности свойств основных психических процессов (памяти, внимания, мышления), психомоторных качеств, личностных особенностей;

- подготовленность личности. Оценке подвергаются знания, умения и навыки по конкретным областям науки и практики. Особое внимание уделяется не только воспроизводству знаний, но и умению применять их при решении конкретных проблем;

- самооценка и особенности формирования профессиональных планов. В данном случае определяются реальность самооценки, содержание и обоснованность жизненных планов, степень самостоятельности в их построении.

*Коррекционный этап* предполагает работу с оптантом в плане нахождения ему профессиональной сферы в соответствии с особенностями его личности. Основным моментом данного этапа является соблюдение принципа активности, согласно которому решение о выборе профессии должно приниматься самим оптантом, а задача консультанта — подвести его к этому. В целях более эффективного соотнесения требований профессии с личностными особенностями и ориентации оптанта в мире профессий на этом этапе широко используются классификации профессий.

Классификация профессий является важным этапом профконсультационной и профориентационной работы по следующим причинам:

- позволяет систематизировать информацию о мире профессий и наметить основные пути ориентации в нем;

- показывает историю и основные направления их развития, что создает почву для конструирования новых профессий и специальностей;

- позволяет практическому работнику существенно минимизировать затраты на профессиональное консультирование. Например, в случае несоответствия между желаниями или возможностями оптанта и выбранной им профессией

психолог может рекомендовать ему родственную профессию, не проводя вновь психодиагностического обследования.

Существует огромное количество классификаций профессий, созданных для различных целей и применяемых в разных областях науки и практики. Не все они с одинаковой степенью эффективности подходят для профориентационной работы. Данное обстоятельство, прежде всего, зависит от соблюдения основных принципов, положенных в основу их построения. Все принципы построения классификаций профессий подразделяют на две группы: общие и специфические. К общим относятся принципы, соблюдение которых обязательно для построения любой классификации, независимо от ее предмета и назначения. Это принципы: единства критериев, многоаспектности классификации, многомерности классификации, иерархичности.

*Принцип единства критериев* предполагает разделение профессий на отдельные группы на основе одних и тех же критериев. Нарушением этого принципа будет, например, деление профессий на две группы: социальные и профессии с повышенной степенью ответственности.

*Принцип многоаспектности классификации* подразумевает наличие нескольких критериев, на основе которых происходит деление профессий на отдельные группы. Это позволит сделать классификацию более многосторонней и разнообразной, раскрывающей многие стороны профессиональной деятельности.

*Принцип многомерности классификации* заключается в том, что любая классификация, в том числе и профессий, должна основываться не просто на учете нескольких признаков, но на их взаимосочетании. Профессиональные группы в этом случае будут отличаться по степени его выраженности.

*Принцип иерархичности* предполагает выделение основных параметров, по которым будет производиться классификация профессий, и дополнительных признаков и характеристик, позволяющих дифференцировать профессии внутри выделенных групп.

Группа специфических принципов включает принципы, которые непосредственно относятся к построению классификации профессий. Это принципы: генетический, научно-психологической обоснованности, единства производствен-

но-технической и психологической характеристик профессий, антропоцентричности.

*Генетический принцип* предполагает учет исторически сложившегося разделения труда, путей развития различных профессий для установления родства между ними и их близости в отношении определенных особенностей деятельности.

*Принцип научно-психологической обоснованности* состоит в том, что любая классификация профессий должна, прежде всего, основываться на психологическом анализе деятельности. Он необходим для выделения оснований классификации и разделения профессий на группы в соответствии с выбранными критериями. Несоблюдение этого принципа делает разрабатываемые классификации умозрительными и не пригодными для практических целей.

*Принцип единства производственно-технической и психологической характеристики профессий* позволяет преодолеть различие между особенностями деятельности и особенностями личности работника в процессе построения классификации. Недостатком многих известных группировок профессий является абсолютизация либо производственной стороны, либо психологических особенностей личности, что делает практическое использование таких классификаций крайне затруднительным. Построение классификации следует начинать с непсихологических критериев, а уже внутри групп выделять подгруппы в зависимости от их психологического содержания.

*Принцип антропоцентричности* предполагает учет возможностей индивидуального приспособления личности к требованиям профессии, возможностей преобразования личностью предметного оснащения трудовой деятельности как в рамках субъектно-объектных, так и субъектно-субъектных отношений.

Классификация Е.А. Климова предполагает выделение четырех основных признаков ее построения: предмет труда, цель труда, орудия труда и условия труда. Группы, выделенные по указанным признакам, построены по типу ярусов.

Первый ярус составляют пять типов профессий, выделяемых по предмету труда:

- *биономические* (человек — живая природа). Представители этих профессий имеют дело с растительными и живот-

ными организмами, микроорганизмами и условиями их существования (агроном, зоотехник, микробиолог, ветеринар и т. д.);

- *технономические* (человек—техника (неживая природа)). Предметом труда в данной группе являются технические объекты, вещества, материалы. Примерами такого рода профессий являются слесарь-сборщик, шофер, технолог общественного питания и т. п.;

- *социономические* (человек—человек). Предметом труда в данной группе являются отдельные индивиды или группы людей (парикмахер, врач, учитель, психолог, продавец и т. п.);

- *сигнономические* (человек—знак). Представители данной группы имеют дело со знаками, цифрами, символами, формулами, естественными и искусственными языками (чертежник-картограф, лингвист, программист, бухгалтер, редактор издательств);

- *артономические* (человек—художественный образ). Представители этой профессиональной группы имеют дело с фактами художественного отображения действительности (художник, архитектор, настройщик музыкальных инструментов, актер театра и т. п.).

При отнесении той или иной профессии к одной из указанных групп необходимо учитывать, что границы между группами весьма прозрачные и невозможно включить такое многомерное явление, как профессия, в одну группу.

В пределах каждого типа профессий выделяют классы по цели деятельности, что составляет второй ярус классификации. По данному признаку автор предлагает три класса профессии:

- *гностические*, основная цель которых в распознавании объектов, их классификации: дегустатор, сортировщик фруктов (человек—природа); контролер ОТК, пирометрист (человек—техника); врач-рентгенолог, судебный эксперт (социономические профессии) и т. д.;

- *преобразующие*, целью которых является изменение состояния объекта: агроном и зоотехник (человек—природа); токарь, слесарь-ремонтник, водитель (человек—техника); учитель, тренер, экскурсовод (человек—человек) и т. д.;

- *изыскательские*, предполагающие отыскание новой информации или способов выполнения деятельности: летчик-наблюдатель рыбного хозяйства, биолог-исследователь (че-

ловек—природа); инженер-конструктор, раскройщик верха обуви (человек—техника); художник-дизайнер, композитор (человек—художественный образ).

По признаку средств труда в рамках каждого класса выделяют профессии, имеющие дело с вещественными и не вещественными орудиями труда (третий ярус классификации).

К вещественным орудиям относятся внешние по отношению к субъекту материальные средства взаимодействия с объектом труда. С вещественными орудиями труда имеют дело профессии:

- ручного труда (слесарь, картограф, художник);
- машинно-ручного труда, имеющие дело с механизированными средствами или станками, с машинами с ручным управлением (машинист экскаватора, шофер, токарь, врач-стоматолог);
- связанные с применением автоматизированных и автоматических систем (оператор энергосистем, оператор станков с программным управлением и т. п.).

Невещественные (функциональные) орудия труда представляют собой присущие субъекту средства воздействия на объект. Ими могут быть как внешние средства воздействия (жест, мимика, интонация), так и внутренние, психологические средства труда (мысленные эталоны решения задач, алгоритмы и схемы выполнения действий).

По условиям труда (четвертый ярус) выделяют следующие группы профессий:

- в условиях, близких к бытовым (лаборант, бухгалтер, продавец и т. д.);
- в неблагоприятных условиях, на открытом воздухе, в любую погоду, в условиях профессиональных вредностей (агроном, инспектор госавтоинспекции, врач-рентгенолог, каменщик и т. п.);
- в необычных условиях: на высоте, под водой, под землей, при пониженных и повышенных температурах и т. п. (пожарный, водолаз, монтажник-высотник);
- в условиях повышенной ответственности за жизнь и здоровье людей и материальные ценности (судья, хирург, воспитатель детского сада).

Предложенная классификация является рабочей и применяется в практике профессионального консультирования.

Вместе с тем, не все ее основания с одинаковой долей эффективности используются в этой работе. Как правило, практики в большей степени обращают внимание на первый ярус. Причиной этого является слабая проработанность содержания классификации внутри остальных трех ярусов и их увязки между собой. Это, прежде всего, касается профессий субъект-субъектного плана и творческих областей, хотя попытки такого анализа имеются.

Одной из наиболее распространенных за рубежом является классификация сфер деятельности, предлагающая шесть типов профессиональной среды, с которой взаимодействует работник. Это профессии: реалистические, исследовательские, социальные, конвенциональные, предпринимательские, художественного типа.

*Реалистические профессии* подразумевают получение некоторого конкретного результата труда, часто в виде материального продукта. Выполнение трудовых заданий не требует наличия высокого уровня интеллекта, а предполагает, прежде всего, сформированность перцептивных и психомоторных навыков: для некоторых профессий нужны значительная физическая сила, ловкость и выносливость. К этой группе относятся рабочие профессии фабрично-заводского производства, профессии сельскохозяйственного труда, строительные специальности и т. д.

*Исследовательские профессии* связаны с отысканием новых фактов и способов решения проблем. Данная группа предъявляет высокие требования к интеллектуальным способностям человека, его творческому потенциалу; в нее традиционно включают профессии науки.

*Социальные профессии* имеют своей целью оказание помощи людям. В отличие от предыдущей группы, представители так называемых «помогающих» профессий решают проблему не за счет своих высоких интеллектуальных способностей, а за счет хорошо развитых коммуникативных и эмоциональных навыков. В данную группу входят профессии социальной работы, сферы здравоохранения, образования, юриспруденции.

*Конвенциональные профессии* также ориентированы на выполнение конкретных, четко поставленных целей. Функциональная сторона деятельности отличается высокой степенью алгоритмизации и конкретностью. Представители дан-

ной сферы обычно работают по указаниям вышестоящих работников и должны обладать такими характеристиками, как аккуратность, педантичность, склонность к подчинению, хорошей памятью и вниманием. В эту группу профессий входят секретари-машинистки, профессии бухгалтерской сферы.

*Предпринимательские профессии* ставят своей целью управление людьми и их организацию. Ее представители имеют высокую степень свободы в постановке целей и выборе их путей достижения. Содержание труда не предъявляет высоких требований к интеллектуальному потенциалу человека, но ориентирует его на демонстрацию высокого уровня организаторских способностей, доминирования, хороших коммуникативных навыков. Сюда относят профессии сферы управления, а также некоторых представителей так называемых свободных профессий, например журналистов.

*Профессии художественного типа* также имеют дело с расплывчатыми и неопределенными целями, связанными с созданием художественного образа. Содержание деятельности данной группы профессий предъявляет требования к таким характеристикам человека, как творческие способности, эмоциональные качества, оригинальность. Некоторые из них предъявляют повышенные требования к психомоторным и перцептивным характеристикам. К этой группе традиционно относят представителей сферы искусства.

Предложенная классификация широко используется в западной профессиональной психодиагностике для создания тестов на профессиональные интересы и выделение профессиональных типов личности.

Обязательные этапы проведения профессиональной консультации могут наполняться конкретным содержанием в зависимости от специфики профконсультационной ситуации. Таких ситуаций может быть великое множество, однако выделяют несколько их типов, в зависимости от степени сформированности профессионального плана, выраженности склонностей и способностей личности и их соответствия первому.

1. У оптанта есть конкретный профессиональный план, который соответствует ярко выраженным склонностям и способностям. В этом случае консультант лишь подтверждает правильность профессиональных намерений субъекта.

2. У оптанта есть конкретный профессиональный план, который не соответствует либо склонностям, либо способно-

стям субъекта. В этом случае устанавливаются причины несоответствия и проводится корректировка плана.

3. У оптанта отсутствуют ярко выраженные склонности, хотя профессиональный план может быть довольно отчетливым. В этом случае может быть готовность оптанта к определенному виду деятельности, и, в зависимости от мотивации выбора, план может либо одобряться, либо корректироваться.

4. У оптанта нет четко сформированного профессионального плана при наличии выраженных склонностей и способностей. При этом возможны ситуации:

- наличие нескольких (чаще всего двух) альтернативных вариантов. В данной ситуации выясняется степень обоснованности каждого из них и осуществляется выбор наиболее предпочтительного;

- оптанта имеет представление о некотором идеале профессии, но затрудняется в выборе конкретной профессиональной области. В данной ситуации происходит конкретизация общего генерализованного представления в соответствии с желаниями личности.

5. У оптанта отсутствует профессиональный план, выраженные склонности и способности к какой-либо сфере профессиональной деятельности. В этом случае проводится всестороннее психодиагностическое обследование, и построение плана первоначально идет с использованием принципа «воронки» — на основе чисто эмоциональных предпочтений оптанта. После выработки некоторого профессионального решения с оптантом проводится работа по созданию более обоснованной мотивационной базы выбора профессии.

Эффективность профессионального консультирования зависит от соблюдения консультантом ряда этических принципов, уровня его профессиональной подготовки и наличия некоторых профессионально важных качеств.

### Литература

- Анастаси А. Психодиагностическое тестирование: кн. 2. — М., 1982.  
Анимова Н.П. Основные подходы к классификации профессий / Проблемы индустриальной психологии. — Ярославль, 1981.  
Баумгартен Ф. Психотехника. — М., 1926.  
Гаверилов В.В. Опыт таксономического анализа гностических профессий // Вопросы психологии, 1975. № 3.



- Голомшток А.Е. Выбор профессии и воспитание личности школьника. — М., 1979.
- Каверина Р.Д. Опыт психологической классификации некоторых профессий в целях профконсультации // Вопросы психологии, 1978. № 4.
- Климов Е.А. Психология профессионала. — М., Воронеж, 1996.
- Климов Е.А. Развивающийся человек в мире профессий. — Обнинск, 1993.
- Левитов Н.Д. Психотехника и профессиональная пригодность. — М., 1928.
- Лоос В.Г. Психологическая классификация профессий для целей профессиональной ориентации школьников / Вопросы психологии. 1974. № 5.
- Орел В.Е. Психологические основы профконсультационной работы со школьниками. Уч. пособие. — Ярославль, 1990 г.
- Федоришин Б.А. Система профориентационной работы со старшеклассниками. — Киев, 1988.
- Crites S. The vocational choice. — N.Y., 1964.
- Holland D. Marking Vocational Choices: A Theory of Careers. Englewood Cliffs. — N.J. 1973.

#### Вопросы для самопроверки

1. В чем сущность профессиональной ориентации?
2. Назовите основные требования к профессиональной информации.
3. Назовите основные этапы профессиональной консультации.
4. Охарактеризуйте содержание основных типов профессий по Голланду.

#### Темы рефератов

1. Классификации профессий в целях профориентации: содержание, возможности использования.
2. Использование компьютерной техники в практике профориентационной работы.

### §4. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

**Определение и основные направления профконсультирования.** Профессиональное консультирование (от лат. *professio* — род занятий, *consultatio* — совещание) как один из видов деятельности психолога-практика представляет собой оказание помощи человеку в профессиональном самоопределении с целью принятия осознанного решения о выборе профессионального пути с учетом его психологических

особенностей и возможностей, а также потребностей общества. Таким образом, консультант должен учитывать не только пожелания, личностные и когнитивные особенности клиента, но и социокультурную ситуацию, а рамках которой он оказывает профессиональную помощь: в частности, состояние рынка труда, потребность в специалистах определенного вида и уровня, внутриорганизационные условия, а также особенности межорганизационных взаимодействий.

Профессиональное консультирование может осуществляться до приема человека на работу, например, во время школьного или профессионального обучения. В данном случае профессиональное консультирование как вид психологической помощи со стороны консультанта выступает в качестве одного из звеньев профессиональной ориентации. **Профессиональная ориентация представляет собой комплекс специальных мер содействия человеку в профессиональном самоопределении и выборе оптимального вида занятости с учетом его психологических особенностей и потребностей, а также социально-экономической ситуации на рынке труда. Важнейшими направлениями профессиональной ориентации являются:**

- *профессиональная информация* — ознакомление клиента с современными видами производства, состоянием рынка труда, потребностями организаций в квалифицированных кадрах, содержанием и перспективами развития рынка профессий, формами и условиями их освоения, требованиями, предъявляемыми профессиями к человеку, возможностями профессионально-квалификационного роста и самосовершенствования в процессе трудовой деятельности;

- *профессиональный подбор* — предоставление рекомендаций человеку о возможных направлениях профессиональной деятельности, наиболее соответствующих его социально-психологическим, психологическим, психофизиологическим и физиологическим особенностям, на основе результатов психологической, психофизиологической и медицинской диагностики;

- *профессиональный отбор* — определение степени профессиональной пригодности человека к конкретной профессии (рабочему месту, должности) в соответствии с социально-психологическими, психологическими, психофизиологическими

требованиями, предъявляемыми со стороны данной профессии, рабочего места или должности.

Выделяют следующие *цели* профконсультирования субъекта в ситуации определения поля профессиональной деятельности: помощь в принятии обоснованного решения о выборе профессии, помощь в выработке основных путей и способов освоения выбранной профессии. Данные цели реализуются через основные *задачи*:

- выявление факторов, определяющих выбор профессии, их содержательный анализ, установление соотношения между ними;
- диагностика информированности клиента о предпочитаемых профессиях, дополнение и упорядочивание информации, указание источников ее получения;
- диагностика особенностей личности субъекта выбора: потребностей, мотивов, способностей, характерологических особенностей и т. д.;
- показ психологической цены — степени сложности или легкости — и основных путей освоения профессии;
- оказание помощи в выработке правил и способов рефлексивного анализа процесса принятия решения о выборе профессии.

В зависимости от решаемых задач профессиональная консультация носит информационный, диагностический, психокоррекционный или контролирующий характер.

*Процедура* профессиональной консультации осуществляется в три основных этапа.

1. Проводится предварительная беседа о факторах, путях, правилах выбора профессии, роли и функциях профконсультирования, формируется готовность клиента к активной деятельности по планированию собственной карьеры; проводится диагностика интересов, склонностей, способностей и личностных свойств клиента.

2. Подробное изучение предпочитаемых клиентом видов профессиональной деятельности, а также особенностей когнитивной и личностной сфер, важных для освоения предпочитаемой деятельности.

3. Устанавливается соответствие личности клиента выбранной сфере профессиональной деятельности, разрабатываются и корректируются планы развития карьеры, программа профессиональной подготовки.

Тем не менее, большая часть профессионального консультирования осуществляется в рамках организации, т. е. когда личность уже является частью организации как системы.

**Роль и место профконсультирования в структуре работы с персоналом организации.** Персонал является одним из основных ресурсов, за счет которых возможно продуктивное функционирование организации как системы. В последнее время в отечественной психологии организаций используется термин «человеческий капитал», означающий сформированный в результате инвестиций и накоплений человеком запас здоровья, знаний, навыков, способностей, мотиваций, который целесообразно используется в рамках организации, содействует повышению производительности труда и благосостоянию работников. Управление персоналом как ресурсом реализуется в рамках кадровой политики организации. **Кадровая политика представляет собой деятельность, связанную с отношениями между субъектами организации (социальными и профессиональными группами, личностями и организацией в целом).** Функциональный состав кадровой политики достаточно широк и включает такие элементы, как анализ содержания труда персонала, планирование и прогнозирование потребностей в персонале, профориентация, подбор, адаптация, обучение и аттестация работников, социальная защита и психологическая поддержка работников и целый ряд других дополнительных функций.

Как правило, кадровая политика организации реализуется в форме различных программ работы с персоналом. Такие программы могут составляться как «внутренними», так и «внешними», нанятыми специально для этой цели психологами — организационными консультантами.

Наиболее важными программами работы с персоналом, реализуемыми на многих крупных предприятиях, являются программы развития персонала. Разработку и осуществление таких программ проводит психолог-профконсультант. Направления его работы могут быть следующими.

*Профессиональная адаптация* — система мер, способствующих профессиональному становлению работника, формированию у него соответствующих профессиональных качеств, освоению элементов организационной культуры, принятию новой социальной роли и статуса.

*Планирование карьеры* предполагает комплекс мероприятий по профессиональной ориентации работников, включающих диагностику профессионально важных качеств и возможностей компенсации, поиск путей профессионального обучения и роста, повышения квалификации, планирование сроков и периодов ротации кадров.

*Психодиагностическое сопровождение профессионального пути личности* подразумевает оказание психологической помощи отдельным работникам при возникновении нарушений адаптации в организации, коррекцию девиантного поведения в связи с кризисами карьеры.

Рассмотрим подробнее понятие *кризиса карьеры*.

Так же, как и личностный кризис, кризис карьеры является одним из тех этапов профессионального пути, когда дальнейшее развитие человека как профессионала становится невозможным. Специфика кризиса состоит в том, что личность сталкивается с необходимостью его проживания, выработки новых механизмов и стратегий адаптации. Кризис может разрешиться как позитивно, так и негативно для личности, что связано с прекращением профессионального роста и вероятностью ухода из организации. Американские ученые Миллер и Кетс де Вриес выделяют карьерные кризисы (схема 12).

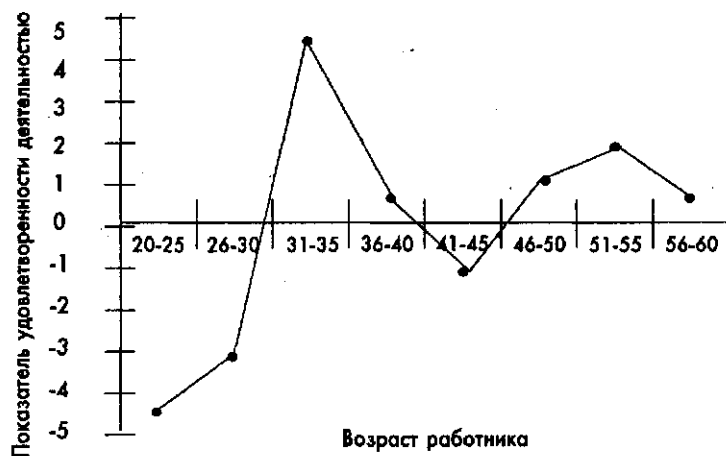


Схема 12. Кризисы карьеры

Как видно из схемы, в течение профессиональной деятельности личность сталкивается с тремя основными кризисами.

**Кризис «встречи с реальностью»** связан с несогласованием между ожиданиями работника (как правило, молодого специалиста) от организации и реальностью, с которой он встречается в этой организации. Основными факторами развития кризиса являются: завышенные ожидания работника, касающиеся возможностей и скорости роста и продвижения, система компенсации, отношения с начальником (супервизором), чувства недооценки собственной значимости и способностей, рутинная работа. В связи с этим, среди выпускников профессиональных учебных заведений высок процент увольнений в течение первых 6—12 месяцев после поступления на работу в организации. Успешное прохождение этапа «встречи с реальностью» сменяется относительно благополучным этапом социализации и профессионального роста.

**Кризис «середины карьеры».** Основным фактором развития этого кризиса является осознание личностью своих возрастных профессиональных ограничений. Хронологически кризис середины карьеры чаще всего совпадает с кризисом середины жизни, характеризующимся переживанием конечности своего существования, пониманием того, что многие возможности, связанные с развитием карьеры, безвозвратно упущены. Негативным исходом данного кризиса является застой в профессиональном развитии, снижение удовлетворенности организацией в целом. Позитивный исход — принятие ограничений, освоение роли наставника по отношению к более молодым работникам.

**«Предпенсионный кризис»** обусловлен переживанием резкого изменения в финансовом и социальном плане, связанным с предпенсионным и пенсионным периодом жизни работника. Основным источником нарушений адаптации является осознание личностью собственной профессиональной невостребованности и сложностью структурирования жизни после прекращения трудовой деятельности. В связи с этим, целесообразно привлекать работников, вышедших на пенсию, в качестве консультантов при решении ряда организационных проблем.

*Групповая работа с персоналом*, направленная на улучшение коммуникации и предотвращение конфликтов внут-

ри организации, обучение способам командной работы и группового решения проблем, коррекции дезадаптаций и девиантного поведения в организации.

**Методы профессионального консультирования.** Среди наиболее распространенных средств и методов профконсультирования как в структуре организации, так и до момента выбора личностью сферы профессиональной деятельности исследователи выделяют следующие группы: диагностика, обучение, групповая работа, психологический ассесмент, образная связь, проектирование, организационно-управленческие игры.

*Диагностика* включает следующие методы: осваивающее и развивающее интервью, анкетирование, опрос, тестирование, экспертное оценивание, анализ документов, исследование деятельности, наблюдение.

*Обучение* в процессе консультирования может выступать как самостоятельный метод, направленный на выработку наиболее эффективных для клиента путей и способов освоения профессии. Вместе с тем, обучение как расширение арсенала коммуникативных, поведенческих и адаптивных стратегий личности является неотъемлемой частью любого вида психологической помощи.

*Групповая работа* нередко является одним из наиболее распространенных и эффективных методов работы психолога с персоналом организации. Данный метод позволяет отследить и скорректировать различные формы организационного взаимодействия как «по вертикали», так и «по горизонтали», ускорить процессы адаптации новых работников, снизить показатели текучести кадров.

*Психологический ассесмент* — это новая форма работы с управленческими кадрами. Отличительной особенностью метода является то, что его применение позволяет решить такие задачи, как выявление оптимальных кандидатур на руководящие должности, разработка рекомендаций по совершенствованию стиля руководства, снижение риска потери ценных работников. Главная идея метода заключается в том, чтобы организовать «пробу» деятельности для претендентов на нее. Создаются имитационные ситуации или задаются упражнения, в процессе которых выявляются необходимые для данной должности когнитивные, личностные особенности и уровень профессиональной компетентности.

При этом точно устанавливаются правила и критерии наблюдения. Оценку претендентов проводят психолог-консультант и группа экспертов, состоящая из квалифицированных работников данной организации.

Еще одним способом оценки и реализации личностного и профессионального потенциала работников является *организационно-управленческая игра*. В процессе игры моделируются конкретные, специфичные для данной организации управленческие ситуации. Цель игры — выработка решений по стратегии и тактике развития организации в целом и ее отдельных подсистем. Участники игры оперируют реальными правовыми, социально-психологическими, экономическими фактами и закономерностями.

Распространенным методом консультационной работы с персоналом является *проектирование*. Кроме уже упомянувшегося метода проектирования карьеры, данная группа методов применяется для поэтапного построения любых программ работы с персоналом, например программы развития персонала, программы ротации кадров, обучения вновь нанимаемых работников, аттестации персонала. Реализация проектирования как метода включает в себя три основных этапа: выделение предмета проектирования и формирование образа решения задачи преобразования действительной ситуации в желаемую, анализ реальной ситуации, моделирование способов перехода к желаемому результату, создание «переходной» программы; наполнение конкретным содержанием деятельности, отраженной в модели перехода, разработка технологий преобразования исходной ситуации.

*Метод обратной связи* является составной частью практически любого вида психологической помощи: диагностики, обучения, реализации построенных программ работы с персоналом в контексте групповой работы, при проведении имитационных игр, моделирующих реальную профессиональную деятельность. Цель данного метода — информирование клиента о позитивных и требующих коррекции особенностях его личности и деятельности, существенно влияющих на эффективность профессиональной деятельности и адаптации.

*Критерии эффективности профессионального консультирования*. Вопрос о том, что является результатом консультационной деятельности и каковы критерии ее эффективнос-



ти, особенно в рамках организации, является одним из наиболее спорных и дискутируемых среди консультантов. Главная трудность состоит в невозможности количественной оценки труда консультанта, а также «отделения» его от вклада участников организации-клиента. Тем не менее, критерии можно условно разделить на субъективные и объективные. К первым относят состояние психологического благополучия клиента или работников клиентской организации, а также самооценку консультантом значимости и эффективности собственных воздействий. Среди объективных критериев выделяют снижение текучести кадров, повышение кадрового потенциала организации, рост профессиональной компетентности работников, скорости и эффективности адаптации новых кадров, уменьшение количества и напряженности организационных конфликтов.

### *Литература*

- Введение в практическую социальную психологию. Учебник для вузов. — М., 1994.
- Методические* рекомендации по проведению профконсультационной работы / Под ред. В.Д. Шадрикова. — Ярославль, 1986.
- Психологические аспекты подбора и проверки персонала / Сост. Н.А. Литвинцева. — М., 1996.
- Рюттингер Р.* Культура предпринимательства. — М., 1992.
- Спивак А.В.* Организационное поведение и управление персоналом. — СПб., 2000.
- Управленческое консультирование. Т. 1, 2 / Под ред. М. Кубра. — М., 1992.
- Шекшня С.В.* Управление персоналом современной организации. — М., 1997.
- Юксаяра Р.К.* и др. Управленческое консультирование: теория и практика. — М., 1988.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Дайте определение профессионального консультирования.
2. Обозначьте особенности консультирования обучающихся и работающих в структуре организации клиентов.
3. Опишите процедуру проведения профконсультации.
4. Назовите основные группы методов профконсультирования.
5. В чем состоит трудность определения критериев эффективности профконсультирования?

*Темы рефератов*

1. Образ методов профессионального консультирования.
2. Роли и функции психолога-консультанта в организации.

## **§5. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

**Понятие, определение аттестации.** Современная профессиональная деятельность требует не столько элементарной исполнительности и дисциплинированности, сколько наиболее полного использования знаний и способностей личности.

В общем смысле аттестацию понимают как всю систему оценки персонала. В более узком смысле — как часть системы оценки персонала, предусматривающую какие-либо конкретные процедуры оценки. Весь комплекс мер, включающий содержание, методы и субъектов оценки, называют системой аттестации.

Аттестация — специальный вид оценивания работника и реально выполненных им работ, направленный на выявление уровня квалификации в целях определения степени эффективности.

**Содержание аттестации.** Общая модель системы показателей оценивания персонала включает оценку:

- реальных или необходимых личных качеств работника (знания, умения, навыки, личностные особенности);
- труда (временные затраты, сложность);
- реальных или нормативных результатов труда (индивидуальные результаты работника, вклад в управленческие показатели, вклад в производственные показатели предприятия).

**Цели аттестации.** С помощью аттестации может решаться несколько самостоятельных задач, связанных с управлением персоналом в организации:

- изучение работника в целях продвижения по службе;
- выяснение возможностей продвижения на другие виды работ;
- определение уровня заработной платы и премий;
- установление оснований при понижении в должности;
- решение вопроса о прекращении трудового договора в связи с увольнением или выходом на пенсию;
- принятие решения о зачислении в штат.

**Функции аттестации.** Выделяют три взаимосвязанных функции аттестации:

- *административную* — служит принятию административных решений по управлению персоналом;
- *информационную* — информирование сотрудников об относительном уровне их работы, сильных и слабых сторонах деятельности, направлениях возможного совершенствования; удовлетворяет ли соответствующие социальные потребности личности и коллектива;
- *мотивационную* — оценка результатов деятельности представляет собой важное средство мотивации поведения людей. Систематическое положительное подкрепление поведения, ассоциирующегося с высокой производительностью, ведет к аналогичному поведению в будущем и служит условием стимулирования повышения квалификации.

**Виды оценивания.** Оценка работников по основным параметрам деятельности может быть: комплексной, локальной, пролонгированной, экспрессивной.

*Комплексная оценка* — наиболее сложный вид оценки, адресуемый деятельности в целом, складывающийся из исследования выполнения отдельных функций. Цель комплексной оценки состоит в получении общего впечатления о деятельности работника.

*Локальное оценивание* производится на основании результатов выполнения какой-либо одной функции или даже ее части. Констатируется выполнение или невыполнение функции и устанавливаются причины.

*Пролонгированная оценка* осуществляется на основе изучения длительного периода трудовой деятельности в форме анализа отдельных документов, мнений и представлений людей о прошлой и текущей деятельности. Определение проекции прошлой деятельности на деятельность настоящую, выяснение совпадающих и различающихся компонентов. Выявленные совпадения являются информативным материалом, позволяющим составить мнение о стабильных и динамических характеристиках деятельности.

*Экспрессивное оценивание* относится к анализу текущей деятельности. Трудности данного вида оценки — в необходимости преодолевать эффекты непосредственного наблюдения и включения в деятельность, проявляющиеся во влиянии эмоционально окрашенных отношений. Основной

фактор повышения эффективности оценки и ее воздействия на профессиональное развитие личности — систематичность.

**Методы аттестации.** Наиболее распространенными методами оценки персонала являются следующие:

- *Метод рангов.* Предназначен для распределения работников по разрядам. При его использовании выделяют несколько факторов изучения работников, определяют степень соответствия оцениваемого лица каждому фактору, полученные очки суммируются в итоговую оценку. Указанный метод называют иногда методом распределения работников в зависимости от результатов их деятельности.

- *Метод сопоставления индивидов.* Вначале выделяют ряд факторов оценки работников (обычно пять) и каждый фактор оценивают по степени сложности. После этого отбирают образцовых — наиболее точно соответствующих тому или иному фактору — работников и используют их в качестве эталона при оценке остальных.

- *Метод составления шкалы оценок.* Связан с выделением, как правило, большего числа факторов (около 15), к которым прилагается специально разработанная шкала для оценивания. Выносится суждение об аттестуемом по каждому фактору и подсчитывается суммированная итоговая оценка работника.

- *Метод Пробста.* Назван по фамилии предложившего его американского специалиста. Предусматривает составление проверочных таблиц или детальных описаний работников, содержащих большое число оцениваемых элементов. Оценщик тщательно изучает всех работников, отмечая их соответствие оценочным элементам или ясное понимание ими этих элементов.

Кроме этих, существуют методы: оперативных отчетов, критического анализа результатов деятельности и др.

**Разработка комплексных систем оценки персонала.** Системы оценки персонала в организации тесно связаны с концепцией работы с кадрами и с общей концепцией управления. Поэтому при разработке конкретных систем оценки персонала учитываются особенности персонала, связанные с географией района и национальностью (город, село, северяне, южане и пр.); характер деятельности предприятия (производство, сфера обслуживания, научные исследования и др.); тип руководства (авторитарный, коллегиальный, ко-

оперативный, патриархальный, семейный); тип экономической политики предприятия (консервативный, прогрессивный, коллаборационистский, охотно прибегающий к внешней помощи, даже если она ограничивает суверенитет предприятия); характер оборудования, взаимоотношения между администрацией и персоналом. Кроме перечисленного, программа оценивания должна быть ориентирована на тех служащих компании, деятельность которых является наиболее важной для успеха. Например, если успех компании зависит от превосходства в технологии, то программа оценивания должна строиться с учетом заинтересованности привлечь и удержать высококвалифицированный технический персонал. Если ключ к успеху лежит в организации сбыта продукции, целесообразно строить программу, функционально ориентированную на этот главный фактор.

Конкретные системы оценки персонала выражаются в самых различных формах: анкеты, вопросники, тесты и т. д.

**Процедура аттестации.** Основные вопросы, касающиеся процедуры оценки: кто производит оценивание; частота оценивания; порядок проведения оценивания; оформление заключений по результатам оценивания; доведение информации до работника; способы использования данной информации.

В качестве субъекта, производящего оценку персонала, в организации могут выступить:

- непосредственный вышестоящий руководитель;
- служба управления персоналом;
- посторонняя организация — консультативная фирма, школа бизнеса и т. п.;
- специально создаваемые на предприятии службы оценки — центр, комитет, комиссия, которые обычно привлекают перечисленных субъектов.

Наибольший интерес представляет комбинирование названных субъектов оценки, позволяющее уменьшить ошибки, предотвратить сознательные или бессознательные неточности. В такого рода комиссии принято включать вышестоящего руководителя и руководителя, равного по рангу.

Важная особенность зарубежного опыта управления связана с тем, что в проведении оценок персонала, и особенно в разработке методов и процедуры оценок, большую роль играют внешние организации, прежде всего консультативные фирмы. Преимущество консультативных фирм — в сосре-

доточении современных методов, знаний и большого опыта оценки персонала.

В состав оценочных центров должны входить психологи. Профессиональная подготовка позволяет им различать нюансы поведения, недоступные нетренированному глазу. Специалисты отмечают, что мнение объективного, независимого от комиссии психолога особенно важно при аттестации управляющих высшего звена, когда трудно найти членов комиссии, которые не знали бы кандидата лично. Психолог может выявить новые факторы, позволяющие руководству принять более правильные решения в области кадровой политики, обнаружить потенциальные возможности работника, найти ключ к повышению индивидуальной и коллективной производительности, помочь руководству в оценке информации о профессиональных качествах работников фирмы, найти такое сочетание объединения отдельных работников в группы, которое позволит оптимально использовать индивидуальные, и т. д.

В ходе аттестации используют несколько технологических приемов оценки персонала:

- изучение письменных источников;
- собеседование;
- изучение кандидата в искусственно созданных ситуациях;
- изучение кандидата в период стажировки и временного исполнения должности и др.

**Изучение письменных источников.** В качестве таковых выступают личные дела работников, отчеты об их работе, полученные от других лиц; данные анкет, вопросников; документы, составленные кандидатом по собственной инициативе и отражающие его личные качества и особенности, например заявления, и пр. Многие компании создают хорошие архивы, накапливающие разнообразную информацию о персонале. Существуют два основных требования к анализу письменных источников: обеспечить достаточную полноту источников и хорошо обработать полученные документы.

**Собеседование.** Личные беседы рекомендуется проводить после детального изучения всех письменных источников. Продумывается и составляется подробный план беседы, направленный на оценку как можно большего числа личностных качеств оцениваемого, включая черты характера, ценности, мотивы, манеры, здоровье. Согласовывается и назначается

удобное для сотрудника время проведения собеседования. По окончании собеседования составляется отчет.

**Конкретные ситуации.** Оценка поведения и действий в искусственно созданной ситуации признается наиболее важным и ценным способом выявления качеств работника. Данный метод работы предполагает групповое участие как в проведении, так и в оценивании. Оценки выставляют тренер-психолог и коллеги по группе. Методику конкретных ситуаций для оценки поведения менеджеров используют, как правило, в ходе краткосрочных курсов или семинаров. Проведение семинара начинается с объяснения поставленных перед слушателями задач, а также подробного разъяснения специалистом-психологом рациональных элементов поведения и их сочетания в различных деловых ситуациях. В качестве конкретных ситуаций для работы группы чаще всего дается замаскированная информация о делах компании и проблемах, с которыми она столкнется в ближайшие годы. Ежедневно в конце занятий подводят итоги оценивания отдельных элементов поведения каждого участника, составляют и вывешивают графики итогов. Руководитель семинара анализирует оценки, полученные участниками, рассматривает наилучшее сочетание поведения на примере различных ситуаций. Разборы ведутся в форме общих дискуссий с целью сознательной корректировки поведения участников в каждом последующем задании. Выделяют наиболее эффективные сочетания элементов поведения в группе, приводящие к оптимальным результатам работы. Например, поддержка инициативы коллег, творческий подход к вопросам, признание трудностей как условие их преодоления, потребность в информации. Также разбирают сочетания отрицательных элементов поведения, снижающих эффективность менеджера: склонность к разногласиям, критицизм, агрессивность, упрямство и пр. Семинар призван воспитывать склонность к групповой работе, умелый подход к людям, способность привлекать сотрудников к участию в решении задач фирмы с использованием их инициативы.

**Групповые дискуссии.** Для оценки персонала используются и групповые дискуссии на заданную тему под наблюдением специалистов и психологов. Примером использования такого метода и его разновидностью является «беседа за круглым столом». Число участников — не бо-

лее 4—8 человек. Тема дискуссий устанавливается в зависимости от того, для какой должности подбирается руководитель, и формулируется письменно на 1—2 страницах. В качестве вспомогательных средств, помогающих представителям фирмы выбрать кандидата, рекомендуется использовать:

- составление диаграммы, отображающей связи между участниками в процессе дискуссии, частоту высказываний каждого из участников и их соответствие теме;

- анализ роли участника, оцениваемый, например, по пятибалльной системе: инициативная, стимулирующая, критическая, аналитическая, руководящая, решающая и т. п.;

- оценку руководящих качеств: активность, самостоятельность решений, руководящая роль в дискуссии, умение себя держать, степень влияния на коллег и пр.;

- вклад в дискуссию каждого из участников: давал или искал информацию, вносил оптимистичные или пессимистичные ноты, высказывал самостоятельное мнение, спрашивал мнение других, держал себя активно, агрессивно, пассивно, допуская ошибки, настаивал на них и пр.

**Деловые игры.** Это наиболее трудоемкий и важный метод оценивания, заимствованный из армейской практики, где маневры и военные игры издавна используются для оценки командиров. Оценочные центры накапливают различные варианты игр, и проверка становится все более разнообразной. Деловые игры применяют для всесторонней оценки работника, так как они позволяют создать широкий диапазон искусственных ситуаций. Игры классифицируют в зависимости от предназначения как общие и функциональные. Первые предназначены для оценки высшего руководства, вторые — для работников служб и менеджеров среднего и низшего звеньев. Особая ценность игр видится в том, что результаты многих лет работы и наблюдений могут быть получены за две недели игры. Однако чтобы игра исполнила роль метода оценки персонала, необходимо соблюдение нескольких условий:

- знать, какие люди нужны фирме;

- иметь стандартизированную систему для оценивания различных характеристик поведения;

- иметь опыт работы с группами и хорошо владеть теорией, чтобы интерпретировать поведение обследуемых;



- понимать специфический смысл игры, чтобы правильно вычленять стимулы, на которые реагирует человек, и причины его поведения.

Специалисты отмечают определенные недостатки данного метода оценки персонала. Первый связан с самим содержанием игры. Никто не может быть уверен, что игра, по которой в настоящий момент отбираются управляющие, будет достаточно верно отражать мир через пять и более лет. Кроме этого, человек, проявляющий в игре специфические качества хорошего управляющего, может не проявить этих же качеств в реальном мире руководства. Наконец, деловая игра, как правило, очень дорогостоящий метод и, чем она сложнее, чем ближе к реальной действительности, тем дороже ее проведение. Однако наблюдение за тем, как проявляют себя люди в игре, является ценным дополнением другой информации, прогнозирующей их потенциальные возможности. Игры позволяют отличать людей, имеющих отвращение к обычной работе, от тех, кого она привлекает, хорошо выявляет сотрудников, серьезно относящихся к своим задачам, упорно работающих, проявляющих большую или меньшую проницательность в использовании в своих целях критических обстоятельств.

**Временное назначение на предполагаемую должность.** Проверяемое лицо в той или иной форме ставят на предполагаемую должность уже не в деловой игре, а на практике. Это может быть работа в качестве стажера или на период отпуска основного работника. Кандидату предлагается составить план или программу, отражающую его точку зрения на наиболее эффективные способы организации и выполнения его будущей работы. Программа размножается по числу членов аттестационной комиссии и вручается каждому для изучения и вынесения оценки. Затем программу утверждают и оценивают реальные действия кандидата в течение всего испытательного срока.

**Экспертирование.** Работников посылают обследовать другое предприятие и просят подготовить доклад о выявленных успехах, недостатках, основных задачах и путях их решения. Доклады позволяют оценить самих работников. Условия задания позволяют работнику смелее проявлять инициативу и творческий подход, нежели когда он отвечает на вопросы о проблемах своей организации, находясь под давлением позиций и мнений непосредственного руководителя.

Методы оценки персонала постоянно совершенствуются, отдельные технологические приемы объединяются в комплексные программы аттестации. Все это позволяет получать более качественные сведения о работниках и, соответственно, делать более обоснованные выводы.

**Психологические аспекты эффективности оценивания.** Наиболее распространенные ошибки оценщиков, снижающие эффективность оценки и свидетельствующие о недостаточной профессиональности:

- при оценивании действий и поступков исключительное значение придается личному опыту;
- ориентация на числовые соотношения плюсов и минусов оцениваемых действий и поступков, игнорирование их веса;
- оценивание на основе частично реконструированной ситуации протекания деятельности; оценивание прошлой деятельности на основе современных стандартов и требований;
- оценивание личностных свойств, вызывающих симпатию или антипатию, а не результатов деятельности.

Возможные причины смещения акцентов оценки:

- размытость функций специалиста, отсутствие системного, иерархически сконструированного образа должностной деятельности;
- ситуативный характер оценивания;
- субъективные особенности лиц, производящих оценку: компетентность, ценностные ориентации, установки на другого человека, эмоциональные состояния.

### Литература

Агеев В.С., Базаров Т.Ю., Скворцов В.В. Методика составления социально-психологической характеристики для аттестации кадров. — М., 1986.

Алексеев А., Пигалов В. Деловое администрирование на практике: инструментарий руководителя. — М., 1994.

Журавлев А.Л. Социально-психологические проблемы аттестации руководителей производственных коллективов / Социальная психология и общественная практика. — М., 1985.

Кадровый резерв и оценка результатов труда управленческих кадров. — М., 1995.

Как добиться успеха: Практик. советы деловым людям / Под ред. В.Е. Хруцкого. — М., 1992.

Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. — М., 1992.

- Оценка работников управления / Под ред. Г.Х. Попова. — М., 1976.  
Травин В.В., Дятлов В.А. Основы кадрового менеджмента. — М., 1995.  
Филиппов А.В. Работа с кадрами (психологический аспект). — М., 1990.

### *Вопросы для самопроверки*

1. В чем сущность аттестации? Раскройте понятие, цели и задачи аттестации.
2. Какие виды и методы аттестации применяются на практике?
3. В чем состоит проблема создания комплексной оценки персонала в организации?
4. Какие требования предъявляются к процедуре аттестации?
5. Охарактеризуйте основные методические приемы и способы проведения аттестации.
6. Назовите психологические установки, влияющие на эффективность оценивания работников.

### *Темы рефератов*

1. В чем состоит феномен деловой игры?
2. Необходимость и значение оценки личностных качеств работника при аттестации.
3. Анализ факторов, влияющих на оценку персонала.
4. Психологические аспекты работы с кадровым резервом.

## **§6. ОСНОВЫ ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА**

Усложнение и увеличение масштаба технических и технологических систем, рост автоматизации производства обостряет проблему надежности человеческого звена. Понятие «охрана труда» включает снижение производственного травматизма; контроль факторов, вредно отражающихся на здоровье работников; факторы личности, имеющие принципиальное значение в опасной производственной ситуации. **Охрана труда — это комплекс мероприятий, обеспечивающих снижение производственного травматизма и контроль за вредными факторами.**

Выделяют два аспекта, требующих психологического анализа:

- научно-психологическое обоснование мероприятий по технике безопасности;
- психические особенности и состояния человека, влияющие на безопасность его работы.

Соответственно этому выделяют и два основных фактора, обуславливающих возникновение опасности в трудовой деятельности:

- особенности производственной среды;
- опасности, связанные с человеческим фактором.

Задача администрации любого предприятия состоит в создании наиболее безопасных в пределах существующей техники рабочих условий, которые предохранят человека от травмы или гибели. **Аварийная ситуация** — это осложнение условий трудовой деятельности, которое делает невозможным ее выполнение по ранее намеченному плану ввиду угрозы аварии. По данным Всемирной организации здравоохранения, смертность от трудового травматизма занимает третье место в мире.

Различают три вида опасностей:

- неизвестные;
- известные, но которых можно избежать;
- известные и неизбежные.

В зависимости от типа опасной ситуации работник использует различные стратегии поведения. В первом случае он пытается расширить свое знание о ситуации и перевести ее в категорию известной. Во втором — организует свое поведение для выхода из данной ситуации. Третья ситуация самая сложная. Для ее решения работник должен определить для себя степень риска. Ситуация считается относительно безопасной, если информированный работник рассматривает сопряженную с ситуацией опасность как приемлемую для себя. Нередко человек просто не знает, как избежать опасности, но, получив соответствующую информацию и приложив усилия, может это сделать.

По мере развития технических устройств и прогрессивных технологий разработчики пытаются уменьшить степень риска в трудовых процессах, однако полностью его исключить невозможно. Информация работника о возможной опасности не должна вызывать паники. Знание позволяет человеку принять разумное решение в аварийной ситуации с допустимой долей риска.

Главным виновником аварийных ситуаций, как показывает анализ, является сам человек. Из 100 американских летчиков, попавших в аварию, лишь 8 погибают из-за неисправности самолета, остальные — из-за собственных ошибок.

Основные причины аварийности и травматизма распределяют по следующим группам:

- напряженность труда, нетипичность ситуации, особенности технического обеспечения;
- отрицательное воздействие санитарно-гигиенических условий;
- социально-психологические условия.

Психологический анализ направлен на изучение причин, связанных с человеческим фактором. Это совокупность причин, которые сами по себе не провоцируют аварийных ситуаций, но влияют на поведение работника таким образом, что он сам создает аварийные ситуации. Например, плохая организация работы, плохое освещение, противоречивость инструкций, введение новых обозначений сигналов, шум от скопления народа в помещении и т. п. могут вызвать ошибки в работе человека и спровоцировать аварийную ситуацию.

Современный подход выделил глобальные причины аварийных ситуаций, связанных с человеческим фактором.

1. В ходе эволюции некоторые качества человека ухудшились. У него снизилась способность противостоять опасностям. С развитием техники опасность растет быстрее, чем человеческое противодействие ей.

2. Рост цены ошибки. Ошибки современного человека обходятся ему гораздо дороже, чем его предку.

3. Адаптация человека к опасности. Человек настолько привык к технике, что забывает о ее опасности. Нередко из-за текущих мелких выгод человек пренебрегает техникой безопасности и повышает вероятность аварийной ситуации. Стремясь быстрее добраться до места, водитель превышает скорость, идет на обгон, когда это запрещено. В результате вероятность аварии возрастает. Отражается на аварийности возраст и уровень профессионализма работников.

Помимо общих причин, на аварийность влияют и субъективные, индивидуальные факторы. Психолог К. Марбе предложил объяснительную теорию, согласно которой ранее полученные травмы порождают новые аварийные ситуации. Он считал, что личность проживает «плохие» и «хорошие» пе-

риоды. Люди в «плохие» периоды с большей вероятностью попадают в аварийные ситуации, совершают ошибки и получают травмы. По закону К. Марбе, это порождает новые опасные ситуации и т. д. Такие личности предрасположены к ошибкам и травмам. Эта предрасположенность — природная. Специальным обучением ее можно уменьшить, но не устранить. Некоторые личностные свойства способствуют «плохим» периодам. Это агрессивность, нетерпимость, тревожность, импульсивность. Существуют исследования, свидетельствующие о том, что изолированность рабочих мест, максимальная самостоятельность в решении задач ослабляют контроль за работой и снижают безопасность труда. Отрицательно на безопасности труда сказываются семейные ссоры, социальные конфликты, нестабильность рабочих групп.

Отдельно стоят причины, связанные с непригодностью работника по физическим, физиологическим или психическим признакам. Установлена связь между частотой травм и уменьшением скорости и точности движений.

В результате исследований установлено, что при прочих равных условиях у женщин травматические ситуации возникают реже, чем у мужчин, хотя нарушений и ошибок они допускают больше. Вместе с тем, женщины работают более надежно и безопасно только в нормальных условиях. В экстремальных условиях их надежность уменьшается. Это связано с тем, что женщины по своей природе стремятся предугадать, подстраховать опасную ситуацию, избежать ее. В результате такой стратегии женщины реже создают опасные ситуации. Мужчины менее дальновидны и более рискованны, чем женщины, поэтому вероятность травматических ситуаций у них выше, но в таких ситуациях они более устойчивы и надежны, чем женщины.

Учитывая все сказанное, целесообразно проанализировать понятие «ошибка работника». Ошибка работника — любое конкретное действие человека в процессе трудовой деятельности, которое выходит за некоторые допустимые границы и становится неадекватным. Большинство ошибок — это непреднамеренные действия, но могут быть и умышленные ошибки. В этом случае работник выполняет сознательные действия, которые считает правильными, но на самом деле они ошибочны. Трудности мотивационного или эмоционального плана

вызывают ошибки непроизвольного характера. Не все ошибки связаны с повреждением системы. Некоторые действия после совершения могут быть исправлены прежде, чем приведут к аварийной ситуации. Вероятность успешного выполнения задачи определяется как надежность.

Наиболее распространенные причины ошибок в деятельности оператора:

- пропуски функционально-изолированных действий;
- неадекватный учет неявных условий;
- другие виды пропусков;
- неадекватный учет побочных эффектов;
- ошибки альтернативного выбора;
- низкий уровень бдительности;
- ожидания, предположения вместо наблюдения за ситуацией;
- малые вариативность и точность движения рук;
- слабая пространственная ориентировка;
- привычные ассоциации;
- рассеянность.

Любое несоответствие способностей человека и требований задачи увеличивает возможность ошибки. Для повышения надежности работы человека нужно оценить степень несоответствия. В этом плане необходимо учитывать важность ошибки. Важность ошибки — функция частоты ее возникновения, возможностей исправления, тяжести вероятных последствий и стоимости мероприятий по устранению неполадок. При организации трудового процесса определяется вероятность потенциальных ошибок и планируются рекомендации по их профилактике. Системы, устойчивые к ошибкам, относятся к категории безопасных. Такие системы обладают корректирующими устройствами, блокировкой и дублированием звеньев, четкими правилами безопасности. Разработаны программы формирования устойчивости к ошибкам. В их рамках отрабатываются модели поведения, позволяющие человеку управлять собой в аварийных ситуациях. Управление реализуется на трех уровнях:

- сенсомоторных образов и поведенческих реакций (навыков);
- общих альтернатив целесообразного поведения;
- использования целесообразного знания.

На основе психологического анализа разработаны различные классификации ошибочных действий и систематизации правил их предупреждения. Основное внимание всех мероприятий по профилактике аварийности и ошибок на производстве уделяется оптимизации согласования требований работы и возможностей человека. Выделяют следующие группы возможностей предотвращения ошибочных действий:

- целенаправленные мероприятия по повышению уровня квалификации;
- мероприятия по оптимизации распределения функций между человеком и машиной;
- мероприятия по оптимальной организации труда (аварийная сигнализация, информация об опасных случаях и т. п.);
- вспомогательные мероприятия в рамках психологии обучения (обучение моделям безошибочного поведения, алгоритмам действий в аварийных ситуациях, тренировка стрессоустойчивости и т. п.);
- мероприятия по повышению мотивации к деятельности;
- выделение и прогноз опасных точек, т. е. конкретных технических и технологических позиций, при соприкосновении с которыми наиболее возможно возникновение аварийной ситуации;
- специальный отбор работников для выполнения особо опасных и особо ответственных заданий.

Реализация безопасности на производстве обеспечивается детальным изучением условий деятельности и человеческого фактора, разработкой рекомендаций по профилактике ошибок, выработкой устойчивости к ошибкам.

### *Литература*

- Котик М.А. Психология и безопасность. — Таллин, 1983.
- Котик М.А., Емельянова А.М. Природа ошибок человека-оператора. — М., 1993.
- Лебедев В.И. Личность в экстремальных условиях. — М., 1989.
- Леонова А.Б., Чернышева О.Н. Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития: Хрестоматия. — М., 1995.
- Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. — М., 1984.



*Вопросы для самопроверки*

1. Определение понятия «охрана труда».
2. Что такое аварийная ситуация и каково ее психологическое содержание?
3. Психологическая характеристика ошибки.
4. Феномен субъективной предрасположенности к травматизму. Концепция К. Марбе.

*Темы рефератов*

1. Разработка научно обоснованных психологических рекомендаций для повышения безопасности конкретной профессии.
2. Анализ основных психологических механизмов, приводящих к ошибочным действиям.
3. Психологическая характеристика понятия «охрана труда».

## **§7. ПРОБЛЕМА РАЦИОНАЛИЗАЦИИ ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Одной из важнейших прикладных задач, стоящей перед психологией труда как дисциплиной, является психологический анализ трудовой деятельности и субъекта в целях ее рационализации. Под рационализацией деятельности понимают совокупность организационно-технических мероприятий, направленных на совершенствование условий и средств трудовой деятельности, существенно влияющих на ее эффективность. Примеры таких условий труда: график работы, ее физическая тяжесть, психологические нагрузки, степень ответственности, вредность труда и т. п.

Психологический анализ трудовой деятельности в целях ее рационализации является одной из основных сфер применения методологии и процедуры психологического анализа деятельности. В современной отечественной и зарубежной психологии существует ряд методологически обоснованных, разработанных под прикладные задачи моделей анализа трудовой деятельности.

Е.М. Ивановой была предложена комплексная пошаговая схема анализа трудовой деятельности:

1. Нормативно-параметрическое описание профессиональной деятельности.

2. Описание внешней морфологической структуры профессиональной деятельности.

3. Описание внешнего функционального строения профессиональной деятельности.

4. Оценка эффективности функционирования исследуемого объекта на внешнем уровне.

5. Описание внутренней психологической структуры профессиональной деятельности.

6. Описание внутренней функциональной структуры профессиональной деятельности.

7. Оценка воздействия внешних и внутренних факторов на эффективность деятельности.

Американские исследователи Алегра и Грейтер указывают на необходимость анализа следующих компонентов профессиональной деятельности:

- характеристики результата деятельности;
- роль и место должности в структуре предприятия/организации;
- необходимые знания, умения и навыки;
- характеристики видов профессиональной активности: непосредственных действий, контактов, организационных взаимодействий;
- уровень сложности деятельности;
- способы кооперации;
- мера ответственности.

В настоящем параграфе авторы будут опираться на схему психологического анализа деятельности, разработанную В.Д. Шадриковым. Данная модель анализа базируется на системогенетическом подходе к пониманию деятельности. В ее структуре также учитываются предметная сторона деятельности и ее физиологические механизмы. Системный анализ профессиональной деятельности выступает как поуровневый, при этом выделены уровни:

- личностно-мотивационный;
- компонентно-целевой;
- информационный;
- структурно-функциональный;
- индивидуально-психологический;
- психофизиологический.

Среди основных методов и процедур психологического анализа профессиональной деятельности выделяют устойчи-

вые и варианты, применение которых связано со спецификой прикладной задачи. В частности, для решения задачи рационализации профессиональной деятельности наиболее эффективным является метод параллельных профилей.

Данный метод представляет собой модификацию метода психологических профилей. Психологический профиль позволяет наглядно представить результаты психологического исследования личности. Профиль строится по двум осям: на оси абсцисс откладываются исследуемые характеристики, на оси ординат — значения, соответствующие степени выраженности данных характеристик. Следует отметить существенное отличие между психологическим профилем и графиком, отражающим ту или иную математическую зависимость: при построении графика зависимости между двумя переменными на оси абсцисс откладываются значения одной переменной, на оси ординат — другой переменной. В случае психологического профиля числовые значения откладываются только по оси ординат, а по оси абсцисс — сами исследуемые переменные.

Суть метода параллельных профилей заключается в следующем. Среди множества характеристик и условий деятельности отбираются те, которые наиболее существенно влияют на субъекта деятельности и эффективность выполняемых им профессиональных функций. При этом характеристики должны быть гетерогенными для более полного и всестороннего анализа деятельности, например, уровень заработной платы, санитарно-гигиенические условия труда, наличие вредностей, уровень психической напряженности и т. п. Основным критерием выбора данных характеристик должна быть степень их влияния на субъекта деятельности и его профессиональную эффективность. Выбранные на основании такого критерия параметры деятельности будут заключать значительные возможности для ее рационализации.

Выбрав параметры деятельности, подлежащие анализу и рационализации, психолог приглашает экспертов для количественной оценки степени удовлетворенности состоянием данных параметров в профессиональной деятельности экспертов — работников предприятия-клиента.

Остановимся подробнее на процедуре экспертного оценивания.

Методом экспертных оценок называется совокупность эмпирических процедур, направленных на оценку объекта по определенной шкале путем его предъявления экспертам и последующей регистрации их оценочных суждений. Метод экспертных оценок подразумевает: 1) наличие объекта, подлежащего оценке (параметры деятельности); 2) получение оценки путем обращения к высказываниям специально отобранных людей (экспертов); 3) наличие более или менее строгих процедурных правил работы экспертов; 4) наличие определенной шкалы, с помощью которой эксперту предлагается выразить свою оценку объекта.

Для реализации процедуры экспертного оценивания необходимо сформировать группу экспертов. Общим требованием при формировании группы экспертов является эффективное решение проблемы экспертизы. Достоверность группового экспертного оценивания зависит от общего числа экспертов в группе; долевого состава различных специалистов в группе; личностных характеристик экспертов.

Количество экспертов в группе определяется, с одной стороны, затратами на экспертизу, с другой — приемлемой достоверностью экспертизы. Экспериментальные исследования показали, что достоверность экспертизы на уровне 70% обеспечивается уже девятью экспертами. Как показывает практика работы с экспертными оценками, оптимальное число экспертов должно и может быть 7—9 человек.

Наиболее значимой личностной характеристикой эксперта считается его компетентность. Компетентность эксперта — это способность человека эффективно участвовать в экспертной процедуре и служить источником доброкачественной информации об объекте экспертизы. Общая компетентность складывается из трех компонентов: профессиональная компетентность, компетентность в экспликации оценок, а также социально-психологическая компетентность — умение корректировать особенности собственного поведения, препятствующие коллективной работе экспертов, отсутствие конформизма.

В рамках метода параллельных профилей эксперты сначала оценивают по 100-балльной шкале степень своей удовлетворенности выбранными ключевыми параметрами деятельности. Использование 100-балльной шкалы обусловлено ее удобством для большинства профессионалов, так как фак-

тически позволяет оценить «процент» выраженности того или иного параметра. В результате первого этапа оценивания получается соответствующее числу экспертов количество профилей, наглядно отражающих мнение экспертов относительно важнейших характеристик их профессиональной деятельности. Полученные профили можно объединить путем нахождения средней оценки по каждому параметру деятельности, которая будет равна частному суммы оценок всех экспертов и количества экспертов и последующему построению усредненного профиля.

Второй этап данной диагностической процедуры состоит в оценке экспертами оптимальной степени выраженности важнейших параметров, которая соответствовала бы идеальной организации их профессиональной деятельности. При этом установленные 100-балльная шкала оценок, а также количество и состав экспертов остаются инвариантными. В результате оценивания также можно получить усредненный психологический профиль идеальной профессиональной деятельности.

Третий этап реализации метода заключается в сопоставлении средних реального и идеального профилей деятельности. Как правило, идеальный профиль пространственно располагается над реальным. Таким образом, можно проанализировать, по каким параметрам деятельность расхождения между реальным и идеальным профилями особенно значительны. Данные параметры, или точки на психологических профилях, в оценке которых имеется наибольшее расхождение, называются *критическими точками*. Они являются объектами дальнейшего анализа факторов профессиональной деятельности, так как заключают наибольшие возможности для ее рационализации и повышения степени удовлетворенности работников организацией в целом. Например, если существенные расхождения между реальной и желаемой ситуацией заключаются в уровне заработной платы, соблюдении санитарно-гигиенических норм труда, нормировании рабочего дня, то изменение именно этих условий в наибольшей степени повлияет на состояние субъектов трудовой деятельности и эффективность выполнения ими своих профессиональных функций.

Задача психолога как организационного консультанта заключается в выявлении расхождений между реальной и желаемой ситуацией и разработке практических рекомен-

даций, выполнение которых существенно улучшит условия профессиональной деятельности и, соответственно, повысит качество и производительность труда работников. В круг задач психолога не входит непосредственное осуществление предложенных рекомендаций. Поэтому конечный результат организационного консультирования по проблемам рационализации деятельности зависит от степени принятия и практической реализации управленцами рекомендаций консультанта.

Пример 1. На крупное авиастроительное предприятие были приглашены психологи, перед которыми ставилась задача оптимизировать деятельность диспетчеров таким образом, чтобы уровень утомления к концу рабочего дня не становился причиной частых сбоев в работе целых подразделений. С помощью экспертов, в состав которых входили и диспетчеры, было установлено, что, помимо таких факторов, как уровень оплаты труда и несоблюдение санитарно-гигиенических норм по соотношению количества единиц вычислительной техники на единицу площади помещения, на существенное снижение работоспособности к концу рабочего дня повлияло сокращение обеденного перерыва, произведенное по инициативе самих диспетчеров с целью сокращения продолжительности рабочего дня. Основная задача психолога, таким образом, заключалась в том, чтобы убедить работников в необходимости перерывов в работе, учитывая высокий уровень ответственности и нагрузки на анализаторные системы.

Пример 2. Владелец частного предприятия обратился к психологу-оргконсультанту по поводу высокого показателя текучести кадров на предприятии и запросил рекомендации, касающиеся возможных изменений условий труда. Тем не менее, при проведении исследования с помощью метода параллельных профилей оказалось, что реальный и идеальный профили средних оценок ведущих параметров деятельности практически совпадают. Тогда консультант пригласил одного из уволенных сотрудников предприятия для беседы, в ходе которой выяснил, что основным способом стимулирования работников со стороны руководства была угроза увольнения. Именно этот фактор и оказал влияния на суждения экспертов. Таким образом, в качестве основного параметра деятельности, подлежащего изменению, явился способ стимулирования работников.

### *Литература*

*Иванова Е.М.* Основы психологического изучения профессиональной деятельности. — М., 1994.

*Лазурский А.Ф.* Очерк науки о характерах. — М., 1998.

*Левнева С.Н.* Методы психологического анализа трудовой деятельности. — Л., 1973.

*Леонова А.Б., Чернышева О.Н.* Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы. — М., 1995.

Проблемы психологического анализа трудовой деятельности. — Ярославль, 1986.

Психологические проблемы профессиональной деятельности. — М., 1991.

*Шадриков В.Д.* Психологический анализ деятельности. — Ярославль, 1979.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Дайте определение рационализации деятельности.
2. Сравните представленные модели анализа трудовой деятельности.
3. Что представляет собой метод психологических профилей?
4. Какими характеристиками должны обладать эксперты?
5. Какое смысловое значение заключают критические точки?

### *Темы рефератов*

1. Сравнительный анализ современных моделей анализа трудовой деятельности.
2. Метод экспертных оценок.

## **§8. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ БОЛЬНЫХ И ИНВАЛИДОВ**

Случаи, при которых возникает необходимость в психологической реабилитации, очень разнообразны. Особенно важен процесс реабилитации в ситуациях, когда окончание стационарного лечения больных еще не означает восстановления их профессиональной и социальной активности.

Реабилитация является процессом, цель которого — предупредить развитие инвалидности в период лечения забо-

леваний и помочь инвалидам в достижении максимальной физической, психической, профессиональной, социальной и экономической полноценности в рамках существующего заболевания или телесного недуга.

Выделяют три основных вида реабилитации соматически, психически больных индивидов и инвалидов.

*Медицинская реабилитация* связана с восстановлением трудоспособности человека посредством лечебных воздействий.

*Профессиональная реабилитация* предполагает возвращение больного к трудовой деятельности с учетом последствий заболевания и сохранившейся трудоспособности. В ряде случаев профессиональная реабилитация включает профессиональную ориентацию личности, принимающую во внимание образовавшиеся в результате заболевания или инвалидности ограничения, и переквалификацию в случае вынужденной смены вида профессиональной деятельности.

*Социальная реабилитация* позволяет адаптировать индивида к изменившимся в результате заболевания условиям его семейной и общественной жизни, предотвратить социальную изоляцию и связанные с ней формы девиантного поведения. В случае длительного пребывания человека в условиях клиники социальная адаптация означает ресоциализацию личности, восстановление контактов с окружающими людьми, формирование активной социальной позиции.

Социально-трудовая реабилитация основывается на следующих основных принципах:

- психолог опирается на сохраненные сенсорные и моторные функции и задействует компенсаторные механизмы и возможности индивида;
- организм человека понимается как соматопсихологическое единство, учитываются целостная реакция личности на болезнь или инвалидизацию и индивидуальные способы совладания с болезнью;
- тяжелое соматическое или психическое заболевание, приводящее к снижению или потере трудоспособности и ограничению социальных взаимодействий, субъективно переживается как психологический кризис, связанный с невозможностью реализацией личностью своего жизненного замысла. Психологическая реабилитация призвана помочь индивиду найти или построить новые жизнен-



ные смыслы и раскрыть возможности и перспективы их реализации.

Задачей любого вида реабилитации, а в особенности психологической, является создание равновесия между психикой человека и окружающей средой, повышение уровня адаптивности личности.

При отсутствии возможности проводить реабилитацию нередко развиваются дополнительные психические расстройства, не связанные непосредственно с основным заболеванием и представляющие собой форму психологической дезадаптации. Эти вторичные нарушения усугубляют профессиональную и социальную ограниченность и изоляцию больного. Наиболее распространенными являются следующие виды психических нарушений:

- формирование комплекса неполноценности, связанного с переживанием больным своей отличности от других, обусловленной заболеванием или инвалидностью, что приводит к социальной изоляции и поведенческим девиациям;

- формирование психопатологических проявлений невротического уровня возможно на любом этапе соматического заболевания, однако чаще всего эти проявления определяют состояние человека после стабилизации или редукции основных симптомов. От 13% до 50% всех соматических больных и инвалидов страдают вторичной невротической патологией. Наиболее распространены невротические расстройства с неврастенической, истерической или обсессивно-фобической симптоматикой. При длительном течении соматического заболевания или стойкой инвалидизации наблюдаются стабилизация невротической симптоматики, формирование неврозов и невротических развитий личности;

- развитие депрессивных проявлений и суицидальное поведение при тяжелых соматических заболеваниях и необратимой инвалидности связано с переживанием личностью потери трудоспособности, социальной изоляцией, невозможностью реализации жизненных планов и замыслов. Большое значение в развитии депрессивных проявлений имеют личностные, и в первую очередь характерологические, особенности больного. При наличии склонности к депрессивным реакциям психологу, осуществляющему реабилитирующие мероприятия, следует уделить особое внимание профилактике суицидального поведения.

### *Литература*

- Александровский Ю.А.* Пограничные психические расстройства. — М., 1993.
- Васильюк Ф.Е.* Психология переживания. — М., 1984.
- Манова-Томова В.С., Пирьев Г.Д.* Психологическая реабилитация при нарушениях поведения в детском возрасте. — София, 1976.
- Харди И.* Врач. Сестра. Больной. — Будапешт., 1981.

### *Вопросы для самопроверки*

1. Назовите виды психологической реабилитации.
2. На каких принципах основывается социально-трудовая реабилитация?
3. Какие типы психологической дезадаптации формируются при отсутствии правильных реабилитационных мероприятий?

### *Темы рефератов*

1. Психологические особенности людей, страдающих хроническими заболеваниями.
2. Современные программы психологической реабилитации инвалидов.

## СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

**Аварийная ситуация** — осложнение условий трудовой деятельности, которое делает невозможным ее выполнение по ранее намеченному плану ввиду угрозы аварии.

**Автоматизация** — переключение ряда координирующих элементов двигательного акта на нижележащие уровни, более адекватные именно для этих коррекций.

**Агглютинация** — механизм создания образа воображения путем соединения деталей различных объектов, не соединенных в реальности.

**Активное слушание** — средство повышения эффективности коммуникации, состоящее в использовании высказываний, облегчающих принятие и самораскрытие партнеров по общению, и в избегании высказываний, затрудняющих этот процесс.

**Активность** — одна из общих способностей личности, проявляющаяся в высоком энергетическом обеспечении психической деятельности и обуславливающая ее эффективность.

**Акцентирование** — механизм, обеспечивающий формирование образов воображения путем выделения, подчеркивания части, детали в предмете или ситуации.

**Акцептор действия** — нервная модель параметров предвосхищенного реального результата.

**Альтернативы принятия управленческих решений** — любые варианты выхода из проблемных ситуаций, субъективно различаемые индивидом и (или) задаваемые ему извне.

**Анализ продуктов деятельности** — метод исследования материальных, документально фиксированных продуктов деятельности (продукты промышленного и строительного производства, сельского хозяйства, инструменты и приспособления, документы, результаты изобразительного и графического труда, тексты и т. д.) и функциональных (процессуальных) продуктов деятельности (общественное настроение в коллективе, создаваемое его членами или руководителем, вербальная продукция работников в виде выступлений, докладов, а также

поведенческие проявления активности работников). Может служить дополнительным методом при проведении непосредственного наблюдения.

**Аналогия** — механизм создания нового образа по сходству с уже имеющимся.

**Анамнеза метод** — метод сбора данных об истории развития конкретной личности как субъекта трудовой деятельности, ее биографии, особенностях профессионального развития. Обычно используется в профессиональном консультировании для определения степени устойчивости мотивов, для выявления некоторых способностей и личностных особенностей, не поддающихся непосредственному наблюдению, для построения прогноза профессиональной карьеры личности.

**Антиципация** — форма опережающего отражения действительности, состоящая в способности действовать и принимать решения с определенным временным упреждением в отношении будущих ожидаемых событий.

**Атрибуция** — объяснение субъектом поведения партнера по общению.

**Атрибуция каузальная** — интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей.

**Аттестация** — система оценивания или конкретная процедура оценки персонала в организации, рассматривающая в качестве своего предмета реально выполненные сотрудником работы и его личные качества: способности, знания, умения, навыки, направленная на выявление уровня квалификации работника в целях определения степени его эффективности.

**Аттракция** — процесс взаимного тяготения людей друг к другу и формирования одного человека для другого.

**Аффект** — максимально выраженное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резкими изменениями важных для человека жизненных обстоятельств и сопровождающееся грубыми нарушениями психической и моторной деятельности.

**Афферентный синтез** — нейрофизиологическая основа психологической системы деятельности или действия, которая приводит к решению вопроса: какой именно результат должен быть получен в данный момент.

**Аффилиация** — стремление человека к взаимодействию с другими людьми и приобщению к какой-либо социальной группе.

**Баланс властей** — соотношение, устанавливающееся в процессе управления между властью руководителя и властью подчиненных.

**Валентность** — стремление человека придать определенную привлекательность результатам и последствиям своей деятельности.

**Ведущие профессионально важные качества** — качества, в наибольшей степени определяющие эффективность профессиональной деятельности.

**Вербализуемость** — возможность отразить ход решения мыслительной задачи в словесной форме.

**Внешняя мотивация** — совокупность побудительных причин деятельности, не связанных непосредственно с ее содержанием, лежащих вне ее.

**Внимание** — произвольная или непроизвольная направленность активной психической деятельности на конкретный объект, ситуацию, сферу жизни.

**Внутренняя мотивация** — совокупность побудительных причин деятельности, непосредственно заложенных в самом содержании деятельности и условиях ее выполнения (например, интерес к самому процессу деятельности).

**Внутренняя регуляция** — действия по отражению условий запоминания и воспроизведения; принятию решения (выбора оперативной единицы запоминания и воспроизведения); антиципации процесса и результата запоминания и воспроизведения; формированию представления о программе запоминания и воспроизведения (план); контролю процесса запоминания и воспроизведения через оценку параметров результата; коррекции процесса запоминания и воспроизведения.

**Воображение** — способность человека к созданию новых образов, не существовавших ранее.

**Восприятие** — процесс формирования субъективных образов объективно воздействующего на наши органы чувств окружающего мира.

**Выбор профессии** — часть жизненного пути человека, представляющая процесс принятия решений, которые определяют дальнейшую профессиональную судьбу человека.

**Гетерохронность ПКВ** — особенность системогенеза профессиональной деятельности, проявляющаяся в разновременности формирования разных профессионально важных качеств.

**Группа** — два или более лица, которые взаимодействуют между собой так, что каждое лицо влияет на другого (других) и испытывает на себе его влияние.

**Групповая поляризация** — феномен, наблюдаемый в ситуациях принятия решения группой, когда мнение (позиция) группы более радикально, чем индивидуальное мнение (позиция). Смещение мнения группы в сторону ранее существовавшей индивидуальной тенденции.

**Двигательный навык** — координационная структура, представляющая собой освоенное умение решать тот или иной вид двигательной задачи.

**Движение** — конкретная форма исполнения операций, характеризуется траекторией, темпом, скоростью и силой.

**Деиндивидуализация** — феномен группового поведения, возникающий при условии экономности членов группы, следствием чего является утрата личностью самосознания и ее полное слияние с группой.

**Действие** — 1) основной структурный компонент деятельности; представляет собой произвольную, преднамеренную, опосредованную активность, направленную на достижение осознаваемой цели; 2) относительно завершенный элемент деятельности, направленный на достижение определенной промежуточной осознаваемой цели.

**Деперсонализация** — составляющая синдрома психического выгорания, предполагающая циничное отношение работника к труду и его объектам. В социальной сфере проявляется в бесчувственном, негуманном отношении к клиентам, приходящим для лечения, консультирования, получения образования и других социальных услуг.

**Деятельность** — форма активного отношения субъекта к действительности, направленная на достижение сознательно поставленных целей и связанная с созданием общественно значимых ценностей и освоением социального опыта.

**Динамическая работа** — мышечная нагрузка, связанная с развитием переменных мышечных усилий или перемещением тела в пространстве, характеризуется произведением величины перемещаемого груза на расстояние.

**Дистресс** — дисфункциональный стресс: фаза и тип стресса, характеризующиеся грубыми расстройствами деятельности и дезоптимизацией психических состояний.

**Заготовки синтезов** — когнитивные образования субъекта практического мышления, задающие направление решения мыслительной задачи.

**Идентификация** — 1) когнитивно-эмоциональный процесс частично неосознаваемого отождествления субъектом себя с другими субъектами, группой, образцом; 2) отождествление с партнером по общению с целью его лучшего понимания.

**Иерархичность** — свойство профессионального общения, выражающееся в тенденции устанавливать в ходе профессиональной деятельности объектные, манипулятивные отношения между людьми.

**Индивидуализированность** — свойство мышления в практической деятельности, заключающееся во влиянии на процесс и результат решения мыслительной задачи индивидуальных свойств субъекта мышления.

**Индивидуальный способ деятельности (ИСпД)** — способ деятельности, обусловленный индивидуально-своеобразным характером учета объективных условий деятельности.

**Индивидуальный стиль деятельности** — способ деятельности, учитывающий индивидуальные качества (особенности) субъекта.

**Индивидуальная система деятельности** — система деятельности, сформированная на основе индивидуальных особенностей личности.

**Инициатива** — способность человека ставить новые проблемы и находить им оригинальное решение.

**Инструментальность** — вероятность того, что выполнение задания именно этим способом и именно в этих условиях приведет к определенным последствиям.

**Интеллект** — основная общая способность личности, представляющая собой высшую форму интеграции всех частных когнитивных способностей субъекта.

**Интуиция** — процесс порождения нового знания, протекающий без осознанного контроля за ним со стороны субъекта, в силу чего результат данного процесса носит характер непосредственного усмотрения.

**Информационная основа деятельности (ИОД)** — совокупность информационных признаков, характеризующих пред-

метные и субъектные условия деятельности, позволяющие организовать деятельность в соответствии с вектором мотив—цель.

**Когнитивные психические процессы** — один из классов психических процессов, обеспечивающих познание внешней и внутренней среды личности. Включает процессы ощущения, восприятия, представления, внимания, воображения, памяти и мышления.

**Когнитивные стили** — индивидуально-своеобразные способы переработки информации о своем окружении.

**Когнитивные структуры** — индивидуально-своеобразные формы организации личностью своего интеллектуального (ментального) опыта, лежащие в основе его упорядочивания и регулирующие познавательную активность личности.

**Коллективный субъект деятельности** — реально действующая группа, обязательными характеристиками которой являются: общие цели деятельности; совместные действия, без которых невозможен процесс достижения этих целей; полученный результат — база для оценки действий всей группы.

**Коммуникативная компетентность** — обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее развитые коммуникативные способности и сформированные умения и навыки межличностного общения, знания об основных его закономерностях и правилах.

**Коммуникативные процессы** — класс процессов, обеспечивающих функционирование коммуникативной подсистемы психики и лежащих в основе межличностного взаимодействия. Включает эмпатию, экспрессию, аттракцию, атрибуцию, вербальное и экспрессивное взаимодействие и др.

**Коммуникативные феномены** — психологические явления, сопровождающие коммуникацию. Включают средства воздействия в процессе общения, коммуникативные способности субъекта общения и др.

**Коммуникативный цикл** — завершающий процесс коммуникативного обмена, начиная от возникновения намерения (интенции) к высказыванию и кончая получением обратной связи о его понимании адресатом и коррекцией первоначального сообщения.

**Коммуникация** — обмен информацией между людьми или группами людей.



**Компенсация** — замещение слаборазвитых или отсутствующих функций другими психическими свойствами или их комбинацией для маскировки внутреннего дефекта.

**Конвенциональность профессионального общения** — обусловленность его нормами и правилами, установленными в данном виде деятельности для поддержания ее целостности.

**Консультирование карьерное** — профессиональное консультирование взрослых людей при смене ими профессии или места работы, предполагающее оказание помощи в нахождении форм полной или частичной реализации прошлого опыта личности, снижения влияния прошлых профессиональных стереотипов при переходе к новой профессиональной деятельности.

**Контроль** — 1) процесс, обеспечивающий достижение организацией поставленных целей; 2) один из регулятивных (интегральных) процессов психики, обеспечивающий непрерывный мониторинг за психической деятельностью и исполнительской активностью.

**Контроль опасности** — стратегия поведения в критических ситуациях, основанная на стремлении обеспечить личную безопасность посредством объективного преодоления ситуации.

**Контроль страха** — стратегия поведения в критических ситуациях, при которой теряется контроль за событиями и внимание полностью переключается на стремление обезопасить себя.

**Конфликт** — столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в межличностных взаимодействиях и отношениях индивидов или групп, а также в сознании отдельного индивида, связанное с острым отрицательным переживанием.

**Конформизм** — изменение поведения или убеждений в результате реального или воображаемого давления группы.

**Коррекция** — процесс обнаружения отклонений в ожидаемых результатах деятельности и внесения изменений в ее процесс в целях обеспечения необходимых результатов.

**Критический инцидент** — образец профессионального поведения работника, зависящего только от самого работника, а не от внешних факторов и характеризующего разную степень его профессиональной эффективности.

**Критических инцидентов метод** — специфический метод экспертной оценки профессионала, применяемый в психологии труда. Суть метода в том, что работники, хорошо знающие профессию, приводят реальные примеры поведения специалистов, которые характеризуют высокую или низкую эффективность профессиональной деятельности (см. **Критический инцидент**).

**Лимбическая система** — комплекс структур конечного, промежуточного и среднего мозга, составляющих субстрат для проявления общих состояний организма, таких как сон, бодрствование, эмоции, мотивации.

**Личностный смысл** — индивидуализированное отражение действительного отношения личности к тем объектам, ради которых разворачивается ее деятельность. Формируется как продукт соотношения целей деятельности с мотивацией личности.

**Манипуляция** — вид психологического воздействия, в ходе которого один из общающихся стремится получить односторонний выигрыш за счет использования другого в качестве средства достижения своих целей.

**Мнемические способности** — средства организации индивидуального опыта, являющиеся свойствами функциональных систем мозга кодировать и декодировать информацию в целях ее запоминания, сохранения и воспроизведения, имеющих индивидуальную меру выраженности, проявляющуюся в успешности и качественном своеобразии выполнения деятельности.

**Монотония** — функциональное состояние, характеризующееся снижением уровня жизнедеятельности в результате воздействия однообразных раздражителей, т. е. снижением внешней стимуляции.

**Монотонность работы** — объективные показатели труда, характеризующиеся высокой частотой повторения и непродолжительным временным циклом, структурным однообразием и простотой трудовых действий. Работа, где преобладает информационный фактор, считается монотонной, если она связана с длительным пассивным наблюдением, имеет недостаток притока сенсерной информации.

**Мотив** — побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей субъекта.

**Мотивационная система личности** — целостная организация всех побудительных сил активности, лежащих в ос-

нове поведения и деятельности человека. Включает ряд основных компонентов: потребности, собственно мотивы, интересы, влечения, убеждения, цели, установки, стереотипы, нормы, ценности и др.

**Мотивационное обогащение труда** — система методов и процедур, направленных на увеличение мотивационного потенциала деятельности исполнителей, насыщение ее мотивами различных типов и уровней.

**Мотивация достижения** — потребность в достижении высоких результатов поведения и максимальном удовлетворении всех иных потребностей. Рассматривается как метамотивация, регулирующая меру выраженности всех других мотивов.

**Моторное поле** — элементы рабочего поля, на которое может быть направлено двигательное воздействие работника.

**Навык** — автоматизированный элемент сознательного действия, который вырабатывается в процессе его выполнения, представляющий координированное умение решать тот или иной вид двигательной, сенсорной, интеллектуальной или психической задачи.

**Направленность на реализацию** — мотивационное образование субъекта практического мышления, стимулирующее его на поиск решения, которое он может реализовать в данных условиях имеющимися в его распоряжении средствами.

**Напряженность труда** — функциональное состояние организма при работе с преобладанием нервной нагрузки, характеризует ту сторону трудовой деятельности, которая требует мобилизации функций восприятия, внимания, памяти, аналитико-синтетической деятельности ЦНС.

**Наращивание** — накопление знаний о новых фактах в памяти.

**Настройка** — формирование мнемических приемов для их более быстрого и надежного использования.

**Научение** — устойчивое целесообразное изменение поведения, которое возникает благодаря предшествующей деятельности, при повторении ситуации и под влиянием прошлого опыта на основе образования связей.

**Неформальная структура группы** — реально складывающаяся в организации структура межличностных связей, ком-

муникации и влияния, детерминированная потребностями членов группы в общении, эмоциональной привлекательностью, психологической совместимостью и т. д.

**Нормативно-одобренный способ деятельности (НОСД)** — обобщенный и закреплённый должностными инструкциями, рассчитанный на абстрактного субъекта и усредненные условия, регламентированный способ выполнения деятельности.

**Обвинительный уклон** — проявление профессиональных стереотипов в деятельности следователя, представляющее собой неосознаваемую установку на человека, чья вина еще не доказана, как на лицо, определенно совершившее преступление.

**Обобщения независимых характеристик метод** — разновидность групповой экспертной оценки. Используется при описании профессионально важных качеств конкретного профессионала. Суть метода — в получении информации о личности из разных источников, которыми могут быть руководители организации или подразделения, коллеги, подчиненные, в силу тех или иных обстоятельств хорошо знающие данного специалиста.

**Обратная связь** — 1) реакция на сообщение, которая помогает отправителю, источнику информации определить, понята ли переданная им информация; 2) средство обеспечения сличения реально достигнутого результата с идеально сформулированной целью.

**Обучаемость** — одна из общих способностей личности: 1) восприимчивость к обучающим воздействиям в новой ситуации; 2) способность к быстрому и качественному усвоению знаний, умений и навыков.

**Обучение** — управление процессом приобретения новых знаний, формирование способностей и в целом когнитивных структур, организация познавательной активности ученика.

**Общение** — вид коммуникации, осуществляющийся в форме непосредственного контакта между людьми.

**Общие способности** — индивидуально-психологические свойства личности, являющиеся условиями достижения высокой эффективности во многих видах деятельности, включают интеллект, обучаемость, креативность, рефлексивность, активность, саморегуляцию.

**Огруппление мышления** — симптомокомплекс свойств мышления, возникающий в группе в том случае, когда поиски устраивающей всех точки зрения становятся настолько доминирующими, что группа склонна отбрасывать реалистические оценки альтернативного способа действия.

**Ожидание** — субъективная вероятность успеха перспектив достижения личностью поставленной цели.

**Оперативная единица (восприятия, памяти)** — форма организации и структурирования перцептивной информации и мнемического опыта; комплекс информационных признаков о системе управления, характеризующийся целостностью и осмысленностью. Воспринимается, сохраняется и вспоминается как нечто единое («многое, мыслимое как единое»).

**Оперативные единицы восприятия** — группировка воспринимаемой информации в блоки и закрепление их в информационной основе как эталонные схемы для данного оператора.

**Оперативный образ управляемой системы** — целостное схематизированное представление об основных параметрах организации во всем комплексе их взаимосвязей и зависимостей. Характеризуется свойствами обобщенности, осмысленности, схематизированности, лаконичности, прагматичности, функциональной деформации и адекватности.

**Операционные механизмы мнемических способностей** — индивидуально своеобразные действия организации информации в целях предстоящей деятельности, формирующиеся и развивающиеся в онтогенезе как способы обработки запоминаемого и воспроизводимого материала.

**Операция** — конкретный способ, которым выполняется действие; неосознаваемый элемент действия.

**Оптанти** — человек, выбирающий профессию.

**Отражение чувств** — форма высказывания в субъект-субъектном общении, состоящая в сообщении одного партнера другому о своем понимании переживаемых им чувств.

**Охрана труда** — комплекс мероприятий, обеспечивающих снижение производственного травматизма и контроль за вредными факторами.

**Оценивание** — операция, свойственная мышлению в практической деятельности и заключающаяся в прибли-

зительном измерении различных параметров ситуации с целью определения возможностей воздействия на нее.

**Ошибка работника** — любое конкретное действие в процессе трудовой деятельности, которое выходит за допустимые границы и становится неадекватным.

**Ощущение** — психический процесс отражения свойств предмета, непосредственно воздействующего на органы чувств.

**Память** — многоуровневая, развивающаяся, динамичная, гетерархическая система организации индивидуального опыта в целях предстоящей деятельности.

**Параметры цели** — количественные и качественные показатели цели, которым должен соответствовать результат.

**Параметры эффективности деятельности** — количественные и качественные показатели, по которым оценивается эффективность деятельности.

**Профессионально важные качества (ПВК)** — свойства субъекта деятельности, необходимые для ее нормативно заданного выполнения и положительно коррелирующие хотя бы с одним ее параметром.

**Переструктурирование** — первоначальное формирование ассоциативных связей в памяти.

**Перефразирование** — форма высказывания в субъект-субъектном общении, предполагающая изложение фразы партнера своими словами с целью проверки правильности понимания партнера.

**Планирование** — 1) процесс разработки стратегии и тактики достижения целей, а также программы их реализации; 2) одна из основных функций управления, связанная с разработкой и реализацией планов организации; 3) интегральный процесс психической регуляции деятельности, направленный на разработку программ индивидуальной деятельности.

**Податливость объектов практического мышления** — свойство элементов ситуации, с которыми имеет дело профессионал, в определенных предметах менять свои параметры в зависимости от практической необходимости.

**Познавательная мотивация субъекта практического мышления** — мотивационное образование, стимулирующее познание объекта, с которым взаимодействует профессионал.

**Потребность** — один из основных компонентов мотивационной системы личности; состояние индивида, которое

создается испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, и выступает источником его активности.

**Потребность достижений** — предрасположенность к принятию в будущей деятельности максимально высокого личного уровня исполнения.

**Потребности самоактуализации** — потребности развития, связанные со стремлением человека к творчеству, созиданию, самоутверждению.

**Представление** — психический процесс оперирования вторичными образами предметов и явлений без наглядной основы.

**Преобразовательная мотивация субъекта практического мышления** — мотивационное образование, стимулирующее изменение субъектом объекта, с которым он взаимодействует.

**Принцип разумного эгоизма** — принцип, разработанный Ф. Тейлором, по которому каждый труд должен иметь свою цену и соответственно ей оплачиваться.

**Принятие** — свойство субъект-субъектного общения, состоящее во взаимном признании ценности партнера по общению и его права на выбор способов поведения в рамках общечеловеческих моральных норм.

**Принятие управленческого решения** — любой процесс выбора, связанный с реализацией управленческих функций и реализующийся либо в индивидуальной деятельности руководителя, либо в различных формах коллегиальных решений.

**Проблемная ситуация** — момент в профессиональной деятельности, прерывающий течение этой деятельности и требующий от субъекта поиска новых способов ее осуществления.

**Прогнозирование** — 1) одна из управленческих функций, направленная на предвидение возможных изменений внешней и внутренней среды организации и их учет при управлении ей; 2) регулятивный психический процесс, выступающий в индивидуальной деятельности в форме антиципации; 3) метод планирования, в котором предсказание будущего опирается на накопленный опыт и текущие предположения относительно будущего.

**Прогностичность** — свойство мышления в практической деятельности, состоящее в предвидении его субъектом бли-

жайших и отдаленных перспектив развития ситуации, в том числе и под влиянием действий самого субъекта.

**Программа** — результат планирования, представляющий целостную и согласованную последовательность действий и процедур достижения целей, их распределение по подразделениям и отдельным исполнителям.

**Проективные тесты** — группа тестов, предполагающих проведение диагностики, основанной на анализе особенностей взаимодействия субъекта с внешне нейтральным, безличным материалом, на который субъект проецирует свои установки, желания и личностные качества. В психологии труда используются для диагностики некоторых профессиональных феноменов, а также как вспомогательные методы при профессиональном консультировании.

**Производственная операция** — наименьшая, относительно законченная часть технологического процесса, осуществляемая с единой производственной целью, на одном рабочем месте, одним рабочим или группой, при помощи однотипных инструментов, приспособлений и сочетаний трудовых приемов.

**Профессиограмма** — документ, представляющий собой описание социально-экономических, производственно-технических, санитарно-гигиенических, психологических и других особенностей профессии.

**Профессиография** — комплексный метод изучения и описания содержательных и структурных характеристик профессий в целях установления особенностей взаимоотношения субъекта труда с компонентами деятельности (ее содержанием, средствами, условиями, организацией) и ее функционального обеспечения.

**Профессионализация** — процесс формирования личности профессионала, начинающийся с момента выбора профессии и длящийся в течение всей профессиональной жизни человека.

**Профессиональная деформация** — всякое изменение, вызванное профессией, наступающее в организме и приобретающее стойкий характер. Деформации могут подвергаться мотивационные, познавательные компоненты структуры субъекта деятельности и сфера его индивидуально-личностных особенностей.

**Профессиональная информация** — форма профессионального просвещения. Представляет собой ознакомление



молодежи с основными профессиями и специальностями. Школьникам предлагаются сведения о содержании труда, условиях материальной и социальной среды, системе материального стимулирования, режиме труда и отдыха, перспективах развития данной профессии, формах и сроках обучения, возможностях должностного и квалификационного роста.

**Профессиональная консультация** — форма профессиональной ориентации, представляющая собой систему мероприятий по психологическому освидетельствованию личности с целью оказания ей помощи в выборе сферы профессиональной деятельности.

**Профессиональная ориентация** — научно обоснованная система мероприятий, призванная подготовить личность к общественно полезному труду, оказать ей помощь в выборе профессии в соответствии с интересами, склонностями и способностями личности и с учетом потребностей рынка труда.

**Профессиональная пропаганда** — это форма профессионального просвещения. Предполагает агитацию профессий, по которым наблюдается дефицит кадров либо ожидается расширение их подготовки в связи с увеличением объема или реконструкцией производства.

**Профессиональное обучение** — искусственно созданная социальная система обучения конкретной профессии.

**Профессиональное просвещение** — форма профессиональной ориентации, заключающаяся в выработке у учащих знаний о мире профессий, способах и условиях осуществления профессионального выбора.

**Профессиональное развитие** — неотъемлемая часть профессионализации личности, сложный процесс циклического характера, проявляющийся как в совершенствовании знаний, умений, навыков и способностей человека, так и в формировании отрицательных феноменов (деформаций, специфических состояний), снижающих профессиональную эффективность и нарушающих «непрофессиональную» жизнь.

**Профессиональный стереотип** — определенный уровень достигнутого профессионального мастерства, проявляющийся в знаниях, автоматизированных умениях и навыках, подсознательных установках, не загружающих сознания. Отрицательное влияние стереотипов проявляется в упрощенном подходе к решению проблем, к созданию представления

о том, что данный уровень знаний и представлений может обеспечить успешность деятельности.

**Профессия** — группа родственных специальностей (см. *Специальность*).

**Психические состояния** — понятие, использующееся для условного выделения в психике ее относительно статического момента, в отличие от понятия «психические процессы», подчеркивающего динамические моменты психики, и понятия «психические свойства», указывающего на закрепленность проявлений психики в структуре личности.

**Психический, или психоэмоциональный, стресс** — вовлечение в реакцию эмоциональной сферы. Существенной его чертой является наличие в стрессовой реакции эмоции или включение в нее мотивации, вызывающей эмоцию. Главное, что обуславливает стресс психического порядка, — эмоциональный настрой личности по отношению к стрессору.

**Психическое выгорание** — профессиональный синдром, включающий эмоциональное истощение, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений.

**Психическое состояние** — целостная характеристика психической деятельности, показывающая своеобразие протекания психических процессов в зависимости от отражаемых предметов и явлений действительности.

**Психограмма** — составная часть профессиограммы, представляющая собой характеристику требований, предъявляемых профессией к психике человека.

**Психологическая структура деятельности** — целостное единство основных инвариантных компонентов деятельности, а также реализующих их психических механизмов.

**Психологические свойства деятельности** — совокупность основных характеристик деятельности, включающая свойства целенаправленности, мотивированности, осознаваемости, произвольности, предметности, активности, адаптивности, системности.

**Психотехника** — первое научное направление, в котором произошло оформление знаний о психологических аспектах труда.

**Развитие мнемических способностей** — системогенез функциональных, операциональных и регулирующих механизмов мнемических способностей.

**Реактивное сопротивление личности** — специфическая форма реагирования личности на внешние воздействия, имеющая противоположную по отношению к ним направленность.

**Регулирующие механизмы мнемических способностей** — системное взаимодействие внешней по отношению к мнемическим способностям регуляции и внутренней регуляции.

**Регулятивные психические процессы** — процессы, реализующие регулятивную подсистему психики и направленные непосредственно на организацию деятельности и поведения. Включают процессы целеполагания, антиципации, прогнозирования, принятия решения, планирования, программирования, самоконтроля, коррекции и обозначаются термином «интегральные процессы психической регуляции деятельности».

**Редукция профессиональных достижений** — составляющая феномена психического выгорания, проявляющаяся в возникновении у работника чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознании неуспеха в ней.

**Режим труда и отдыха** — чередование периодов отдыха и работы, при котором достигается оптимальный уровень работоспособности и производительности труда и хорошее состояние здоровья работающих.

**Резюмирование** — форма высказывания в субъект-субъектном общении, подводящая итог разговору или его части.

**Рефлексия** — процесс отражения субъектом содержания собственной психики, самовосприятия, содержания психических процессов, свойств, состояний, а также их регуляции.

**Риск** — сочетание уровня неопределенности в предсказании результата со значимостью его последствий для личности (или организации).

**Ротация управляющих** — составляющая подготовки менеджеров высшего звена, предполагающая освоение ими различных сфер функциональной деятельности, специфики различных видов продукции, рынков, технологии.

**Самоконтроль** — один из регулятивных процессов, содержанием которого является мониторинг за ходом и промежуточными результатами индивидуальной деятельности.

**Самораскрытие** — свойство субъект-субъектного общения, состоящее в праве партнеров выразить в процессе

общения любые свои чувства и отношения, включая негативные.

**Самосознание** — осознанное отношение человека к своим потребностям, мотивам, влечениям, способностям, переживаниям.

**Сензитивность** — состояние повышенной чувствительности той или иной функции к влияниям окружающей действительности.

**Сенсорное поле** — элементы рабочего места, информационно воздействующие на анализаторы человека.

**Сенсорный эталон** — система чувственных признаков, которая усваивается как образец восприятия объектом их свойств.

**Системный, или физический, стресс** — адаптивное напряжение биологических систем. При физическом стрессе раздражитель вызывает стереотипную реакцию, развитие которой не определяется какими-либо защитными интеллектуальными механизмами.

**Системогенез** — процесс формирования психологической системы деятельности.

**Ситуативная речь** — форма речевого общения, в ходе которого партнеры обмениваются редуцированными фразами, понятными общающимся в силу наличия у них общей ситуации, например ситуации совместной деятельности.

**Ситуативность** — свойство общения в профессиональной деятельности, заключающееся во влиянии ситуации совместной деятельности на различные аспекты общения.

**Скрипты** — элементы памяти, на основе которых формируются элементы прогноза при оперативном выполнении деятельности.

**«Советская психотехника»** — журнал, издаваемый с 1927 по 1936 гг., наиболее известное отечественное периодическое издание по вопросам психологии труда.

**Совместная деятельность** — деятельность двух или более людей, имеющих общую цель.

**Социальная ингибция** — тенденция снижать показатели индивидуальной исполнительской деятельности, а также качества психической деятельности в условиях группового окружения.

**Социальная фасилитация** — облегчающее, т. е. усиливающее, влияние социальных факторов на качество исполни-

тельской деятельности индивида и показатели его психического функционирования.

**Социотехническая система** — система, включающая два взаимосвязанных компонента — людей и технологию. Родовое понятие по отношению ко всем организационным системам.

**Специальность** — необходимая для общества, ограниченная (вследствие разделения труда) область приложения физических и духовных сил человека, позволяющая ему получать взамен затраченного труда средства для существования и развития.

**Специальные способности** — 1) индивидуально-психологические свойства личности, являющиеся условиями достижения высоких результатов при выполнении какого-либо одного вида деятельности; 2) высокая мера развития отдельных психических функций и процессов.

**Способ деятельности** — конкретный путь достижения цели.

**Способность** — 1) индивидуально-психологические особенности личности, являющиеся условием успешного выполнения той или иной продуктивной деятельности; 2) свойства функциональных систем, реализующих отдельные психические функции, которые имеют индивидуальную меру выраженности, проявляющуюся в успешности и качественном своеобразии освоения и реализации деятельности.

**Статическая работа** — мышечная нагрузка, связанная с поддержанием человеком усилия без перемещения тела или отдельных его звеньев, характеризуется величиной удерживаемого груза или усилия.

**Стресс, или общий адаптационный синдром**, — комплекс физиологических реакций, который представляет собой реакцию адаптации, состоящую из трех фаз: тревоги, повышенной резистентности и истощения. Стресс — неспецифический ответ организма на любое воздействие-стрессор.

**Структура мнемических способностей** — система функциональных, операционных и регулирующих механизмов.

**Структура способности** — система генотипически, врожденно обусловленных (функциональных) и приобретаемых в процессах созревания мозга и обучения личности (операционных и регулирующих) механизмов.

**Субъект-субъектное общение** — общение, основанное на признании партнерами взаимного равенства и права на проявления индивидуальности в ходе взаимодействия.

**Тейлоризм** — первая научная система организации трудовой деятельности, была предложена американским инженером Фредериком Тейлором.

**Тесты объективные** — группа тестов, диагностирующих индивидуально-психологические характеристики человека на основе результатов выполнения определенных заданий и способа их решения. К их числу относят тесты интеллекта, профессиональных способностей, достижений, а также некоторые личностные тесты.

**Тесты субъективные** — группа тестов, предполагающая диагностику свойств на основе самооценки и самоописания человеком своего поведения и личностных особенностей. В эту группу входят самые разнообразные личностные тесты — опросники, оценивающие личностные черты, а также профессиональные интересы и установки людей.

**Типизация** — создание нового образа, типичного относительно какой-то категории.

**Типы интеллектуальной активности** — субъективно специфичные и относительно стабильные симптомокомплексы процессуальных и результативных характеристик природного, вербального и регулирующего уровней интеллекта.

**Толерантность к неопределенности** — устойчивость субъекта к действию фактора неопределенности внешней и внутренней среды, являющаяся одним из его основных профессионально важных качеств. Определяется сочетанием когнитивных способностей к снятию неопределенности и эмоциональной тенденцией к восприятию неопределенных ситуаций как трудных, но не психотравмирующих.

**Трудовая деятельность** — физическая и умственная деятельность, т. е. специфическая форма человеческого отношения к окружающему миру, содержание которой составляет целесообразное изменение и преобразование этого мира.

**Трудовой метод** — конкретное воплощение метода самонаблюдения в психологии труда, который заключается в овладении психологом-исследователем профессиональной деятельностью с целью познания закономерностей ее формирования и трудностей, встречающихся в данном процессе.

**Трудовой пост** — исторически сложившаяся и объективно существующая система технического оборудования, прав, обязанностей, норм поведения работника, требований, предъявляемых к его знаниям, умениям, навыкам, особенностям личности.

**Трудоголики** — проявление профессиональной деформации мотивационной сферы личности, заключающееся в чрезмерной увлеченности человека своей работой как попытке уйти от трудностей и проблем реальной жизни.

**Тяжесть труда** — функциональное напряжение организма при работе с преобладанием мышечной нагрузки, связана с вовлечением в трудовой процесс опорно-двигательного аппарата и функций энергетического обеспечения.

**Умение** — знание, которое понято учащимся и воспроизводится, выступая в форме правильно выполняемого действия, и приобретшее некоторые черты оперативности.

**Управление** — постоянное балансирование на грани между множеством противоречий, ни одну сторону которых нельзя игнорировать.

**Уровень притязаний** — субъективные качественные и количественные характеристики, которым должен, по мнению работника, удовлетворять будущий результат его деятельности.

**Утомление** — функциональное состояние организма, проявляющееся во временном снижении работоспособности, в неспецифических изменениях физиологических функций, в ряде субъективных ощущений, объединенных чувством усталости в результате выполнения интенсивной или длительной работы.

**Уточнение** — форма высказывания в субъект-субъектном общении, направленная на получение от партнера дополнительных сведений об обсуждаемом предмете с целью оптимизации взаимодействия.

**Факторы-мотиваторы** — факторы, непосредственно вызывающие удовлетворенность трудом.

**Факторы гигиены** — факторы, наличие которых снимает чувство неудовлетворенности работой, но само по себе не повышает удовлетворенности от нее.

**Факторы напряженности труда** — показатели, характеризующие деятельность: степень напряжения внимания,

темп и плотность работы, загруженность анализаторных функций, эмоциональное напряжение, монотонность работы, нагрузка на память.

**Факторы тяжести труда** — показатели, характеризующие динамическую и статическую работу: вес перемещаемого груза, мощность работы, величина статической нагрузки, характер рабочей позы.

**Фасцинация** — специально организованное сопровождение коммуникации («обрамление высказывания») с целью повышения ее эффективности.

**Формальная структура группы** — совокупность связей и отношений между членами группы, определяемая официальными предписаниями и закрепленная документально.

**Формулирование мыслительной задачи** — этап разрешения проблемной ситуации в практической деятельности, состоящей в сборе и предварительном анализе сведений о различных аспектах этой ситуации.

**Фотографии рабочего дня метод** — способ повышения объективности наблюдения, представляющий собой временную регистрацию последовательности выполнения действий, смену режимов труда и отдыха, вынужденных пауз в работе и т. п.

**Функциональное напряжение организма** — уровень активности физиологических функций, необходимый для обеспечения трудовой деятельности.

**Функциональное состояние** — интегральный комплекс наличных характеристик, функций и качеств человека, которые прямо или косвенно обуславливают выполнение деятельности.

**Функциональные механизмы мнемических способностей** — генотипически и врожденно обусловленные свойства функциональных систем мозга кодировать и декорировать информацию, имеющие индивидуальную меру выраженности и проявляющиеся в неразрывном единстве с разноуровневыми процессами анализа воспринимаемой информации.

**Хотторнский эксперимент** — эксперимент, проведенный в 1927 г. Элтоном Мэйо. В нем впервые была предпринята попытка изучения влияния различных факторов организации трудовой деятельности на повышение производительности труда.



**Хронометража метод** — способ повышения объективности и точности наблюдения за профессиональной деятельностью, предполагающий измерение времени трудовых операций. Он позволяет определить их длительность, частоту повторяемости в определенные промежутки времени, интенсивность трудового процесса.

**Целеполагание** — 1) одна из функций управления, состоящая в выработке конкретных конечных состояний организационной деятельности; 2) вид регулятивных психических процессов, содержанием которого является генерация и формулировка целей индивидуальной деятельности, а также их конкретизации на подцели различных уровней соподчиненности.

**Центральный институт труда (ЦИТ)** — первая отечественная организационная структура, в которой концентрировались исследования по проблемам организации трудовых движений, разработке методов профессионального обучения. Организован в 1921 г. в Москве.

**Эвстресс** — эвристический стресс; фаза и тип стресса, характеризующиеся повышением продуктивности психической и исполнительской деятельности.

**Экзистенциальные потребности** — потребности, необходимые для безопасного выживания индивида.

**Экспертных оценок метод** — опрос специалистов о тех или иных элементах рабочей ситуации или личности профессионала с целью построения ответственного заключения. Может встречаться в форме индивидуальной и групповой оценки.

**Эмоции** — психические процессы, в которых человек оценивает свое отношение к тем или иным явлениям окружающей действительности. В эмоциях получают свое субъективное отражение различные состояния организма человека, его отношение к собственному поведению и своей деятельности.

**Эмоциональная реакция** — изменения в соматической и висцеральной сферах, сопровождающие эмоции в связи с активацией лимбической системы.

**Эмоциональная резистентность** — устойчивость личности к эмоциональным факторам.

**Эмоциональное истощение** — составляющая синдрома выгорания, проявляющаяся в эмоциональной опустошенности, усталости от работы.

**Эмпатия** — понимание состояний другого человека (преимущественно эмоциональных) в форме сопереживания, вчувствования в его внутренний мир.

**Этапы карьеры** — основные и закономерно сменяющие друг друга макростадии профессионального пути личности.

**Я-сообщение** — форма высказывания в ходе субъект-субъектного общения, предполагающая сообщение партнеру о своих чувствах с использованием местоимения «я» и включающая другие местоимения в целях достижения наилучшего самораскрытия и избегания каких-либо оценок поведения и личности партнера.

*Учебное издание*

**Карпов Анатолий Викторович,  
Конева Елена Витальевна,  
Маркова Елена Владимировна и др.**

# **ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА**

*Учебник для студентов высших учебных заведений*

**Редактор И.С. Алексеева  
Компьютерная верстка А.М. Токер  
Корректор Т.С. Кудинова**

Отпечатано с диапозитивов, изготовленных  
ООО «Издательство ВЛАДОС-ПРЕСС».

Лицензия ИД № 00349 от 29.10.99.  
Санитарно-эпидемиологическое заключение  
№ 77.99.02.953.Д.006153.08.03 от 18.08.2003.  
Сдано в набор 22.12.02. Подписано в печать 07.07.03.  
Формат 60×90/16. Печать офсетная. Бумага газетная. Усл. печ. л. 22,0.  
Тираж 15 000 экз. (1-й завод 1-7 500 экз.).

Заказ

Издательство ВЛАДОС-ПРЕСС.  
119571, Москва, просп. Вернадского, 88,  
Московский педагогический государственный университет.  
Тел. 437-11-11, 437-25-52, 437-99-98; тел./факс 735-66-25.  
E-mail: vlados@dol.ru  
<http://www.vlados.ru>

---

Государственное унитарное предприятие  
Полиграфическо-издательский комплекс «Идел-Пресс».  
420066, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Декабристов, 2.