

316.6
3-12

Психология личности и управление человеческими ресурсами

Финстатинформ

ИНСТИТУТ ТРУДА
МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Ю.М. ЗАБРОДИН

Психология личности и управление человеческими ресурсами

*Рекомендовано к изданию Межведомственной комиссией
по профессиональной переподготовке и повышению квалификации
государственных служащих федеральных органов исполнительной власти*

Москва
ЗАО «Финстатинформ»
ИТД ЗАО «КноРус»
2002

УДК 316
БЕК 88.5
312

Автор

Юрий Михайлович Забродин - доктор психологических наук, профессор, зав. кафедрой социальной психологии факультета психологии МГПУ

Под редакцией доктора экономических наук, профессора *А.Ф. Зубковой*

Рецензенты:

доктор философских наук, член-корр. РАН *Р.Г. Яновский*
доктор экономических наук, профессор *Ю.И. Иванов*

Забродин Ю.М.

312 Психология личности и управление человеческими ресурсами. - М.: Финстатинформ, 2002. - 360 с.

ISBN 5-7866-0158-7

В данном учебно-методическом пособии рассматриваются методологические проблемы и перспективы развития практической психологии, приводятся результаты эмпирических исследований и практических приложений современной психологии личности к задачам разработки и реализации активной социальной политики.

Для государственных служащих и специалистов, студентов, слушателей, проходящих профессиональную переподготовку и повышающих квалификацию, и аспирантов соответствующих факультетов университетов, особенно для тех из них, кто специализируется по специальностям «Психология личности», «Экономическая психология», «Экономика» и «Социология труда и занятости».

УДК 316
ББК 88.5

ISBN 5-7866-0158-7

© НИИ труда Минтруда России, 2002
© Оформление. ЗАО «Финстатинформ», 2002

ПРЕДИСЛОВИЕ. УСТОЙЧИВОСТЬ ЧЕЛОВЕКА В ИЗМЕНЯЮЩЕЙСЯ СОЦИАЛЬНОЙ СИТУАЦИИ:

ПРОБЛЕМЫ ГУМАНИЗАЦИИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ТЕОРИИ И ПРАКТИКИ

Политические и экономические реформы в России натолкнулись на серьезные проблемы государственного и общественного регулирования социальных процессов, в том числе прямого управления ими. Эти проблемы обусловлены иными принципами организации жизни и деятельности людей, спецификой переходного периода, возникновением новых социальных феноменов, предполагающих расширение *индивидуальных свобод, рост значимости человеческой личности, возрастание ответственности человека в определении собственной судьбы.*

Наряду с очевидными положительными моментами реформ, при переходе российского общества к рынку обнаружилось множество негативных явлений. Существенно ухудшилась экономическая ситуация, упал уровень жизни, увеличилось расслоение общества по уровню доходов и т.д. Впервые в 1993 г. постоянным фактором нашей жизни стала безработица; ее уровень может возрасти в начале третьего тысячелетия за счет скрытой формы до 8-12 млн человек (при 72 млн человек экономически активного населения страны – ЭАН). При профессиональной миграции из 15 млн чел. более 4 млн чел. обратились в службы занятости, однако трудоустройство безработных граждан даже после их переобучения остается нерешенной проблемой. Структура российского рынка рабочей силы резко искажена: доля безработных специалистов высокой квалификации в ряде регионов достигает 60%; в 1993 г. на свободном рынке появились выпускники общеобразовательной и профессиональной школ, их число в 1995 г. превысило миллион человек.

Практически разрушены прежние связи профессиональной школы и трудовой сферы: до 50% выпускников вузов, более 60% выпускников средней и до 80% выпускников начальной профессиональных школ после выпуска остаются нетрудоустроенными. В целом, ежегодно государство теряет из-под контроля более 1 млн выпускников. Для сравнения – в Японии трудоустраивается сразу после выпуска до 92%; в США – 84% естественников и 38% гуманитариев (через 6 мес. – 94 и 78% соответственно, а через 9 мес. – 96 и 94%).

Эти изменения социальных обстоятельств существенным образом влияют на психологическую сферу – оценки, отношение к ходу реформ, участие в них конкретных людей.

Наши исследования показывают, что в новых условиях сильно изменилась психология как молодежи, так и взрослых. Прежде всего изменилась система личностных ценностей и оценок: резко упало чувство собственного достоинства, уверенность в завтрашнем дне (более 60% выпускников профессиональной школы не имеют жизненных планов, а до 80% из них не уверены в том, что смогут найти подходящую работу). Резко уменьшилась значимость труда, падает престиж профессионального образования и профессионального труда. Выбор профессии стал серьезной жизненной проблемой: полученные нами данные указывают на расхождение интересов (увлечений) и реальных профессионального выбора, на растущее рассогласование оценок у взрослых и молодых людей. Отмеченные феномены находят свое продолжение в том, что существенно возрастает сложность и тяжесть жизненных ситуаций личности.

Обследования обнаруживают психическое напряжение и стресс более чем у 50% граждан, а структура их личностных защит демонстрирует скрытые и явные тенденции к агрессии. Анализ индивидуальных семантических пространств показывает, что в российском контингенте приобретают позитивное звучание и сближаются такие личностные и поведенческие характеристики, как сила и конфронтация, соперничество, подавление и конфликт.

В условиях переходного периода прежняя психологическая теория не срабатывает, поскольку строение, функции и развитие психики почти всегда ею рассматриваются вне связи с развитием той реальной социальной ситуации, тех конкретных условий, в которых живет и действует данный индивид. Сегодня российская практическая психология развивается в полном отрыве от теоретического знания, заимствуя и адаптируя (часто не вполне легальным образом) разработанные за рубежом методы и техники оценки и психологического воздействия. Одновременно расширяющаяся психологическая практика выявляет ограниченность «здорового смысла», который не позволяет оценивать и прогнозировать социальные и психологические последствия принимаемых решений.

Потеря жизненных ориентиров и перспектив снижает устойчивость человека, создает угрозу его личной и профессиональной безопасности. В этой ситуации необходимо создание общенациональной системы психологического сопровождения и поддержки человека на жизненном пути. Важно отчетливо сознавать, что решение этого класса проблем лежит в русле *развития и перемены акцентов гуманитарной культуры*: только научная психология и ее практические приложения способны обеспечить рациональное управление и самоуправление устойчивым развитием человека как гражданина и профессионала. Это означает, что в общественном сознании должна сформироваться совершенно новая концепция отношения к человеку: **концепция управления человеческим ресурсом**, в отличие от прежней концепции **учета человеческого фактора**.

Управление человеческим ресурсом предполагает исследование и практическое разрешение ряда насущных для России проблем, в частности, вопросов формирования, развития и сопровождения гражданской и

профессиональной карьеры человека, т.е. создания, воспроизводства и рационального использования нравственного, интеллектуального и профессионального потенциала страны. Такая работа предполагает опору на *гуманитарный* в полном смысле этого слова *комплекс наук о человеке*.

На современном этапе важнейшим элементом управления человеческим ресурсом становится анализ и рационализация связей *между меняющимися в ходе реформ системами образования и занятости*. Анализ российской ситуации показывает, что психологически наиболее трудными становятся моменты перехода между различными звеньями общеобразовательной, профессиональной школ и сферой профессионального труда.

Результатом управления человеческим ресурсом, с одной стороны, должно стать *создание контингента хорошо подготовленных специалистов*, отвечающих требованиям рынка во всем профессиональном спектре: от ремесленника и предпринимателя до наемного работника и государственного служащего (чиновника). С другой стороны, для этого контингента должна быть обеспечена *продуктивная занятость*. Следовательно, нужны специальные механизмы управления человеческим ресурсом как на федеральном, так и на региональном уровнях. Необходимы программы профессионального становления и развития человека в образовательных учреждениях, развития персонала на предприятиях.

Выход из трудностей, закономерно возникших в ходе трансформации российского общества и в процессе построения рыночной экономики, возможен лишь при следующих трех условиях:

- построение фундаментальной научной психологии в новой парадигме;
- создание службы практической психологии в рамках общенациональной системы;
- психологическое просвещение населения (в первую очередь, введение психологии в общеобразовательную школу).

Решение перечисленных выше задач требует разработки новых направлений и в развитии психологической теории, и в создании новых методов исследования, оценки, сопровождения и поддержки процессов образования и профессионального труда, таких, как:

- анализ процессов жизни субъекта, который, помимо изучения деятельности, включал бы в себя процессы развития человека; появления и удовлетворения потребностей; воспроизводства и развития человеческих отношений;
- изучение интеграции линий жизни и судеб конкретных субъектов в социальных процессах организации и движения больших и малых групп, т.е. исследование «массовидных» процессов и явлений; взаимосвязей «индивидуального» и «общественного» сознания; поведения людей в организациях;
- исследование психологических оснований так называемых рыночных процессов: движение собственности; инновационные и структурные преобразования предприятий; индивидуально-личностные особенности производства и потребления; психология поведения на рынке и др.

Задача управления человеческим ресурсом в отличие от задач учета человеческого фактора предполагает раскрытие возможностей и закономерностей развития субъекта как индивида, находящегося в непрерывном взаимодействии с миром в своем ближайшем окружении, в определенной социальной среде. Для этого нужны не только радикальные перемены в концептуальной базе психологии (которые и наблюдаются в наше время в мировой психологической науке и практике), но и создание принципиально новых методов анализа, оценки и воздействия на процессы развития субъекта.

Напомним, что развитие теоретической и прикладной психологии на базе предыдущей парадигмы – учета человеческого фактора в процессах профессиональной деятельности и в организационном управлении – создало в 70-е годы весьма мощную основу для решения целых классов практических задач, в том числе с применением каузальных принципов. В числе этих задач: задачи управления людьми (их поведением, отношениями, способностями и т.п.); вопросы проектирования деятельности и субъектов деятельности; проблемы оценки профессионально важных качеств; построение психологических портретов индивидов и т.п. Все это нашло широкое применение в разработке психологических аспектов труда, управления, здравоохранения, обороны, образования и др., т.е. фактически заложило **основы психологической культуры** определенного слоя граждан России.

Переход на парадигму управления человеческим ресурсом, в принципе, может стать таким же мощным основанием как нового витка развития отечественной психологии, так и радикального изменения основ гуманитарной культуры российского общества.

Создание новых отраслей психологической науки – *каузальной и конструктивной психологии* – позволит более точно формулировать теоретические проблемы и создавать более мощные измерительные процедуры при решении задач диагностики личности, оценки уровня компетентности, перспектив личностного развития человека, управления поведением и др.

С практической точки зрения переход к управлению человеческим ресурсом предполагает развитие как государственных, так и негосударственных систем и создание новых методов:

- анализа, прогноза и управления рынком труда и профессий;
- анализа, прогноза и управления рынком учебных услуг;
- разработки и опытной реализации региональных (пилотных) программ управления и развития человеческих ресурсов.

В рамках этих национальных социальных институтов могут активно развиваться следующие виды практической деятельности:

- **психологическое сопровождение гражданской и профессиональной карьеры** человека, включая сюда вопросы ориентации, консультации и помощи при планировании профессиональной карьеры, при выборе жизненного пути, при вхождении в рынок труда, при решении возникающих персональных проблем;
- **развитие персонала предприятий**, включающее в себя выбор рациональных социальных планов и организационных структур, согласование программ развития производств и технологий с программами и планами подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников всех уровней;
- **сертификация персонала** в соответствии с международными правилами, профессиональная консультация и **оценка профессиональной компетентности** работников (участников социального и экономического процесса).

Данная книга посвящена рассмотрению актуальных проблем разработки *теоретической и прикладной персонологии* на базе теории и методологии социальной психологии, психологии личности, психологии управления и других прикладных разделов психологической науки; изложению научных оснований решения прикладных психологических задач, главным образом, *задач управления человеческими ресурсами* как на индивидуальном уровне, так и на уровне организаций и больших групп людей; выработке практических рекомендаций для организации и проведения работ в сфере *активной социальной политики, поддержки и сопровождения гражданской и профессиональной карьеры человека*. Содержащийся в книге материал представляет собой основанное на принципах системности и комплексности обобщение и развитие ряда концепций, представленных в различных разделах современной теоретической психологии. Эти принципы и концепции положительно зарекомендовали себя в социальной практике, и их применение должно способствовать повышению надежности и достоверности, как отдельных *методов психологически обоснованного решения практических задач*, так и разработке *новых специализированных социальных технологий* комплексного характера.

В издании рассматриваются методологические проблемы определения объекта и предмета психологических исследований в сфере активной социальной политики; даны формулировки основных задач прикладной психологии и психодиагностики; определены основные проблемы современной персонологии и показано, как в разрезе субъектного анализа и с конструктивных позиций могут быть решены некоторые важные теоретические и практические проблемы создания и применения психологических знаний в условиях современных российских реформ.

В первом приближении проанализирована необходимость развития и совершенствования методов и методических приемов проведения психологических обследований, поскольку эта проблема представляет особый интерес в связи с большим разнообразием областей практического применения психодиагностики и отсутствием единых принципов организации таких обследований.

Специально рассмотрены проблемные вопросы, связанные с приложениями психологической науки к наиболее значимым жизненным ситуациям, определяющим критические моменты профессионального и гражданского становления человека, его поведения в реальной жизни во взаимодействии с другими людьми и в разных обстоятельствах жизни. Приведены результаты анализа принципов и подходов, используемых в практической психологии личности (в сопоставлении с основными принципами и подходами общей и социальной психологии, психологии управления) при изучении *социальных контактов личности, исследовании поведения человека в организациях* и т.д.

В целом анализ ведется в связи и в контексте содержания реальных задач, возникающих в жизни конкретного человека, требующих психологической консультации и помощи. С этих же позиций рассматриваются требования к психологическим процедурам и методам, определяются возможности конструктивной психологии и намечаются пути продуктивного практического использования существующих теоретических принципов и подходов, оценена необходимость разработки новых.

Анализируется научное обеспечение психодиагностической работы с помощью предлагаемого автором теоретического подхода и с применением *концепций конструктивной психологии*, обеспечивающих разработку моделей личности с учетом особенностей и механизмов психической регуляции поведения субъекта. Предполагается, что рассмотренные в книге принципы и концепции могут быть более эффективно использованы для оценки самих диагностических технологий – оценок надежности и достоверности результатов психологических обследований, а также в отношении новых методических приемов, обеспечивающих необходимую и достаточную

адекватность приложения психологических знаний и технологий в задачах формирования и сопровождения профессиональной карьеры человека.

Отдельные материалы посвящены рассмотрению вопросов развития теоретической и практической психологии с учетом опыта российских реформ, особенностей трансформационного периода российского общества, путей разработки активной социальной политики государства и создания новых (взамен разрушенных реформами) социальных институтов, обеспечивающих практическую поддержку населению в решении собственных психологических проблем, – в общем контексте разработки *социальных технологий и механизмов управления человеческими ресурсами*, как коллективными, так и индивидуальными.

Материалы, изложенные в настоящей книге, могут быть полезны не только специалистам-профессионалам в области психологии, поведенческих и гуманитарных наук. Они также позволят правильно ориентироваться в возможностях психологии и тем, кто собираются или уже использует психологические знания для решения собственных жизненных проблем.

При подготовке этой книги автор получил неоценимую поддержку и помощь со стороны своих соратников, учеников и коллег по Министерству труда и Министерству образования России, Российской академии наук, Российской академии государственной службы, Финансовой академии при Правительстве РФ и многих других, которым он приносит свою самую искреннюю благодарность.

Автор хотел бы отметить здесь значительный вклад в разработку практических вопросов применения психологии со стороны своих сотрудников – работников Департамента профессионального обучения и развития человеческих ресурсов Минтруда России, а также руководителей и сотрудников наших региональных организаций – прежде всего центров занятости и центров профориентации Красноярского и Краснодарского края, Ярославской, Челябинской, Московской и Саратовской областей, чье участие в региональных проектах позволило провести значительные по объему и важности эмпирические исследования и осуществить практическую апробацию ряда теоретических выводов и рекомендаций автора и его учеников.

Автор приносит глубокую благодарность своим неизменным помощникам - преподавателям, аспирантам и студентам кафедры социальной психологии и всего психологического факультета Московского городского педагогического университета, - результаты их исследований позволили автору проверить и уточнить ряд важных положений теоретического и методического порядка.

Автор выражает особую признательность Шемякину Борису Андреевичу и Зубковой Антонине Федоровне, без помощи которых эта книга вряд ли увидела бы свет.

Ю. Забродин

РАЗДЕЛ I. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ПРИМЕНЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ЗНАНИЙ В СОЦИАЛЬНОЙ ПРАКТИКЕ

Глава 1. Истоки субъектного анализа

1.1. Взаимодействие человека с миром: психологический аспект

XX век – век социальных и научно-технических революций – характеризуется резко возрастающими темпами социального и научно-технического прогресса, которые радикальным образом изменяют сам способ существования и образ жизни современного человека, его отношения с миром, в котором он живет и действует.

Уже на первом уровне научного анализа все более явным становится кажущееся расщепление окружающего нас мира в соответствии с типами человеческих взаимодействий: *субъект-объектным и субъект-субъектным**.

* Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М.: Наука, 1984.

Так, с одной стороны, окружающий человека мир разделяется в привычной дихотомии на природу – мир *объектов* и общество – мир *субъектов* (сравните аристотелевы «Физику» и «Метафизику»). По аналогии с этой дихотомией в человеческой культуре, когда речь идет о познании мира, принято выделять два основных класса наук: природные (естественные) и общественные (социальные).

С другой стороны (в соответствии с той же логикой, но уже в менее привычной дихотомии), человеческое познание выделяет два других класса объектов, сопоставимых, но не совпадающих с названными выше, – естественный мир и искусственный мир. При этом необходимо отметить, что и естественный, и искусственный миры включают в себя как *природные объекты*, так и *социальные субъекты*, и это означает, что обе пары указанных классов, во всяком случае частично, *пересекаются*.

Таким образом, наряду с естественным миром, с которым взаимодействует человек и который мы привыкли

делить на общество и природу, создается, формируется все более тесно окружающий человека мир искусственный, созданный человеком и подчиненный его целям. Это мир культуры, мир техники и технологии, архитектуры и искусства – мир, который в соответствии со своими законами становится нормативным (уже по человеческим меркам).

Искусственный мир, созданный человеком в процессе его деятельности, включает в себя в качестве своих подклассов элементы социальной и технологической культуры, в состав которых входят:

- новые орудия и средства преобразования природы (орудия труда и системы промышленного и энергетического, транспортного и агротехнического производства);
- социальные технологии и средства преобразования общества (системы и средства образования, здравоохранения, идеологии и политики, системы связи, управления, информации и др.);
- новые средства поддержания и развития культуры человеческой жизни (архитектура, искусственные экосистемы, средства управления погодой, культура труда и отдыха, физическая культура и т.д.).

Все эти объекты, искусственно созданные и подчиненные целям человека*, образуют *новые состояния мира*, которые без участия человека естественным путем не возникли бы. Их существование само по себе не противоречит естественным, природным законам – во всяком случае потенциально такие состояния мира и средства управления этими состояниями могли бы быть.

* И самому человеку, хотя бы частично, поскольку иногда они выходят из-под контроля человека, и это как раз порождает так называемые глобальные проблемы человечества. (Примеч. авт.)

Достаточно ясно, что указанные состояния мира и средства управления ими создаются человеком для достижения его собственных целей. История показывает, что создаваемые человеком средства управления состояниями мира с течением времени становятся все более мощными. Они способны привести к непредвиденным последствиям в ходе их применения, демонстрируя *глобальность* возможных действий человека, которые являются причинами *заметных сдвигов в состоянии* окружающей человека среды (Земли и океана, космоса, атмосферы, литосферы, биосферы, ноосферы и т.д.). Выход упомянутых средств из-под контроля может привести не только к недостижению цели, но и к непоправимым результатам – техногенным и социогенным катастрофам.

Но поскольку эти состояния мира (созданные человеком) в принципе не противоречат природным (естественным) законам, то они естественно *становятся реальными элементами окружающей человека среды* и, в свою очередь, влияют на человека, некоторым образом формируют его. Человек, создавший этот искусственный мир, сам оказывается погруженным в некую смесь искусственного и естественного мира, и при этом он неизбежно *вступает во взаимодействие как с естественным, так и с искусственным миром*, и, таким образом, *сам неизбежно изменяется* под воздействием произведенного в ходе его деятельности искусственного мира.

В связи с постоянно растущей потребностью в познании законов человеческого взаимодействия, порождающего искусственный мир, складывается еще один класс наук – науки о технике и технологии. Нужно признать, однако, что этот класс формируется весьма односторонне, включая в себя прежде всего результаты познания лишь *средств и методов преобразования* мира, т.е. средств и методов создания искусственного мира. При этом без ответа остается вопрос о том, в чем состоят закономерности бытия и преобразования самого человека, который создает этот мир и живет в нем.

По нашему мнению, указанное исключение из сферы познания человека как субъекта преобразования мира явилось следствием весьма слабого допущения о самодостаточности того знания, которое дают нам технические науки, – знания о технике, технологиях и средствах преобразования окружающей человека среды, т.е. о *способах создания искусственного мира, подчиненного целям человека*. Можно показать, однако, что результаты решения человеческих задач (как способы достижения человеческих целей) представляют собой лишь включенную, учтенную часть преобразованных состояний мира, тогда как следствия предпринятых преобразований (новые состояния мира) могут выходить далеко за пределы первоначально обозначенных целей. При этом такие исключенные, неучтенные их части могут явиться *неумеренной платой за достижение поставленных целей*. Такова, в частности, проблема глобального конфликта в современной постановке: основная цель – уничтожение противника – *принципиально может быть достигнута*, но только за счет *уничтожения обеих конфликтующих сторон* (да и всего человеческого общества в современном его понимании)*. В целом такая стратегия обнаруживается и на бытовом уровне – одним из распространенных способов снижения социального напряжения в организации является удаление обеих конфликтующих сторон.

* Мoiseев Н.Н. В раздумьях о будущем. М., 1998.

Продолжая приведенные выше рассуждения, подчеркнем, что с точки зрения полноты анализа системы взаимодействий человека важно отображать его позицию соответствующим образом: при всяком анализе

отношений человека с его окружением необходимо принимать во внимание в составе этого окружения не только (и даже, может быть, не столько) естественные природные объекты, но и объекты упомянутого выше искусственно созданного мира. Это весьма сильные аргументы в пользу развивающихся в последнее время культурно-исторических принципов познания; эти же аргументы подтверждают необходимость *технико-технологического и экологического исследования человеческих взаимодействий*.

Важно иметь в виду, что *человеческие акции*, т.е. действия субъекта, определяющие характер его влияний на природу и на общество, в результате могут приводить к новым устойчивым состояниям природы и общества, которые и образуют новый мир, искусственно созданный человеком.

Необходимо отметить, даже будучи искусственно созданным, этот мир развивается, увеличивается в объеме, становясь частью человеческой жизненной среды, человеческого окружения. Таким образом, искусственное окружение расширяется, увеличиваясь в удельном отношении для каждого человеческого индивида, для каждого субъекта, определяя известным образом спектр и глубину его взаимодействия с миром в целом.

Эта особенность – *жизнь в изменяющемся и увеличивающемся искусственном окружении* – делает человеческий род и человеческого индивида существенно отличным от рода и индивидов иных живых существ. Для последних – их окружение, их среда обитания *воспроизводится естественно, просто и регулярно* – во всяком случае, там мы не наблюдаем ясного, целенаправленного расширенного воспроизводства индивидуального окружения.

В конечном счете можно сказать (или признать), что в *других живых сообществах не существует индивидуального нормотворчества* (напомним, что искусственный мир нормативен). Возможно, что это нормотворчество складывается стихийно как процесс адаптации к изменяющимся условиям среды, подчиненный, например, дарвиновским законам эволюции видов, – без активного создания и расширения этих самых норм, без активного и устойчивого преобразования мира и самого субъекта.

Напомним также, что осознанный выбор цели, предмета и средств удовлетворения потребности – это *акт произвольного управления мотивацией и целеполагание* со стороны субъекта, т.е. акт его *активной саморегуляции*. Более того, можно сказать, что *ограниченность* так называемой «орудийной» деятельности животных состоит не в том, что они используют ограниченные средства для достижения своих целей (точнее – для удовлетворения своих потребностей, как, например, галапагосский вьюрок, ворон и др.), а в том, что они *не передают в социальный опыт* найденных ими орудий труда, т.е. *не отделяют орудия от процесса преобразования мира*.

Тем самым они не создают необходимой базы для расширенного воспроизводства окружения, когда орудие становится объектом интереса в качестве возможного (и тогда потенциально применяемого) средства достижения возможного (и тогда потенциально изменяемого) состояния мира*.

* В таком случае цель выступает как образ желаемого состояния мира, и данная конкретная цель становится в ряд возможных – и среди множества возможных целей надо выбрать наиболее предпочтительную. (Примеч. авт.)

Именно в этом важном смысле частью искусственно созданного мира являются не только продукты человеческого труда, но и зафиксированные им и вынесенные вне субъекта средства и способы его труда, а именно: *техника и технология*. В этом смысле перспективы развития информационной техники и информационных технологий как раз и отражают отмеченную выше тенденцию ко все большей «технизации» и «технологизации» окружающей человека искусственной среды (если можно применить здесь эти термины), ко все большему вынесению и фиксации в специфических орудиях труда тех форм и средств преобразования окружающей действительности, которыми овладевает человек.

Вероятно, весь смысл научно-технического прогресса состоит не столько в том, чтобы получать все большее и большее количество произведенного человеком продукта, а в том, чтобы все более развивать и существенным образом *совершенствовать сами средства преобразования мира*, т.е. *создавать новые технологические процессы*. Именно таким образом появляются разнообразные *автоматизированные системы управления* (АСУ): АСУ технологическими процессами; АСУ организационного типа; АСУ обучающие; АСУ, которые становятся эффективными средствами проектирования или которые автоматизируют, в известном смысле, творческий процесс (например автоматизированные системы научных исследований) и т.д.

Все это приводит к тому, что радикальным образом меняется так называемое ближайшее окружение человека (т.е. его микросреда): оно становится все более и более искусственным, все менее и менее природным. Таким образом, это радикальное изменение микроокружения человека вступает в осязаемый и острый конфликт со всем филогенетическим развитием человечества, со всем его прежним природным опытом.

Не эквивалентная (а лишь частично адекватная) замена натуральной пищи на искусственную; натуральной информации на средства массовой коммуникации, и в том числе TV; натуральных физических усилий по «переделу

мира» и общества на новые и новейшие технологии, – все это порождает реальные конфликты прошлого и современного опыта, прошлой и современной культуры индивидуальной жизни, а следовательно, становится одной из первых причин стрессов современного человека.

Искусственное микроокружение становится все более приспособленным к человеческим потребностям, подчиненным человеческим целям и все менее сопротивляющимся человеку (его физическим и умственным усилиям). Оно становится все менее согласующимся с естественными, привычными и наблюдаемыми в природе законами развития и движения естественного мира.

Такое ближайшее опосредование контактов субъекта Sb с миром, такое, так сказать, ближайшее «тепличное» окружение современного человека, заранее все более и более приспособленное и подчиненное человеческим целям, конечно же, радикальным образом меняет и перспективы самого человека, и особенности его развития, поскольку требует от него все меньше и меньше усилий «сейчас и здесь» и, стало быть, меньше самопреобразований, саморегуляции субъекта Sb перед лицом сопротивляющегося (достижениям цели Sb) мира.

Следовательно, становятся меньше его опыт и спектр его *автоморфизмов* (возможных состояний самого человека), меньше опыт и спектр преодоления сопротивлений мира путем волевых усилий субъекта Sb и переупорядочения его мотивов и целей.

Нужно особо подчеркнуть, что теперь, в таком микроокружении, нет прямого и непосредственного контакта с как бы враждебной, неизвестной, непонятной и неприспособленной к человеку природой. Несмотря на успехи наук и технологий, такие «встречи» возможны в натуральном мире, и искусственный мир, во всяком случае внешне, выступил, может быть, вопреки изначальным целям как социальная защита от них, но это локальная защита. И поэтому все более тяжелыми становятся социальные и психологические последствия действия стихийных сил, т.е. достаточно мощных и пока не управляемых сил природы, вызывающих большие природные и социальные кризисы, катаклизмы и катастрофы.

И поэтому все более заметными (точнее, осознаваемыми) становятся отдаленные последствия неправильной, с точки зрения действующих природных законов, человеческой активности. Речь идет не о (ныне) ближайших последствиях, малозаметных на фоне общего растущего благополучия, растущего человеческого комфорта. Отдаленные отклонения от хода действия природных законов естественного мира затрагивают изменения состояний глобальных сфер и планеты в целом.

Все это, в частности, усиливает необходимость в специальном анализе связей, существующих в системе «теория – эксперимент – практика», так же как и в детальных исследованиях действия «человеческих» причин, особенностей регуляции и последствий целенаправленной активности человека. Наблюдается очевидное, особенно сильно заметное на практике *увеличение возможностей человека влиять на природу и преобразовывать окружающий мир и окружающее его общество* (но не весь мир, и не всю природу, и не все общество). При этом совершенно не ясны перспективы человеческих возможностей изменять самого себя, более того, становится очевидным, что эти возможности не растут.

Таким образом, это созданное и сохраненное усилиями, коллективным совместным трудом других людей и опытом всего человечества внешне очевидное могущество современного человека, который мало изменился по своим психофизиологическим возможностям*, приводит к тому, что все более остро ощущается противоречие между его *индивидуальными (психофизическими) способностями и реальными возможностями по орудийному преобразованию мира*. Все более значимыми становятся ошибки, существовавшие и прежде, но тогда неощутимые по своим последствиям, которые связываются теперь с еще менее заметным движением реального мира (он отделен от субъекта Sb техникой и культурой жизни). Все более опасным становится недоучет реальных законов движения мира.

* Во всяком случае, об этих изменениях практически ничего не известно.

Понятно, что в этих условиях существенно возрастет роль собственно науки, которая как раз и открывает эти законы. Наука ответственна за их истинность и точность – она дает методы измерения и коррекции* отклонений от этих законов, все более чувствительные и надежные.

* Напомним, что коррекция отклонений от этих законов совершается в собственных действиях человека, т.е. в самом Sb, в отличие от коррекции отклонений от цели, которая совершается именно в действиях субъекта Sb над миром. Таким образом, круг опять замыкается, но значительно дальше, позже, и не всегда на одном и том же субъекте. (Примеч. авт.)

Техника с этой точки зрения (хотя это и не всегда очевидно) становится не просто усилителем человеческих возможностей, но действительно *скрытыми возможностями человека*, не всегда им отражаемыми и осознаваемыми в отличие от его собственных возможностей. В любом случае это означает, что растущие возможности техники позволяют все больше и больше актуализировать указанные скрытые возможности человека

по преобразованию мира.

Надо отметить, однако, что выше идет речь о «скрытых» возможностях человека вообще, а совсем не конкретного субъекта конкретной деятельности. Это также неочевидное противоречие между растущими опытом человечества и реальными возможностями конкретного человека часто порождает иллюзию невероятных возможностей и бесконечного потенциала конкретного индивида. Соответственно очень важно понять, что человек должен научиться накапливать не только опыт *позитивных решений* – реализации возможностей, но и опыт *ошибок* – для коррекции реальных действий.

Эти на внешний взгляд «растущие» скрытые возможности индивида все более и более актуализируют реальные цели человека, потому что при наличии (и при адекватной оценке) таких колоссальных возможностей современной техники и новых технологий становятся достижимыми и потенциально реализуемыми практически все цели – даже те, которые ранее казались фантастическими и несбыточными.

Таким образом, рост спектра индивидуальных целей приводит к так называемому *возрастанию потребностей*. При этом спектр потребностей субъекта S_b расширяется без соответствующего *расширения спектра ответственности*. Другими словами, становится явно недостаточным механизм оценки вероятных последствий, а это, как мы показывали ранее*, может не сопровождаться расширением спектра регуляции поведения, которое строится на базе упомянутых оценок вероятных последствий, следовательно – не увеличивается диапазон состояний самого субъекта.

* Забродин Ю.М. Очерки теории психической регуляции поведения. М., 1997.

Сложившееся положение дел требует специального внимания к таким процессам как *ответственность* (и мера ответственности) за постановку цели, за выявление спектра и определение перечня конечных целей и т.п. Отметим, что перечисленные процессы – это *психические процессы*, по крайней мере, в том смысле, как их определяет общая психология для конкретного субъекта S_b . Дело в том, что для эффективной регуляции индивидуального поведения так называемые далекие цели, «дальность» которых в принципе соответствует «рангу» возможностей, должны быть *осознаны сейчас*, а последствия их реализации – *предвидимы сейчас*, к моменту принятия *решения на действие*. В противном случае, дальнейшее движение мира – лишь *частично управляемое* человеком, но вызванное к жизни использованием новых мощных средств и техник, ставших доступными вследствие развития прогрессивных технологии, мощность которых с точки зрения возможностей достижения цели стала сопоставимой с действием законов движения мира, – может привести к мировым катастрофам. Необходимо, чтобы это *вызванное движение*:

- было подчинено и согласовывалось с естественным, «правильным» движением мира;
- совершалось в соответствии с осознанным опытом и в направлении к «правильно» и ответственно поставленным перспективным целям;
- осуществлялось с учетом всех возможных негативных последствий, которые могут быть следствиями неточно принятых *сейчас* человеческих решений, но – следствиями отдаленными и, может быть, необратимыми для последующих поколений человечества, разрушающими процессы общественного и природного (естественного) развития человека.

Сказанное выше означает, что растущее «могущество техники» в условиях научно-технического прогресса, расширение «скрытых» возможностей преобразования мира и общества – в отраженном, опосредованном виде, косвенно – приводит к возникновению отчетливо замечаемых в наше время так называемых глобальных проблем человечества.

К числу этих проблем относятся такие, например, как:

- проблемы качества народонаселения (сравните проблему развития человека в преобразуемом им мире);
- проблемы развития человеческих обществ и проблемы сосуществования различных сообществ и государств с различным социальным устройством;
- проблемы охраны окружающей среды. Речь идет о вредных для последующего развития человека и всего живого и изменяющих мир следствиях человеческой активности.

Сюда же можно отнести энергетические, продовольственные и иные проблемы, связанные с нерациональным использованием ограниченных ресурсов, с нерациональным природопользованием. Это – развивая затронутую ранее проблему войны и мира – проблема перспектив выживания человечества на планете с ограниченными ресурсами, в ограниченном пространстве и в общем времени. Само это выживание требует понимания *локальности* и такой же *ограниченности* экзистенции всякого человека как локальной сферы взаимодействия человека с миром и с другими людьми (а также сообществами людей). Такой локальный характер индивидуального взаимодействия как субъект-объектного, так и субъект-субъектного, требует взаимного согласования и увязывания отдаленных человеческих целей, а также отдаленных (от потенциальных целей) человеческих решений.

1.2. Психологические аспекты гуманитарных проблем

Как было показано выше, возрастающее «могущество техники» приводит к тому, что в наши дни с особой остротой осознается новая, формирующаяся как *глобальная проблема – проблема человека и его роли в перспективе устойчивого развития мира*: человека познающего, человека преобразующего окружающую его действительность, человека, живущего в этой действительности. И в решении этой проблемы, конечно, особое место принадлежит *человекознанию* как особой гуманитарной науке: она позволяет понять законы «движения» самого человека; законы, управляющие его социальной активностью, его преобразующей деятельностью.

При этом наш анализ развивается так же, как и ранее, когда в соответствии с тремя выделенными нами компонентами взаимодействия (из первого уровня дихотомий) мы закономерно выводили формирование таких областей познания или классов наук, как *науки об обществе, науки о природе, науки о технологии и технике*. Совершенно в той же логике закономерно выделяется *четвертый компонент* познания указанных выше дихотомий, точнее, обнаруживается *четвертый объект, «ответственный» за обе дихотомии!* - и можно выделить *новый класс наук*, объединяющий знания об этом четвертом и весьма существенном объекте, – объединенный общими взаимосвязями *комплекс наук о человеке*.

О необходимости специальной разработки и научного обоснования проблем общего комплексного человекознания много писали в последние годы Б.Г. Ананьев, В.Г. Афанасьев, В.П. Кузьмин, В.С. Степин, Р.Г. Яновский, М.Н. Руткевич и другие отечественные философы, социологи и психологи*.

* Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. Л.: ЛГУ 1969; Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. М.: Наука, 1977.

В ходе такой разработки выявляется необходимость существенной перемены в объектно-предметном контексте психологических рассуждений, а главное – появляется новое понимание принципиального своеобразия **метода практического преобразования** объекта реальности с одной стороны, и **метода его познания** с другой, а это, в свою очередь, предполагает существенно новое построение познавательной парадигмы психологической науки – не только на аналитической, но и на конструктивной (т.е. потенциально преобразующей) основе.

По существу эти же вопросы в той или иной мере становились предметом размышлений и Тейяра де Шардена, и Люсьена Сэва, и многих других крупных философов, социологов и психологов, как отечественных, так и зарубежных. В последние годы одним из наиболее интересных авторов, работающих в этом направлении, является русский философ, антрополог И.Т. Фролов*. Крайне полезными для понимания существа возникающих здесь задач стали работы отечественных антропологов и этнографов (в первую очередь Ю.В. Бромлея), социологов (Г.В. Осипова, М.Н. Руткевича и др.), правоведов (В.Н. Кудрявцева), философов и ученых ряда других специальностей**.

* Фролов И.Т. Перспективы человека. М., 1983.

** Проблема человека в западной философии. М.: Прогресс, 1988.

Об этом мечтали К. Маркс и Ф. Энгельс, видевшие в перспективе развития системы наук становление «человеческого естествознания и естественной науки о человеке». Эту же труднейшую задачу развития научной диалектики в определенном смысле имел в виду и В. И. Ленин, который, говоря о перспективах создания научной диалектики, включал в перечень необходимых для этого научных дисциплин не только философскую теорию познания, но и психологию познания, психологию ребенка, психологию человеческого (общественного = социального) развития.

Возвращаясь к теме нашего анализа, отметим чрезвычайно значимую так называемую медиаторную роль современной технологии и техники: *все менее важной, менее существенной по содержанию и менее значимой по объему становится роль «непосредственного» воздействия человека на мир (на природу и общество)*. Психологически это означает, что снижается и теряется (маскируется) прежний смысл тех привычных психофизических действий человека, которые он привык совершать, взаимодействуя с миром в своей прежней истории.

С развитием научно-технического прогресса все более важной становится роль опосредованных, управляющих воздействий. Другими словами, чрезвычайно важной становится роль «сигнальных», управляющих, «командных» воздействий, т.е. таких, в которых практически утрачивается очевидное соответствие, прямое подобие действий с орудием и действий по непосредственному преобразованию мира. Теперь сами действия становятся своего рода сигналами, а образ, план действия превращается в «сигнал сигналов», и во второй половине XX века возникает проблема кодирования/декодирования реальных управляющих воздействий человека в терминах воздействий на преобразуемый мир и оценки вероятных следствий этих воздействий. Заметим, что многие из последних вообще не кодируются в действиях человека с современной техникой, и значит – не могут быть декодированы прямо из этих

действий.

С этой точки зрения, может быть, несколько по-иному, но по-прежнему крайне острыми остаются общие проблемы управления. И в этот класс теперь попадают не только те хорошо известные, «психологически освоенные» проблемы управления людьми, которые скорее являются проблемами руководства людьми и организациями (см. гл. 8 и 9). В этой связи актуальными и по-иному психологически осмысленными становятся проблемы исследования содержания управления и повышения эффективности процессов и систем управления, т.е. исследование таких процессов и систем, которыми управляет человек и которые под его командами, «подчиняясь» его воздействиям, преобразуют ход и течение мировых (природных и социальных) событий.

Приступая к изучению общих проблем управления с человековедческой точки зрения, представляется уместным провести некоторые сравнения и рассмотреть исторические этапы и качественные уровни развития техники и технологий, механизмов и машин и особенности их применения.

Так, *классический механизм* выступает как усилитель (а позже – и частичный заменитель) физических возможностей человека по преобразованию мира. Здесь, во всяком случае, на первых порах, существует определенное подобие прежних действий человека по преобразованию мира и действий с механизмом. Примером простого линейного пространственного отображения является рычаг; круговое отображение подобного линейного движения представляют ворот, винт; временное подобие – полиспаст и т.д. Однако во всех случаях *работа, совершаемая человеком с помощью такого механизма, оказывается не меньше работы, совершаемой им без механизма*: с помощью механизма увеличивается мощность действия и преобразуется (кодируется?) его направление. И в этом случае «идеальный механизм», например механизм без трения, не приводит к лишней работе.

Совсем иное дело – классическая машина. В ней совершается управляемое человеком преобразование энергии (в том числе за счет внутреннего ресурса энергии), и здесь к управлению механизмом добавляется управление потоками дополнительной энергии. При этом мощность не только сохраняется, но и вырабатывается, преобразуется, усиливается. В этом примере появляются *первые сигналы* (которые следует рассматривать как *коды управляющих действий*), которые могут быть не согласованы с привычными действиями человека в окружающем мире. Так, на простом примере паровой машины управление «подачей пара» никак не связано с усилием на «пускателе». С дальнейшим развитием машин часть «управляющих действий» передается так называемым «автоматам», т.е. регуляторам, которые сами становятся не только трансляторами, но и активными механизмами генерации управляющих действий (т.е. они и вырабатывают, и усиливают эти действия). В данном случае «идеальной машиной» признается такая, которая не приводит к лишним потерям энергии.

Можно заметить, что в данном случае наличествуют обратные связи о состоянии объекта управления и отклонениях его от заданного движения. Вместе с жестким регулятором при исправном регуляторе-автомате такое управление фактически исключает ошибки управления – в действительности *заранее известны и заданы «идеальное управление» или идеальное движение*; известно состояние объекта управления и определена зона допустимых отклонений от этого движения. Следовательно, «идеальный регулятор» наилучшим образом работает в известных условиях: либо при известных возмущениях, либо при малых отклонениях от заданных режимов. Вместе с тем появление таких регуляторов вызывает к жизни принципиально новые задачи: возникают новые вопросы, связанные с исследованием чувствительности и устойчивости систем с регулированием по линии обратной связи.

Дальнейший прогресс связан с появлением суперавтоматов, автоматизированных управляющих систем и, наконец, больших информационных систем. Однако поскольку их обсуждение представляет специальный психологический интерес, оно дается в других, в том числе наших публикациях [76; 90; 137; 182; 185 и др.].

Важно еще раз обратить внимание на то, что современные человеческие взаимодействия и человеческие потребности формируются именно в этом сложном, естественном и искусственном, окружении. При этом искусственное, созданное человеком окружение все больше влияет на формирование его собственных потребностей. На это в свое время неоднократно обращали внимание как ученые, так и практики, и особенно политические и государственные руководители. В частности, неоднократно декларировалось, что *социалистическое государство ставит перед обществоведами* – учеными и практиками – *задачу научно обоснованного управления процессом формирования потребностей граждан* нашего общества, что на настоящем этапе социального развития *актуальной становится проблема формирования разумных потребностей*.

Вообще вопрос управления процессом формирования человеческих потребностей становится одним из самых острых психологических вопросов, которые, к сожалению, до настоящего времени не получили достаточно глубокой разработки, так как не ясны пока еще по-настоящему механизмы, определяющие природу человеческих потребностей*.

* Теории личности. СПб., 1999.

Если в некотором смысле более или менее понятна природа естественных (биологических) потребностей человека, то о потребностях, порожденных и порождаемых каждый раз миром, искусственно созданным человеком, в котором практически не ограничены возможности его познания и преобразования, психологическая наука пока еще знает мало.

Перечисленные выше и многие другие проблемы, возникающие в реальной современной практике, ставят научную психологию и практического психолога перед необходимостью совершить существенный скачок, качественно изменить характер научного мышления в познании мира (изменить познавательную парадигму). Эти качественные сдвиги в мировоззрении связаны с необходимостью в первую очередь научно отобразить перспективные человеческие явления, перспективные тенденции развития общества, человека, культуры, техники и т.п.

Весьма правдоподобно, что изменение научно-психологического мышления потребует отражения не только «текущего момента», но и тенденций развития состояний мира, т.е. заставит нас перейти от *точечного исследования* системы связей человека с миром к *исследованию интервалов жизни* человека. Такое исследование сопряжено с отражением, раскрытием и оценкой возможных последствий, вызванных такого рода изменениями: изучением социальных и природных, естественных и искусственно созданных событий, процессов, явлений и оценкой их влияния на функционирование и развитие человеческой психики, на формирование и жизнедеятельность будущего человека.

Совершенно очевидно, что сказанное выше предполагает радикальную перемену исследовательской парадигмы. Однако этого недостаточно. Главное – это решительный поворот психологической науки от теории к практике; радикальная концептуальная связь фундаментальных разделов психологической науки с практическими потребностями развития человеческого общества: необходимо жесткое соотнесение фундаментальных проблем психологической науки с теми проблемами, которые становятся определяющими в течении современного социального и научно-технического прогресса.

На этом пути, по нашему мнению, есть несколько важных вех.

1. В первую очередь это разработка связного понятийного аппарата и конкретной методологии психологии; специальная разработка и дальнейшее развитие одного из важнейших принципов – единства теории, эксперимента и практики.

2. Во-вторых, это специальные вопросы, связанные с разработкой и пониманием роли расширяющегося инструментария познания, объяснения и преобразования человеческих явлений на базе знаний фундаментальных психологических законов, т.е. разработка проблем оценки и управления человеческим ресурсом.

3. В-третьих, это отчетливое различие исследовательской и практической преобразующей психологии: понимание различия между реальными объектами с одной стороны и идеальными объектами – с другой. С первыми мы сталкиваемся в реальной жизни, «отталкиваемся» от них в познании и вновь возвращаемся к ним в процессе и результате приложения знаний. Вторые являются собственно результатами познания, они становятся как бы объектами-фиксаторами, отражающими и фиксирующими существенные стороны и сущностные моменты движения человека (в том числе его развития) в форме научного знания.

4. И, наконец, в-четвертых, существенно иное построение парадигмы психологической науки – не только на аналитической, но и на конструктивной (т.е. потенциально преобразующей) основе. Здесь принципиально должна быть заложена возможность синтеза научного знания из разных разделов самой психологической науки, а также психологического знания с результатами других (смежных) наук в направлении решения реальной задачи.

Кроме того, по логике изложения следует рассмотреть некоторые фундаментальные вопросы *психологического экспериментирования и психологической диагностики*. В то же время придется опустить некоторые специальные вопросы развития теоретической психологии, которые в своих существенных деталях выходят за пределы замысла настоящей книги. В общем, придется нарушить традицию и именно в связи с увязкой названных выше проблем между собой раскрыть само «движение» психологического познания, определить критические моменты развития отечественной психологии. Мы полагаем, что с этих позиций станут яснее особенности и специфика решения – с помощью психологии и на базе ее достижений – практических задач управления человеческими ресурсами, движением человека: его поведением, его деятельностью и взаимодействием с окружающей его природной и социальной средой.

Отмеченные особенности реальных объектов психологического анализа с учетом обозначенных выше идей конструктивного подхода позволяют нам определить психику как *систему, управляющую поведением и деятельностью субъекта, его взаимодействием с окружающим миром*. Такое определение, в принципе, логически весьма отличается от других существующих определений и лишь частично совпадает с общим пониманием психики, сформулированным в русле системного подхода (Б.Ф. Ломов, 1975–1984). Достоинство этого определения в том, что оно позволяет нам сформулировать другое важное утверждение: *конструктивный подход*

требуется изучать психические явления не только в единичных состояниях взаимодействия субъекта с миром, не только в смене этих состояний в отдельные моменты времени (т.е. статично), но в движении субъекта взаимодействия в системе самих этих взаимодействий, а значит – в реальной экологической нише субъекта.

Вместе с тем такое определение позволяет рассматривать «работу психики» при управлении поведением субъекта, движущегося в системе его реальных взаимодействий с миром, как функционирование сложной информационной системы управления изменяющимся и изменяющим мир субъектом.

Из этих утверждений вытекает одно полезное понимание роли больших информационных систем в практической деятельности человека. Можно сказать, что искусственные информационные машины в будущем могут быть и, вероятно, будут использованы не только и даже не столько для того, чтобы обрабатывать информацию и производить алгоритмические, «рутинные» вычисления, сколько для того, чтобы на них отрабатывать различного рода теоретические модели решения реальных задач; строить мысленные, теоретические решения этих задач по аналогии с тем, как это делает человек: создавать сложные «мысленные» модели для проведения «идеальных» мысленных экспериментов*. Обработка сложных мысленных моделей, постановка «идеальных» мысленных экспериментов – это, по нашему мнению, одна из перспективных функций и сфер применения новейшей вычислительной и информационной техники.

* В противовес реальным экспериментам.

Вероятно, одной из принципиальных характеристик сложных систем и процессов управления (искусственного и естественного типа) является то, что и сами системы управления, и процессы преобразования мира тесно связаны с асимметричными взаимодействиями. Они в том или ином смысле связаны также с активными действиями субъекта и поэтому, конечно же, имеют массу психологических «точек приложения» в каждом компоненте (звене), в каждом узле, линии управления, в каждом блоке, который обеспечивает само это управление. Психологический контекст мы находим в орудиях труда, в средствах и системах автоматизации этих орудий, в средствах и системах управления автоматизированными системами (информационных системах) и т.д.

Тем не менее нужно еще раз специально отметить то обстоятельство, что центральной идеей конструктивного подхода в психологии является управление человеческими ресурсами, предусматривающее, в частности, психологическое проектирование субъекта, взаимодействующего с миром и его преобразующего, т.е. в первую очередь субъекта деятельности. Понятно, что психологическое обоснование, выбор и выработка «дидактик», тактик и «технологий» преобразования этого субъекта в значительной мере зависят от того, к каким уровням, к каким блокам, системам и подсистемам психики мы апеллируем.

Отсюда естественно желание рассмотреть структуру и динамику системы психики, которая сама является системой регуляции и управления человеческим поведением и деятельностью. В некотором смысле можно сказать, что задача управления человеческими ресурсами (коллективными или индивидуальными) включает в себя психологическое проектирование субъекта деятельности – от разрозненного, неупорядоченного, неорганизованного контингента до организованного целенаправленного сообщества – в соответствии с общей задачей поиска границ или пределов возможных преобразований самого субъекта, т.е. исследования спектра его психических состояний. Естественно также, что решение этой задачи потребует определенной методологической увязки всей структуры психических явлений, т.е. в первую очередь функций, процессов, состояний и свойств, в некоторое упорядоченное и связанное множество в рамках так или иначе определенной модели личности. При этом целесообразно четко определить (выяснить) границы действия тех законов, которые определяют динамику движения субъекта в заданном интервале его жизненного пути.

Таким образом, важной теоретико-психологической задачей становится выявление возможных зон, выделение границ возможных и невозможных преобразований субъекта, т.е. определение области и стратегий возможных (и этически приемлемых) решений для класса задач преобразования субъекта деятельности и поиска технологий управления человеческим ресурсом. Далее выбранные стратегии и технологии управления детерминируют выбор конкретных траекторий движения субъекта внутри указанных границ. В ходе этого происходит поиск вероятных траекторий движения субъекта, оптимальных в некотором критериально ясном смысле, и, наконец, реализуется выбор и эффективное использование средств осуществления выбранных направлений, т.е. объективных его движений вдоль траекторий его жизненного пути.

1.3. Развитие человека в меняющихся социальных институтах (проблемы психологической теории и социальной практики)

Краткая историческая ретроспектива. Рассматривая историю различных школ и направлений психологии, можно обнаружить, что практически весь анализ человеческого поведения и деятельности идет как бы в трех

плоскостях.

Первая – привычная для современной отечественной психологии «объективная», а точнее, объектная плоскость, где все уровни и компоненты человеческой жизнедеятельности и поведения представлены в наблюдаемой объектной форме и поддаются объективной регистрации, контролю и измерению. В этой плоскости все указанные явления рассматриваются как бы в «объективном контексте». Однако, как мы увидим позднее, этот аспект анализа далеко не полон, а его основания не вполне логически завершены.

Вторая плоскость также более или менее привычна для отечественной психологии – это «субъективная» плоскость, на которой «рефлексируются» все упомянутые выше уровни и компоненты деятельности. Эта плоскость представляет как бы «субъективную проекцию», субъектное отражение объективной плоскости - на ней представлены: исходная ситуация, цель, способы достижения цели (целевой уровень); уровень технологического и алгоритмического описания деятельности; нормативный уровень, связанный с орудиями труда и совместной организацией работы с другими людьми. То есть здесь «рефлексируется» все то же самое, что происходит в объективной деятельности, а отражается все это «в голове» субъекта.

Наконец, третья плоскость собственно субъектного анализа поведения и деятельности является, по нашему мнению, наиболее важной для последующего развития психологической теории – это плоскость «субъективного разрешения задачи». Здесь заложен важнейший исходный пункт субъектного анализа, который состоит в ясном представлении того факта, что первоначально «в голове» субъекта отражается задача (или проблема), важная для его жизнедеятельности. И это «первое» отражение задачи реальным субъектом жизнедеятельности порождает действительно более точное понимание многих психологических феноменов. Как показывают опыт наших исследований и работы наших коллег и учеников, с этой точки зрения становятся более ясными «множественность» и «многодетерминантность» индивидуального поведения.

Такая «отраженная» задача, «окрашенная» потребностью субъекта, выступающая своеобразной «разверткой» жизненной ситуации, выявляет необходимость получения предмета удовлетворения потребности из данной ситуации (вместе с предыдущей историей движения мира). Это означает, что вся наличная ситуация в целом, весь спектр наличных состояний мира становится субъективно «окрашенным» интенциями потребностей субъекта. При этом потребности индивидуального субъекта проектируются на спектр состояний мира, и в человеческой деятельности, в процессе целенаправленной смены состояний объективного мира, оказываются связанными в едином движении мотив с «образом цели». Именно в этом непрерывном движении «мотив – образ цели» при теоретическом решении задачи как раз и находится искомая технология или способ решения поставленной (субъектом) задачи. Затем она оценивается субъектом с точки зрения приемлемости технологии (плана и стратегии действия). И затем уже реализуется управление «внешними» действиями субъекта, преобразующее исходную ситуацию и формирующее технологическую цепочку практического решения данной задачи.

В этом случае теоретическое решение как бы объективизируется обратно в окружающий мир; в этом практическом действии, которое и есть действительное решение задачи, найденная «технология» впервые становится введенной в первую цепочку (формулу) объективного движения мира, т.е. туда, где начинается объективный анализ деятельности в нормативных аспектах, туда, где уже есть технология.

Сравнивая найденное решение с уже существующими, приемлемыми и принятыми обществом, а также с наличными ресурсами и орудиями труда, субъект переходит к решению другой задачи – изменения или сохранения существующих норм, т.е. их изменения с точки зрения найденных им решений (в том числе новых, необычных, осуществляя нормотворчество) или, наоборот, их сохранения и подчинения индивидуально найденных решений существующим социальным нормам. Таким образом, видно, что элемент творчества субъекта появляется как раз именно на стыке этих двух плоскостей. Потребность субъекта, «окрашивающая» (и сама «окрашенная» в процессе решения задачи) достижение цели как предмета удовлетворения потребности, и сам процесс удовлетворения потребности показывают, что эмоция выступает как «проекция» субъекта (личности) на «градиент» (удовлетворения) потребности. Это означает, что если потребность удовлетворяется постоянно, то эмоции быть не должно. Если удовлетворение потребности вдруг прерывается, то «градиент» максимален и максимальна должна быть эмоция.

Важно, что в рассмотренной выше трехплоскостной структуре можно обнаружить те моменты и те элементы, которые были найдены и исследованы в истории психологии. Так, например, широко и подробно исследуются такие явления, как мотив, потребность, цель; афферентный синтез исходной ситуации, «образ ситуации», образ потребного результата (хотя это и не очень ясный термин). Изучаются в разных аспектах процесс решения задачи, вектор «мотив – цель», сдвиг «мотива на цель» и т.д.

Таким образом, многие явления, элементы и характеристики субъектного взаимодействия и регулирующего его психологического механизма были (частично и изолированно) обнаружены, определены и исследованы в истории общей, теоретической и экспериментальной психологии. Вместе с тем многие из теоретических концепций

остаются не связанными единым методологическим контекстом, до сих пор не найдены как соединяющие их связи, так и разъединяющие их границы и специфические признаки. Рассмотренный выше «трехплоскостной» анализ вносит новый момент в исследовательскую работу. Суть его состоит в оправдании необходимости перехода от процессуального к «задачному» подходу.

Вместе с тем отсюда становится ясным, что процесс развития и прогресс в развитии психологической науки оказывается теснейшим образом связанным с пониманием того, что человеческий фактор нужно не только учитывать в разных сферах деятельности, но и активно им управлять. Это означает, что *развитие фундаментальных разделов психологии должно идти по линии раскрытия психологических механизмов (причин и структуры их действия)*, которые в действительности раскрываются только в указанной выше «третьей плоскости» приведенного анализа, т.е. *в ненормативном, творческом, субъективном, индивидуальном решении задачи*.

Современные проблемы трансформационного периода. Как мы уже говорили, политические, социальные и экономические реформы в России сталкиваются с проблемами государственного и общественного регулирования социальных процессов (в том числе прямого управления ими). Эти проблемы обусловлены возникновением новых социальных феноменов, иных принципов организации жизни и деятельности людей в переходных условиях, предполагающих рост значимости человеческой личности и ее ответственности в определении собственной судьбы.

Впервые начали согласованно формироваться обе ветви социальной политики государства: *социальная защита кризисных групп населения и активное управление рынком труда и занятостью, формирование профессионального потенциала экономики*.

Активная социальная политика предполагает усиление государственного влияния на связь между профессиональным образованием и профессиональным трудом при ведущей роли труда. Разъединение труда и профобразования лишь увеличит уже существующий разрыв между рынком труда и рынком образовательных услуг профессиональной школы.

Человеческие ресурсы, их эффективное использование являются важнейшим фактором развития экономики России. Однако проводимая на большинстве предприятий кадровая политика не соответствует стратегии рыночных реформ, что сдерживает возможности реализации программ устойчивой стабилизации, оживления производства и структурной перестройки экономики, повышения качества и конкурентоспособности российской продукции.

Как будет показано в разделе III, развитие кадрового потенциала и рациональное использование человеческих ресурсов является одним из основных направлений активной социальной политики государства; оно имеет целью повышение профессионально-квалификационного уровня персонала, развитие профессиональной ориентации, усиление трудовой мотивации. Это направление должно осуществляться через усиление государственного воздействия на структуру и качество профессионального (кадрового) потенциала национальной экономики, сертификацию профессиональных кадров в международном стандарте, разработку и реализацию комплексных федеральных, межотраслевых и региональных программ развития человеческих ресурсов, создание эффективной системы профессиональной ориентации и сопровождения профессиональной карьеры, совершенствование системы профессиональной подготовки и переподготовки незанятого населения, а также персонала предприятий, включая сюда реализацию долгосрочной стратегии профессионального развития и эффективного использования кадров государственной службы. Механизм государственного влияния на формирование и рациональное использование эффективного кадрового потенциала экономики является комплексным, охватывающим все уровни вертикали управления.

Появляется необходимость осознанного управления и самоуправления развитием человека как гражданина и профессионала, а это означает, что в общественном сознании оформляется совершенно новая концепция отношения к человеку – *концепция управления человеческим ресурсом* в отличие от прежней *концепции учета человеческого фактора*.

Такое управление предполагает активную опору на комплекс наук о человеке, в котором сближаются, с одной стороны, теоретическая и прикладная социологии, а с другой – теоретическая и прикладная психологии, включающие в себя социальную психологию и психологию труда, психологию и психодиагностику личности и др.

При решении конкретных вопросов социальной политики это сводится к воздействию на три основные составляющие: условия жизни и деятельности отдельных индивидов и социальных групп, межличностные отношения в различных сферах деятельности, процесс развития самого субъекта – формирование отдельной личности. Эта триада проявляется, обнаруживая свою специфику, в различных сферах: образования, труда и отдыха; занятого и свободного времени человека и т.д. Она определяет содержание практических задач:

- создания условий для труда, образования и свободного времени субъекта;
- поддержания и развития человеческих отношений в труде, образовании и в свободном времени;

- становления и развития человека как субъекта труда, образования и собственной жизни.

Важнейшим элементом социального управления процессом общественного производства человека как гражданина и профессионала становится управление в системах образования и занятости, и особенно – процессами и механизмами перехода от образования к труду и обратно. Результатом такого управления должно стать создание развернутого во всем профессиональном спектре контингента хорошо подготовленных специалистов, включающихся в процесс производства общества во всем его объеме: от ремесленника, предпринимателя до наемного работника и государственного служащего (чиновника). В этом случае управление человеческим ресурсом становится в действительности управлением социальными процессами жизни людей на той или иной территории, в той или иной эконисше, а не только деятельности профессионалов в той или иной организации, в том или ином учреждении.

Такое управление человеческим ресурсом предполагает прежде всего управление его качеством. Здесь имеется в виду развитие профессионального и интеллектуального потенциала общества; рациональная организация и использование уже накопленного потенциала человеческих способностей в различных сферах производственной, хозяйственной и политической деятельности.

Социальная политика, включая в себя несколько важнейших направлений деятельности общества, непосредственно затрагивает «живого» субъекта, его реальные отношения и системы взаимодействий с окружающей его действительностью. В этой связи перед психологической наукой и перед человековедением вообще возникают новые проблемы:

- 1) анализ процессов жизни субъекта (не совпадающих с процессами деятельности и не исчерпываемых ими):

- развития человека;
- появления и удовлетворения потребностей;
- производства и развития отношений во множестве субъектов и во множестве «субъект-объектов»;

- 2) выяснение того, как из жизни конкретных субъектов складываются социальные процессы:

- процессы организации и движения больших групп – массовидные процессы и явления;
- процессы взаимосвязи индивидуального и общественного сознания;
- процессы производства и процессы потребления;
- процессы обмена (рыночные процессы) и др.;

- 3) определение структуры и факторов управления указанными социальными процессами, включая производство и воспроизводство самих человеческих отношений в общении, в семье, в труде, в распределении собственности и продуктов деятельности, в потреблении и т.д.

Напомним, что идея учета человеческого фактора в создании новых машин и технологий была весьма прогрессивной и обеспечила развитие разнообразных приложений экспериментальной психологии во взаимодействиях человек – машина, раскрыла пути повышения эффективности профессиональной деятельности. Вместе с тем эта идея привела к поиску возможностей управления человеческим поведением, управления способностями и интересами человека и в конечном результате – к развитию психологии деятельности в отрыве от психологии личности, и далее, к фактической *деперсонификации прикладного психологического знания*, противопоставлению *процессов «эффективного поведения»* и *процессов развития человека*.

Структура человеческой психики, функциональные возможности, закономерности психической регуляции поведения и деятельности, поиск разнообразных типологий (вне и без учета реально действующего субъекта) – практически на весь XX век стали предметами психологического анализа. Конечно, при этом существовала психология развития и дефинировались разнообразные принципы развития, но это были исследования развития психики, а не развития субъекта, и в развивающемся субъекте искали закономерности появления новых психических структур и функций.

На наш взгляд, именно здесь следует искать причину современного кризиса психологической науки, а совсем не в недостатке квалифицированных специалистов или средств на проведение исследований: это **принципиальный кризис поведенческой парадигмы**.

Задача управления человеческим ресурсом в отличие от задач учета человеческого фактора предполагает изучение феноменов, раскрытие возможностей и закономерностей развития субъекта как целостного существа, находящегося в непрерывном взаимодействии с миром в своем ближайшем окружении – в своей экологической нише.

Соответственно разработка психологических основ управления человеческим ресурсом предполагает:

- научное определение процесса развития субъекта (расширение объема и структуры его экологической ниши как рост индивидуальной свободы субъекта; увеличение индивидуального разнообразия во множестве субъектов, в том числе за счет личностного развития; рост числа и качества решаемых жизненных проблем и т.д.);
- исследование законов развития субъекта (определение структуры и естественного хода развития субъекта в

его экологической нише; возможности преобразования экониши и преобразования самого субъекта; определение причин и направления развития и т.п.);

- изучение механизмов и действующих факторов развития; определение параметров и критериев развития; разработку техник и технологий оценки состояния и воздействия на процессы развития субъекта.

Все эти вопросы, в значительной мере новые для теоретической психологии, определяют *целые направления разработки конструктивной и каузальной теории психологии*. При этом оказывается необходимым рассматривать *одновременно три уровня анализа психических явлений*:

- уровень структуры субъекта (и определение психики как функции управления поведением в широком смысле, включающей в себя способности, интересы, состояния, мотивы, переживания, намерения и т.д.);

- уровень функции субъекта (анализ феноменологии и закономерностей поведения, отношений и деятельности; раскрытие психологических механизмов их регуляции; изучение личности как субъекта психической деятельности и т.д.);

- уровень развития субъекта на интервале его жизненного пути (анализ возможностей субъекта, изучение его жизненного пути, линии жизни, социальной и профессиональной карьеры; раскрытие психологических механизмов развития, личностных защит и интенций, путей поддержки и сопровождения гражданского и профессионального становления).

Кроме того, необходимо изучать субъект в его реальном окружении, при этом особое значение приобретают следующие психологические анализы:

- анализ субъекта в его экологической нише (каузальные основы индивидуального поведения);

- анализ субъекта и его изменений в условиях организации (организационное поведение и возможности управления в организации);

- анализ изменений субъекта в изменяющейся организации (реальные жизненные пути и психологические причины их индивидуального разнообразия).

Понятно, что для этого нужны не только радикальные перемены в концептуальной базе психологии (которые и наблюдаются в наше время в мировой психологической науке и практике), но и необходимо создавать принципиально новые методы анализа, оценки и воздействия на процессы развития субъекта.

1.4. Новая парадигма психологического анализа социальных событий и задачи психологической теории

Рассмотренные выше вопросы относятся к числу фундаментальных, но без них становится невозможным эффективное решение возникающих новых практических задач. Напомним, что развитие предыдущей парадигмы создало весьма мощную основу для решения целых классов практических задач, в том числе с применением каузальных принципов в прикладной и практической психологии при решении задач управления людьми (их поведением, отношениями, способностями и т.п.), в проектировании деятельности и субъектов деятельности, в оценке профессионально важных качеств, построении психологических портретов индивидов и т.п. – и все это нашло широкое применение в разработке психологических аспектов труда, управления, здравоохранения, обороны, образования и др.

Исследования, проведенные нами в последние годы и под нашим руководством, позволили уточнить постановку ряда фундаментальных вопросов, разработать концепции экологической ниши субъекта, типов его взаимодействия с окружающим миром, раскрыть общую схему психологической регуляции поведения и деятельности, включающую в себя аспект ее развития, показать взаимосвязь процессов и функций психического отражения и регуляции поведения.

Общая постановка проблемы позволила *предложить конкретные психологические модели задачи*, решаемой субъектом, *модели личности, модели профессионального становления и развития человека*. Экспериментальные и эмпирические исследования выявили новые феномены в процессах психического отражения и регуляции:

- превращение проблемы в задачу для субъекта (чувствительность к проблеме, структурирование задачи, субъективная модель задачи, принятие задачи, ее субъективное решение, разработка альтернатив и стратегий, оценка вероятных последствий, оценка оптимальности решения и др.) и эффективное ее решение или отказ от решения;

- психологический механизм генерации и «субъектные» источники индивидуальных ошибок поведения, возможные способы их диагностики и коррекции;

- субъектные критерии «хорошего» и «правильного» поведения (критерии оптимальных стратегий);

- некоторые феномены семантики конфликтных ситуаций и расщепление оценочно-мотивационной сферы (мотивы обучения, деятельности, существования и развития);

- психологический механизм построения психического образа, парадокс цели и деятельности, особенности

построения субъективных классификаций и оценок, механизмы принятия решения о начале и прекращении действия, структура психологической готовности к действию в той или иной ситуации.

Разработанные теоретические модели после их эмпирической апробации легли в основу создания адекватного (теории) измерительного метода, позволяющего точно формулировать измерительные принципы и критерии при решении практических задач диагностики личности и личностного развития. Один из таких принципов прямо связан с фундаментальными категориями психологии, с задачами образования и развития человека:

- **развивающийся субъект решает свои проблемы в более широком спектре жизненных ситуаций, более эффективно и с меньшими затратами;**

- **новые поколения людей должны решать свои проблемы лучше, чем мы решаем свои.**

Раскрытие психологических механизмов регуляции позволяет выявить то, как субъект понимает и/или принимает задачу, как он приступает к ее решению, как он находит новые решения, как он эти решения возвращает в «объективный мир» в виде зафиксированного социального (социализированного) человеческого опыта. Такое «движение» субъекта во множестве задач и анализ этого движения в контексте задачи позволяет, помимо прочего, довольно точно связать между собой различные психические функции, процессы, состояния и свойства индивидуального субъекта в единую модель личности с действующим механизмом регуляции поведения.

В настоящей книге хотелось бы более подробно разобрать именно эти вопросы, принимая во внимание очень жесткие, но не всегда очевидные связи между психологической теорией, экспериментом и социальной практикой; показать движение и специфику зарождения, разрешения и возвращения в практику фундаментальных психологических проблем; показать многослойность и многоуровневость этого движения.

В этом же ключе хотелось показать то, каким образом связаны и взаимодействуют теория и эксперимент (когда эксперимент становится, с одной стороны, особой формой научной практики, а с другой – является моделью реальной действительности) и в чем состоят трудности взаимной интерпретации, взаимного движения разных форм обобщенного человеческого опыта в упомянутой выше триаде.

Основной материал книги, естественно, начинается с рассмотрения некоторых важных, на наш взгляд, проблем общей и частной *методологии современной психологии*. Этот материал подчинен общей идее – показать необходимость конструктивного подхода к исследованию психических явлений и рассмотреть специфику применения психологического знания в решении практических задач.

В первой части книги рассматриваются философские, логические и психологические основания, истоки предлагаемого подхода к решению собственно психологических задач с целью наметить более точную их постановку в разных психологических контекстах и в аспекте научно-исследовательской и научно-практической парадигм.

В этой связи рассматриваются как традиционные, так и некоторые новые задачи, возникающие перед теоретической психологией в связи с запросами практики: анализ и синтез деятельности; психологический анализ задач; анализ и синтез определенного класса человеческих отношений, т.е. исследование психологических аспектов управления человеческими и, более широко, социальными явлениями и процессами в индивидах и в организациях. При этом дается также анализ ряда важнейших (в данном контексте) категорий конструктивной психологии; классификация и взаимосвязь некоторых психических явлений и др.

Одна из центральных идей книги – показать возможность перехода на управление человеческими ресурсами, начиная от индивидуального субъекта и кончая совокупным; от неорганизованного контингента к сознательно действующей человеческой организации. Детальное раскрытие этой идеи в контексте общего замысла книги предполагает определение и исследование структуры и форм психологического проектирования субъекта, определение этапов и выявление тех проблем, которые возникают на каждом из этих этапов и на стыке между ними. Важно при этом помнить, что всякое орудие труда является своеобразным «усилителем» человеческих возможностей по преобразованию мира, созданию «искусственного» мира человеческой культуры.

Особенное качество такого «усилителя» состоит в том, что само это средство по своей природе становится социальным (как произведенное человеком для удовлетворения своих потребностей и всего человеческого общества). Можно даже утверждать, что чем больше становится таких медиаторов между субъектом деятельности и управления и объектами труда и управления, тем более социальной становится профессиональная деятельность человека, тем дальше он отходит от прямых, непосредственных взаимодействий с объектами приложения его действий и его взаимодействие с миром становится асимметричным.

Если говорить вообще, то чем дальше уходит такое взаимодействие человека с миром от классического ньютоновского (эквивалентного) взаимодействия, тем больше оно становится взаимодействием неэквивалентным. Следовательно, возрастающее усиление возможностей человека за счет растущей социализации его действий (и средств их совершения), за счет упора на психическое, интеллектуальное регулирование делает взаимоотношения субъекта и объекта взаимодействия все более асимметричными.

Этот, еще совершенно не изученный, феномен асимметрии человеческого взаимодействия порождает целый ряд психологических по своему происхождению иллюзий легкости управления, и можно предположить, что рост асимметрии взаимодействия прямо связан с возникновением этих иллюзий.

Рассмотрим для примера предельный случай управления в жестко запрограммированной социальной организации (авторитарного, высокоавтоматизированного или армейского типа). В этом случае одна команда, один приказ приводят в движение большие массы людей, колоссальные потоки энергии или массивы информации, включают в дело огромные ресурсы: человеческие, материальные, технические, технологические и др., т.е. приводят к существенным материальным и вполне реальным сдвигам в окружающей действительности.

При этом кажущаяся (наблюдаемая) легкость отдания такой команды никак не сравнима с тем эффектом, который она может произвести и производит, влияя на течение мировых событий. (Заметим, что приведенный пример дает наблюдаемый ответ на критический для прежней теоретической психологии вопрос, как же «идеальное» психическое может управлять материальными процессами: ведь в данном случае массивное действие произвели не звук, не сотрясение воздуха, а содержание команды, сообщение.)

Таким образом, вторая центральная идея книги состоит в утверждении необходимости комплексно исследовать весь спектр взаимодействий человека с окружающим его миром. Множество новых психологических проблем, возникающих при этом, состоит в том, что расширение указанного спектра взаимодействий, его структурирование одновременно с ростом возможностей преобразования природы и общества с неизбежностью приводят к возрастанию вероятности появления негативных последствий (ошибок) человеческих действий.

Этот феномен реально проявляется в отмечаемом практически всеми психологами возрастании «психологической цены» деятельности, «цены» ошибочных решений*. И в то же время, сам рост цены ошибок часто объясняется лишь растущей сложностью современной техники, хотя, как ясно из предыдущего, природа его совершенно иная.

* Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.

Отмеченный неустранимый рост цены ошибки должен осознаваться лицом, принимающим решение. Тем самым управление, преобразование мира существенно облегчается в части реализации правильных команд (за счет применения машин, орудий) и резко отягощается в части возрастания ответственности за ошибочные действия. Следовательно, в практике возникает проблема повышения надежности решений и минимизации ошибок человека. При этом ясно, что развитие современных орудий труда идет именно по указанной ранее линии увеличения возможностей субъекта при преобразовании мира и «облегчения» процессов управления.

Практика показывает, что для предупреждения или компенсации возможных ошибок управления создаются новейшие системы и средства управления и контроля, в том числе упомянутые ранее большие автоматизированные и большие информационные системы. Собственно, современные информационные системы и вычислительные сети есть некоторая попытка повысить надежность выработки и принятия решения, повысить надежность управления именно за счет обработки все больших и больших объемов информации, которые были бы необходимы и достаточны для принятия правильных решений.

Психологически это означает установление возможных границ неправильных решений; ориентацию в сторону принятия более верных решений, т.е. подсказки разного рода; помощь в генерации множества исходных гипотез; поиск недостающей информации; облегчение вычислений и т.д.

С психологической точки зрения это приводит к постановке фундаментальной проблемы — *выяснения природы ошибочных решений и действий человека*, исследование которой тесно связано с понятиями задачи, социальной нормы ее решения и творческой активности человека (его нормотворчеством). Эта совокупность проблем составляет содержание третьей центральной идеи конструктивного подхода — психологического исследования процессов постановки и решения конкретным субъектом возникающих перед ним задач.

Действительно, выработка и принятие решения являются, как мы отмечали, «фундаментальной детерминантой человеческого поведения и деятельности»*. Дело в том, что они являются не единственными детерминантами этого поведения.

* Забродин Ю.М. Процессы принятия решений на сенсорно-перцептивном уровне // Психологические проблемы принятия решения. М., 1976; Забродин Ю.М., Лебедев А.Н. Психофизиология и психофизика. М., 1977.

Понимание этого, выдвигает ряд новых психологических проблем, образующих четвертую центральную идею книги. Суть ее состоит в том, чтобы разобраться не только в результатах работы психических функций, но и раскрыть реальные психологические механизмы их действия. Для этого потребовалось прежде всего еще раз рассмотреть предмет-объектные отношения в психологии, и в какой-то степени изменить ее исследовательскую парадигму. Как мы отмечали выше, конструктивный подход требует изучать психические

явления не только в состояниях взаимодействия субъекта с миром, не только в смене этих состояний в отдельные моменты времени (т.е. статично), но в движении субъекта взаимодействия в системе этих взаимодействий, т.е. в реальной экологической нише субъекта.

Это предполагает *изучение работы психики как системы управления субъектом, движущимся в системе его реально существующих взаимодействий с миром*, т.е. предполагает изучать психику как сложную информационную систему управления изменяющимся и изменяющим мир субъектом.

При этом смысл предлагаемого конструктивного подхода в психологии состоит в том, что он раскрывает механизмы и предлагает возможные способы управления человеческими ресурсами, при этом предусматривая *психологическое проектирование субъекта* как целостного субъекта, находящегося в непрерывном взаимодействии с миром. Такой субъект взаимодействия в процессе становления личности, формирования его гражданской и профессиональной карьеры самореализуется в первую очередь как активный субъект деятельности.

В целом общая концепция книги сформирована так, что в процессе изложения материал заставляет автора (и читателя) иначе взглянуть на ряд традиционных, классических проблем психологии; иначе взглянуть на историю становления и развития классических психологических явлений.

Глава 2. Проблемы и перспективы развития практической психологии

2.1. Проблемы становления практической психологии

История становления практической психологии неизбежно приводит нас к изучению возможностей применения научных психологических знаний в практике человеческой жизни. При этом, рассматривая научные основы практической психологии, мы неизбежно приходим к обсуждению *системы психологических принципов, категорий и методов и их отношения к реальности*.

Следует напомнить, что исследование системы научных и практических методов психологии как раз и составляет главное содержание *конкретной методологии психологической науки*. Действительно, если подходить строго логически, то методология представляет собой учение о методах науки (познания, объяснения и преобразования явлений и объектов, входящих в сферу интереса данной науки). При этом сама конкретная методология не безотносительна и безразлична к тому знанию, которое можно получить с помощью этих методов, так же как и к той сфере реальности, которая изучается, объясняется и изменяется с их помощью. Отметим прежде всего, что в практическом применении психологии важно различать собственно научные методы (образующие целостную систему добывания и применения знания) и методы – в строгом смысле этого слова – ненаучные, примеры которых весьма многочисленны в психологической практике (и которые довольно часто применяются в нашей обыденной жизни). С помощью последних могут формироваться различные практические решения и суждения, которые мы относим к «околопсихологическому» уровню – уровню здравого смысла. К научным психологическим методам предъявляются весьма жесткие требования*, их специфика оказывается тесно связанной с общей методологической и теоретической позицией той или иной психологической дисциплины, того или иного научного направления.

* *Ананьев Б.Г.* О проблемах современного человекознания. М., 1977.

Мы уже указывали [71; 89; 97], что система научных методов психологии с самого начала разбивается на две принципиально разные группы, различающиеся по целям их применения. Это *научно-исследовательские* и *научно-практические методы*. Если первые ориентированы главным образом на добывание знания, то вторые – на *применение научного знания* в практике. Эти методы применения знания обладают своей, пока еще мало изученной спецификой, но именно они составляют основной арсенал средств работы практического психолога.

К сожалению, вплоть до настоящего времени известные классификации психологических методов не делают этого важного различия, и в многочисленных работах по общей, экспериментальной и прикладной психологии с той или иной степенью подробности обсуждаются, преимущественно, методы добывания знания.

Вследствие этого многие практические методы (в первую очередь психодиагностические тесты) часто получают неверное освещение и интерпретацию: к ним подходят с теми же мерками и оценками, как и к научно-исследовательским методам.

Наш анализ показывает, что обе названные группы методов образуют некоторую целостную систему, которая, если можно так выразиться, представляет собой «ось движения» научного знания. Первая группа (методы добывания знания) обеспечивает, говоря словами Маркса, «*восхождение от конкретного к абстрактному*», т.е. формирование «тела» науки, или собственно формирование знания. Вторая группа процедур, в общем смысле связанная с первой, обеспечивает дальнейшее (но теперь уже конструктивное) движение знания, дальнейшее его

восхождение от абстрактного к конкретному объекту.

Анализ и дальнейшая разработка системы научно-психологических методов, по нашему мнению, должны быть подчинены общей идее единства психологической науки. С одной стороны, необходимо достаточно точно раскрыть это единство, т.е., начиная анализ от общих проблем конкретной методологии, через ее структуру можно показать общую связь знания и метода, раскрыв взаимосвязи законов, теорий категорий и методов психологии (такая работа частично проделана Б.Ф. Ломовым*). С другой стороны, следует особо рассмотреть вопросы совершенствования всей системы психологического знания. В этом аспекте обнаруживается ясная необходимость построения новой, конструктивной психологии, которую можно рассматривать в виде научной базы практической психологии.

* Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.

Именно в этом контексте в книге идет речь о системе знания, о системе методов, о системе категорий и т.д.; совместное развитие этих систем позволяет совершенствовать структуру психологического знания, в том числе синтезировать новые методы. И в этом же контексте хотелось бы еще раз вернуться к вопросу о «диалектике объекта и предмета психологии». Насколько можно судить по тем дискуссиям, которые ведутся сейчас в психологической науке, до сих пор не сформировалось точное представление предмета современной психологии, и поэтому достаточно слабо еще развито понимание системы психологических методов как методов контакта с предметом (при исследовании), так и с объектом (в практической работе). Такая путаница в раскрытии взаимоотношений предмета и метода, предмета и объекта ведет к тому, что часто исследователь плохо идентифицирует и область психологического знания, в которой он находится, и способ применения этого знания в реальной жизни.

Отметим, что существующее движение между предметом и объектом определяет существенный момент развития конструктивной психологии. В то же время направление этого движения есть крайне важная ось, ориентируясь вдоль которой, можно выявить специфику собственно научно-исследовательской работы, особенности научно-практической работы и, кроме того, направленно сформировать усилия по связи науки с практикой. Названные выше проблемы прямо связываются с решением практических задач. При этом класс таких задач (с позиций конструктивной психологии) оказывается весьма широким: он включает в себя задачи, возникающие как в специфической профессиональной деятельности человека, так и на всем его жизненном пути.

Растущие потребности социальной практики все острее напоминают о том, что психологическая наука должна вернуться к практике, соответственно все острее становится необходимость рассмотреть возможные формы и пути внедрения психологических знаний в практику. Совершенно ясно, что все это останется благими пожеланиями до тех пор, пока мы не раскроем точно, как конкретно совершается это внедрение, в чем специфика преобразования знания и метода на каждом этапе движения знания от фундаментальной науки к практической жизни. При этом необходимо – и это будет полезной частью будущей конструктивной психологии – особо рассмотреть различные принципы, различные подходы к объекту и предмету в теоретической и собственно практической психологии.

Наверное, нет нужды особо напоминать, что и принципы, и подходы есть важная часть целостного психологического знания, которая определяет, по нашему мнению, соответствующую *ориентацию специалиста-психолога* (т.е. научную, познавательную позицию исследователя или конструктивно-преобразующую позицию практика). Кроме того, она также определяет *способ работы* с реальным объектом: предельное уменьшение влияния психолога при научном наблюдении или максимально контролируемое воздействие на обследуемого в практической работе.

В данном контексте мы по-прежнему используем не вполне привычный термин «объект психологии», потому что *объектная сторона* психологической науки и практики часто затушевывается *субъектной принадлежностью* изучаемых феноменов. Психологи-теоретики, определяя особенности человеческой психологии в качестве конечной цели и главного исследовательского результата нашей науки, часто несправедливо забывают о том, что ее задачей является изучение *всякого субъекта (другими словами, всех обладающих психикой субъектов) во всем спектре психических феноменов*. Таким образом, в число объектов психологии включаются люди и животные, их сообщества и их взаимоотношения. Однако даже при постановке общих методологических вопросов сознательно или неосознанно сужаются упомянутые объектные рамки психологии, и ее область ограничивается только изучением психики человека. Из этого проистекает множество разного рода неприятностей прежде всего в самой теоретической психологии. Но это предмет особого разговора. Чтобы не уходить в сторону от задач, стоящих перед данной главой, уточним, что будем применять термин «*объект психологической науки*» в тех случаях, когда будем иметь в виду многочисленные и разнообразные реальные объекты, которые собственно и являются носителями психики (или представляют их в исследовательской и практической деятельности психолога).

В будущем мы будем сознательно употреблять именно этот общий, хотя и менее привычный термин, поскольку

сам объект психологии может высвечиваться перед нами разными гранями в зависимости от функции, которую он выполняет в настоящий момент: *объект познания* (при исследовании); *объект применения знаний – объект обследования* (в психодиагностике); *объект изменения* (в случаях прогнозирования); *объект воздействия* (при управлении и коррекции).

Понятно, что в каждом таком случае упомянутые функции реализуются с помощью системы соответствующих методов и средств, т.е. специальной технологии и техники (исследования, диагноза, прогноза свободного изменения, целенаправленного изменения как бы против естественного движения и т.д.). Также понятно, что при этом объекты науки могут иметь различную природу: они сами могут быть реальными и идеальными объектами, а могут быть описательными или действующими моделями реальных объектов – в зависимости от характера решаемых задач. Другими словами, объект «психологического внимания» может меняться, но от этого содержание теоретических проблем, характеристики практических психологических задач существенным образом могут и не изменяться.

Одна из главных задач ближайшего развития психологической науки состоит в том, чтобы показать, что само понимание объекта психологии как объекта реальности, выбор метода работы с ним в почти исключительной мере определяются системой базовых категорий, фундаментальными принципами психологии и основными подходами, которые в ней существуют. При этом далеко не всегда удастся раскрыть историческую связь различных подходов, их преемственность, их действительные различия.

В свете этих задач и с учетом перспектив психологической практики становится понятным, насколько велика роль методологии и теории: принципов и моделей, категорий и методов в построении, систематизации, совершенствовании психологического знания. Не всегда, однако, осознается, что роль этих же элементов (методологии и теории) изменяется при изменении функций психологии, в частности, в применении психологического знания.

Идея развития *конструктивной психологии как базы практической работы* опирается на простое предположение о том, что знание о тех или иных явлениях действительности, в данном случае – знание о психических явлениях, может позволить нам управлять этими явлениями. Изменение позиции специалиста – переход от описания, понимания, объяснения явлений к управлению ими – это и есть тот внутренний момент, который вызывает развитие практической психологии. В этом смысле оказывается весьма полезным обратить внимание на естественные формы такого управления поведением человека (детерминации!), которые сложились историческим образом в ходе развития человеческого общества и которые для психолога, будучи явно выделенными, выступают как некоторые методологические принципы, например такие, как *принцип историзма*, *принцип общественно-исторической детерминации*, *принцип отражения* и т.д. Понятно, что наиболее общие формы и методы управления психической регуляцией жизнедеятельности, раскрытые и сложившиеся в истории развития человечества и человеческого общества, как бы фиксируются для научной психологии в виде ее базовых принципов. Однако не менее важно помнить, что эти принципы ведут свое происхождение из практики: это означает, что именно в практике они реально работают. Другими словами, легко показать, что принципы, являющиеся отправными точками в научном познании, в практике существуют как развивающиеся, как действующие, как результат многолетнего опыта человечества.

Эта диалектика принципов оказывается чрезвычайно важной в практическом отношении, поскольку она естественно связывает теорию и практику.

Возвращаясь в этом контексте к различию между предметом и объектом психологии, следует отметить, что в любом случае, когда знание из определенной области психологической науки используется для исследовательских либо для практических целей, необходимо точно представлять, какое предметное содержание за ним стоит, или, хотя бы, на каком предметном содержании это знание строится (т.е. понимать, как это предметное содержание относится к реальности). С рассмотренной выше точки зрения предмет науки (или области науки: педагогической, инженерной, социальной, медицинской и других отраслей психологии) – это выделение, абстракция некоторых существенных для познающего человека свойств реального объекта (существенных с точки зрения исследователя, работающего в той или иной научной области).

Ранее мы отмечали, что это есть первый шаг абстракции, но это одновременно и самый важный шаг в любой науке. В частности, от того, как психология определит свой предмет, какие свойства реального объекта она будет считать существенными для себя, а какие – не существенными, что она будет принимать во внимание, а что не будет – от этого будет зависеть характер развития самой психологии как в теоретическом, так и в практическом отношении.

Существующая система психологических дисциплин есть система построения и коррекции абстрактного знания на и об абстрактном предмете. Несмотря на то, что само это знание, более или менее адекватно отражающее реальный мир и реального субъекта, возникает во взаимодействии, в разного рода контактах с реальным объектом.

В этом контексте обнаруживается довольно тонкий теоретический момент. Если признать, что психологическая наука не строится на «голой» формальной логике, тогда она (в процессе своего развития, сопровождающегося развитием ее предметных представлений) имеет дело с реальным объектом. Иначе говоря, в подавляющем большинстве случаев она не развивается вне контакта с реальным объектом.

Несмотря на это, в психологии до сих пор часто смешиваются специальное (научное) *представление об объекте*, т.е. *предмет*, и *сам реальный объект*. Легко понять, что для исследователя, проводящего эксперимент, испытуемый и предметное представление об испытуемом фактически одно и то же. Можно сказать, что при исследовании (в силу метода) разницы здесь особой нет, и для науки, наверное, большой беды тоже нет.

Так обстоит дело в тех областях психологии, для которых предмет определен достаточно точно: например, сформулировано ясное различие между нормой и патологией в психике (что, по нашему мнению, и является собственно предметом медицинской психологии). В таком случае те *реальные объекты*, которые *остаются в пределах нормы*, так же как и те, которые *остаются в пределах определенной патологии*, не являются *специфически интересными для исследователя* в указанном выше смысле.

Можно сказать, что главная теоретическая и первая практическая задача медицинской психологии, как можно представить, – это идентификация (возможного патологического состояния!) субъекта, а одним из главных методов и первых шагов в этой области психологии становится клиническая психодиагностика. Такая психодиагностика нужна как раз в силу практической необходимости уметь различать норму и патологию. Последующие шаги исследования и практической работы (например психотерапия) включают в себя различные способы коррекции идентифицированного отклонения.

Если же этот тонкий момент остался вне поля зрения, если не ощущать различия между предметом и реальным объектом, которое не всегда лежит на поверхности (как, скажем, в случае медицинской психологии), тогда и возникают серьезные ошибки. В этом случае принципиально приемлемый метод клинической психодиагностики (специально и ориентированно развитый в рамках медицинской психологии) неправомерно переносится в другую область психологической науки, в другую сферу реальности (например, в область психологии труда, которая занимается преимущественно нормальным субъектом).

Поясним это более подробно. Как сказано выше, для медицинской психологии важнейшей задачей является психодиагностика нарушений, опирающаяся на знание классификации патологий, на теорию и методы построения границ между нормой и патологией. При этом обнаруживается, что характер указанной границы существенно зависит от целей практической работы – коррекции, терапии и т.д.

Отсюда понятно, что методы, которые разработаны для решения одних задач, часто оказываются неадекватными в иных условиях, поскольку меняется и смысл, и содержание самой практической задачи. Тем не менее имеющийся опыт практической работы психологов самых разных направлений показывает, что неоднократно встречаются такие плохо объяснимые ситуации, при которых методы, принятые и разработанные для клинических случаев (например для оценки отклонений данного вида патологии от нормы), используются в работе с нормальными субъектами (для дифференциации собственно нормы, например в целях профотбора, «личностного» исследования, в службах психологической помощи и т.д.).

Отмеченное ранее недостаточное внимание к различиям между предметом и объектом психологии как раз и приводит к тому, что теоретические психологические представления свободно переносятся в иные области знания. В частности, узкие, специальные знания и методы из одной области психологии переводят в другую, при этом не обращая внимания на специфику задач и специфику различий предметного содержания этих областей.

Таким образом, необходимо признать, что научная психология имеет дело как с предметом, так и с реальным объектом, и этот контакт с реальным объектом осуществляется посредством системы эмпирических методов. Однако при этом в конкретной методологии психологии возникает множество мало изученных проблем*, которые связаны с вопросами классификации различных методов, их взаимоотношений, границ их применения, адекватности задачам исследования и т.д. Эти проблемы остаются, несмотря на то, что указанный контакт вполне реален и происходит достаточно часто и что система эмпирических методов в исследовательской части психологии развита довольно сильно.

* Отметим, что конструктивная психология радикально меняет исследовательскую парадигму: предлагается идти не от предметного содержания к реальной задаче, а наоборот, от реальной задачи к раскрытию ее предметного содержания. (Примеч. авт.)

2.2. О предмете, объекте и задачах практической психологии

Мы уже упоминали, что задача исследовательских эмпирических процедур состоит в том, чтобы корректировать теоретические знания, полученные в области психологической науки, уточнять результаты, накопленные в ее исследовательской части, и смысл этой коррекции состоит в том, чтобы сделать эти знания более близкими к

истине, более адекватными реальности. Таким образом, эмпирические методы и контакт с реальным объектом выступают в виде *особой формы практики* – они служат средством практической верификации теоретических положений.

Упомянутые выше контакты с реальным объектом нужны психологической науке для того, чтобы повысить истинность знания, в первую очередь, знания теоретического. Здесь находит свою конкретизацию известная формула марксизма, гласящая, что высшим критерием истины является практика. Создавая особую, специфическую *научную практику*, в данном случае эмпирические методы, психология использует ее непосредственно для повышения истинности знания, и в этом смысле *теоретическая психология* непосредственно *не имеет дела с реальным объектом*.

Иначе обстоит дело в практической психологии. Даже построенная на хорошей научной основе практическая психология *непосредственно не имеет дела с предметом* (в отличие от теоретической психологии) – она всегда имеет дело с реальными объектами в их естественном окружении. Однако и здесь проявляется отмеченная ранее особенность человеческого познания, которая состоит в том, что люди в своих рассуждениях и действиях почти всегда *заменяют реальный объект определенным «предметным» его пониманием*.

Так, в инженерно-психологических исследованиях и разработках человек-оператор представляется как некоторая система психических процессов. В то же время руководитель в психологии управления выступает для психолога как некоторый набор способов поведения или стилей руководства (управления). Аналогично, школьник (да и любой человек), который является предметом воспитания и формирования (или коррекции), рассматривается как некоторое абстрактное образование личностных характеристик.

Другими словами, каждый раз практический психолог видит так или иначе определенный «предмет» в реальном «объекте». И расплачивается за это ошибками в работе, поскольку практическая психология имеет дело с реальным целостным субъектом, который объединяет в себе все – и личностную структуру, и систему психических свойств, функций и процессов, и базисное биологическое основание психики (реальную систему нейрофизиологических процессов), и систему функциональных (и прочих) психических состояний со своей динамикой.

Поэтому существенным становится следующее обстоятельство: специалист-психолог неизменно абстрагируется от реальности, решая ту или иную практическую задачу, и те способы, с помощью которых он это делает, могут выглядеть привычными с точки зрения науки, но оказываются неверными с точки зрения практики.

Таким образом, ясно, что объект и предмет научной и практической психологии – различные вещи, и их смешивание допустимо лишь в известной мере (хотя, конечно, и неправильно), а с точки зрения общей позиции исследователя – их частичное совпадение и замещение возможно лишь в науке. Но если оно и допустимо в науке, то совершенно недопустимо в практике.

В практике реальные объекты – это живые субъекты, они требуют понимания их *реальных отношений во всем многообразии* и включения их в контекст *реальных жизненных ситуаций*. Понимание *природы реального объекта при работе практического психолога должно опираться не только на определенное предметное представление, которое сложилось в психологической науке (или ее области), но и на ту реальность, в которую включен этот реальный объект*.

Мы отмечали ранее и обсуждали в тексте данной книги, что существуют разные подходы к пониманию субъектной реальности и определению самой психики. Так, например, психика иногда дефинируется как система психических деятельностей; в других случаях она определяется системой деятельностей, которые осуществляет человек; в-третьих, полагается, что человек включается в систему отношений с другими людьми и это определяет его психику. Существует представление о том, что психика человека определяется его биологической конституцией, в том числе строением тела или особенностями функций нервной системы, и это еще один и тоже по-своему правильный аспект субъектной реальности.

Таким образом, даже в рамках научной психологии существует множество разных теоретических представлений о субъектной реальности, которые существенным образом влияют на формирование моделей жизненных ситуаций и механизмов поведения человека, которыми оперирует практический психолог.

Однако в реальной жизни каждый человек включен в целостную и уникальную систему многообразных индивидуальных отношений (общественных и производственных) самого разного ранга: с другими людьми, с обществом, государством, с миром профессий, пространством возможных видов деятельности и т.д. В этой сложной системе собственных отношений развивается, действует, формируется отдельный (индивидуальный) человек.

Следовательно, в отличие от ситуаций исследования в реальной жизни индивида вся система отношений человека с окружающей средой должна быть теперь (уже в практической задаче) рассмотрена не в научном плане, а в той плоскости, которая естественно возникает в реальной жизни субъекта – в плоскости *его реальных*

Таковыми проблемами могут быть трудности развития субъекта, трудности его социальной адаптации, трудности профессионального совершенствования, внутриличностные конфликты и т.д. Спектр реальных жизненных проблем весьма разнообразен, но в зависимости от субъектного содержания каждой из них будет каждый раз по-своему синтезироваться наличное психологическое знание. Никогда не может быть исключена вероятность того, что трудность, например, социальной адаптации может быть связана с множеством разнообразных причин совсем не обязательно социального порядка: особенностями предыдущего воспитания, особенностями телосложения, свойствами темперамента и т.д.

Таким образом, знание о субъекте, которое часто располагается в весьма далеких друг от друга областях психологической науки (в разных ее научных дисциплинах), при решении практических задач должно быть собрано и синтезировано в контексте той реальной жизненной трудности, которая создает психическое или социальное напряжение у реального конкретного субъекта.

Ясно, что (в рассматриваемом контексте) это большая и нелегкая проблема, тем более, что важно отчетливо видеть различия между тем, что *психология думает об объекте* (в науке), т.е. о предметной стороне дела, и тем, что собой *объект представляет в реальности*. Это глубокий методологический момент, представляющий непосредственный интерес для практической психологии. Наблюдаемые явления и характеристики реальной жизни представляют фактически главный исходный пункт определения реального субъекта (как объекта практической психологии): объективность его существования, уникальность, динамичность (внешняя и внутренняя) и невероятная сложность.

В то же время, когда речь идет об объекте психологической науки, даже опытные практические психологи выступают преимущественно как исследователи, воспитанные в традиционном понимании психологии, которое предполагает, что объектом научной психологии является человеческая психика, а это неправильно. По существу объектом психологической науки и практики, если иметь в виду действительно весь объем функций психологии, является конкретный индивид (животное или человек) и при этом индивид, включенный в систему его жизненных отношений, – и это определяет специфику этической позиции психолога. К сожалению, (а может быть, к счастью) нельзя извлечь из этого индивида его «психическую составляющую», хотя последняя, в конечном счете, и интересует научную психологию. Именно поэтому в практике возникают отмеченные ранее трудности в работе практического психолога: когда осуществляется движение к объекту практической деятельности, возникает необходимость накапливать не только психологическое знание, но и знания гигиенические, антропологические, социологические, педагогические и т.д.

Практическая задача требует умения синтезировать разнообразное гуманитарное и социальное знание «на конкретном субъекте в его реальной жизненной ситуации». При этом такой синтез сам по себе представляет невероятно трудную задачу, поскольку классические психологи-исследователи в действительности изучают работу только одной части целостного индивида, занимаются только одной специфической, хотя и очень сложной, высшей его функцией – функцией регуляции и саморегуляции поведения и жизнедеятельности субъекта.

Конечно же, психология и психологи имеют в этой ситуации несомненное преимущество; оно состоит в том, что психология накопила наиболее важные для этих целей знания о системе, управляющей поведением и деятельностью. Но именно эта специфика определяет особенности и отличия методов научной и практической психологии.

Основные направления и перспективы практической психологии. Перспективные экономические и социальные цели развития реформируемого российского общества задают основные направления развития практической психологии. Как мы уже отмечали, эти направления включают в себя классы реальных задач, которые должны решать психологи, работающие в различных сферах общественной практики.

В области *производства и трудовой деятельности* – это *экономико-технологические задачи*, которые включают в себя:

- психологический анализ техники и технологии трудовой деятельности;
- анализ, экспертизу продуктов труда;
- психологический анализ профессий и синтез новых форм трудовой деятельности;
- подготовку человека к профессиональной деятельности в самом широком смысле;
- управление производственным коллективом и т.д.

В этом направлении много и плодотворно работают отечественные психологи: Б.Ф. Ломов, А.А. Крылов, А.И. Китов, А.В. Филиппов, Е.А. Климов, В.Д. Шадриков, О.А. Конопкин и др.

Перечисленные выше задачи, несмотря на их прагматичный вид, не могут быть решены без знания психологии;

вместе с тем их научно обоснованное решение может обеспечить дальнейшую гуманизацию труда, повышение его эффективности и производительности; может способствовать росту социальной активности работников, раскрыть и реализовать действительную воспитательную функцию труда – *формирование личности профессионала и оптимизацию отношений в производственной организации*.

В области образования и воспитания, идеологии и политики также легко найти социальные задачи практической психологии. Их решение открывает возможности и определяет пути нормального развития гражданина, в том числе его интеллектуального, этического и эстетического развития; задает технологии формирования индивидуального сознания, управления и самоуправления в группах и сообществах, создания общественных отношений в коллективе с учетом закономерностей персонального развития и общения людей. Здесь также имеются пионерские работы отечественных исследователей: Б.Г. Ананьева, К.А. Абульхановой, В.В. Давыдова, Б.Ф. Ломова, Е.С. Кузьмина, А.М. Матюшкина, Е.В. Шороховой и др.

Перечисленные и некоторые другие задачи определяются практической необходимостью формирования основ гуманистической психологии в условиях растущих личных свобод и демократизации общественной жизни, создания новых, неадминистративных механизмов государственного управления, регулирования рыночных общественных отношений и формирования гражданина и профессионала нового демократического общества.

Таким образом, задачи практической психологии состоят в том, чтобы, используя достижения психологической науки, учитывая закономерности формирования и функционирования психики, особенности психической регуляции деятельности и поведения человека, обеспечить наилучшее развитие и использование человеческого ресурса, как коллективного, так и индивидуального. Цель при этом – облегчить условия жизни и труда человека, ускорить процесс приобретения общих и специальных знаний и умений, максимально повысить эффективность сознательных просоциальных форм поведения и деятельности.

Задачи, поставленные перед практической психологией, отражают потребности общества и государства, перспективы их развития; они реально возникают в конкретных формах жизнедеятельности людей. Мы уже отмечали, что неумелое или неправильное их решение приводит к большим (часто неоправданным) социальным и экономическим потерям. Напротив, грамотная постановка и решение таких задач с учетом и правильным применением знаний, накопленных научной психологией, позволяют получать существенный социальный и экономический эффект.

Процесс грамотного применения психологических знаний в решении конкретных задач практики может происходить лишь тогда, когда психолог отчетливо осознает действительную потребность в решении той или иной задачи и умеет адекватно оценивать свои возможности в ее решении.

2.3. Функции и методы практической психологии. Методологические проблемы

Разнообразие задач и форм применения психологического знания определяет *основные функции практической психологии*. В первом приближении эти функции можно разделить на две группы: по способу и форме деятельности психолога и по способу использования психологических знаний в решении конкретных задач.

К *первой группе функций* практической психологии – практических видов деятельности психолога – относятся консультативная, экспертная, проектировочная, нормативно-стандартизирующая деятельности и т.д.

В свое время мы начинали обсуждение этих видов деятельности в связи с проблемами становления психологической службы в СССР*. Здесь отметим только то, что эти функции тесно связаны с *организационным и правовым положением* специалиста, занятого решением практических задач. Так, при осуществлении *консультативной деятельности* предполагается, что психолог разрабатывает и оценивает возможные варианты решений той или иной практической задачи, но не дает строгой рекомендации о выборе одного из них. При *психологической экспертизе* заключение эксперта уже рассматривается как веское основание для такого выбора. При *проектировании деятельности* человека (проектировании субъекта труда, средств и режимов профессиональной деятельности) психолог определяет «техническое задание» на работника, рабочее место или на специальность с учетом возможностей человека и претворяет в жизнь это «техническое задание» в совместной работе с другими специалистами.

* Забродин Ю.М. Проблемы разработки практической психологии // Психологический журнал. 1980. Т.1, № 2.

Реализация перечисленных функций практической психологии предполагает создание организационных основ психологической службы, специальную подготовку кадров, определение роли и статуса практического психолога. Работа в области практической психологии требует учитывать особенности тех сфер общественной практики, где применяются психологические знания, и, конечно, специфику не только отрасли, но и региона.

Об отраслевой специфике практической психологии мы уже говорили ранее* и показали, что особенности

отрасли в достаточной степени влияют на цели, характер и формы работы психолога.

* *Забродин Ю.М.* «Модель личности» в психодиагностике. М., 1994; *Забродин Ю.М.* Очерки теории психической регуляции поведения. М., 1997.

Таким образом, функции практической психологии, отнесенные нами к первой группе, существенно связаны с организационным оформлением и развитием всей системы психологической службы, с решением комплекса организационно-научных вопросов.

Вторая группа функций представляет собой организацию и применение собственно практических методов психологии – она определяется способами использования психологических знаний. Она в большей степени, чем первая, связана с движением психологического знания по линии «теория – эксперимент – практика». Анализ этой группы функций раскрывает некоторые проблемы разработки научных основ практической психологии и возможные направления их исследования.

Нужно сказать, что формы и методы решения практических задач часто оказываются общими для широкого класса проблем и условий, несмотря на их отраслевую и региональную специфику. Здесь мы выделяем три основные функции, каждая из которых реализуется при помощи системы специальных методов и приемов: *психодиагностика (составление психологических портретов и заключений)*, *психопрогностика (построение психологического прогноза)* и *психологическое управление (коррекция и поддержка)*.

При дальнейшем их рассмотрении можно будет увидеть, что эти функции существенно различаются по способу использования психологических знаний.

Первая функция – *психодиагностика* – состоит прежде всего в оценке ситуации: целью оценки является вычленение психологической сущности практической задачи, т.е. формулировка реальной проблемы в терминах психологических ситуаций, изученных или изучаемых в теоретической и экспериментальной психологии. В этом процессе происходит оценка психологических характеристик существа и условий самой задачи, особенностей решающего ее субъекта; раскрытие возможных психологических механизмов и способов ее решения.

Ситуация оценивается при помощи методов психодиагностики: совершается психологическая классификация и анализ задач. В результате мы идентифицируем реальные задачи в классах психологически решаемых; идентифицируем свойства и качества людей и коллективов в системе психологических категорий. Здесь важнейшим требованием является *практическая валидность* психодиагностических методов.

Существуют важные следствия психологической оценки ситуации, в частности, психодиагностики задач. Можно оценить способность психологической науки решить рассматриваемую задачу. Более того, если эта задача не решается, то исходя из результатов психодиагностики можно поставить перед психологической наукой новые, в том числе фундаментальные проблемы.

Вторая функция – *психопрогностика*, или составление психологического прогноза, – заключается в оценке возможной динамики анализируемых задач в новых условиях. Здесь происходит оценка путей развития ситуации, методов решения указанной задачи, соотнесение и соответствие границ класса психологических и реальных задач. После диагностики задачи мы переходим к оценке того, как можно расширить область применения психологических знаний: перенести полученные решения в новые, еще не исследованные условия.

Эта функция реализуется при помощи системы методов прогноза, в том числе прогноза последствий принятых практических рекомендаций.

Мы видели, что применение психодиагностики опирается прежде всего на имеющиеся знания психологии, поэтому психодиагностические методы можно определить как эмпирические методы идентификации реального объекта. При прогнозе применяемые методы существенно шире, поэтому теоретическая основа прогноза должна быть более основательной. Реализация прогностической функции в практической психологии опирается как на эмпирические, так и на теоретические методы. В этом случае изменяется смысл идеальных объектов психологической теории. С одной стороны, применение теоретических методов позволяет оценить поведение идеальных объектов в новых условиях, а с другой (при применении эмпирических методов для прогноза) – сами экспериментальные процедуры могут выступать как идеальные объекты для определенного класса практических задач. Это означает, что базой прогноза в любом случае выступает теоретический результат, поэтому требуется оценить его потенциальную *практическую надежность*.

В отличие от психодиагностики и психопрогностики (соотнесения реальной ситуации и научных психологических знаний), третья функция – *психологическое управление* – заключается в практическом воплощении научного знания в действиях и рекомендациях психолога. Здесь происходит упомянутое ранее возвращение научного знания в реальную жизнь, и это вызывает резкую смену методов – от эмпирических и теоретических процедур, похожих на исследовательские, мы переходим к практическому воздействию на людей и коллективы. Поэтому третью функцию можно определить как управляющую, а систему методов, применяемых при ее реализации, следует обозначить как

систему методов психологического воздействия.

Реализация этой функции на практике требует представления теоретического знания в высшей, конкретной и конструктивной форме. Это, конечно, предъявляет дополнительные требования к научной психологии, в частности, *требования реальности* (по форме), *конструктивности* (по содержанию) и *гуманности* (по целям) системы методов психологического воздействия.

Суммируя вышесказанное, можно выявить различия функций второй группы. При психодиагностике реально заданы все объекты: известны люди, практические задачи и условия, в которых эти задачи должны быть решены. При прогнозе часть объектов задана реально, а часть – только потенциально, так как нет возможности создать и эмпирически исследовать все задачи и условия. При воздействии некоторые объекты должны быть созданы на основании психологического знания: нужно сформировать некоторые необходимые психические качества людей, либо задать и реализовать некоторые условия задачи, либо изменить условия жизни субъекта и т.д.

Важно подчеркнуть, что обсуждаемые функции практической психологии реализуются как при анализе и решении целостной задачи, так и при рассмотрении отдельных ее компонентов: при работе с людьми, группами и коллективами; при оценке и изменении компонентов и условий их деятельности.

Из этого, в частности, следует, что эти функции сами образуют связную систему практической психологии, которая, в свою очередь, должна быть подвергнута специальному анализу. Естественно, что выделенные выше функции неразрывно связаны с системой методов их реализации, поэтому в дальнейшем обсуждении практических примеров и научных проблем мы будем рассматривать их вместе.

Особенности методов практической психологии достаточно выпукло проявляются в распространенной области классической психодиагностики – при оценке психических качеств индивидов, особенно тех из них, которые являются наиболее важными для конкретного вида деятельности. Анализ покажет, что и в этом случае можно обнаружить серьезные проблемы методологического и теоретического порядка, решение которых может быть найдено лишь при обращении к фундаментальным психологическим исследованиям.

Смысл индивидуальной психодиагностики состоит в том, чтобы дать оценку основным психическим свойствам конкретного человека по отношению к общим закономерностям и свойствам, раскрытым в системе психологического знания – в общей и дифференциальной психологии и психофизиологии. Как мы уже отмечали, эту оценку можно рассматривать как результат идентификации реального объекта в терминах и в системе психологического знания. Поэтому диагностические задачи требуют применения сложных комплексных процедур и последующей интерпретации диагностируемых свойств и качеств в терминах категорий и идеальных объектов психологии.

Можно выделить разные варианты психодиагностических подходов, в русле которых формируются конкретные методы получения, обработки и интерпретации данных. Первый вариант (один из распространенных) предусматривает *качественную классификацию* особых свойств человека по отношению к общей (генеральной) совокупности людей или достаточно большой (репрезентативной) выборке из нее. Задача состоит в том, чтобы выявить принадлежность данного индивида к некоторому классу* в определенном множестве психических качеств (например типов индивидуальных особенностей организации интеллектуальной, эмоциональной и волевой сферы, типов темперамента и т.д.).

* Имеются в виду «классы» в формально-логическом смысле. (Примеч. авт.)

Наиболее распространенные методы и приемы такой классификационной диагностики – различные шкалы, профили, опросники, батареи тестов и другие неаппаратурные и аппаратурные методики, широко известные в дифференциальной психологии и психофизиологии. Одним из простейших, но важных примеров может служить дифференциальная диагностика свойств нервной системы, разработанная в отечественной школе дифференциальной психофизиологии*. Другой пример – это диагностика типов личности с использованием сложных структурных опросников или исследование типов интеллекта при помощи батареи тестов**.

* Русалов В.М. Психология и психофизиология индивидуальных различий: некоторые итоги и ближайшие задачи системных исследований // Психологический журнал. 1980. Т. 1, № 5.

** Анастаси А. Психологическое тестирование. М., 1982.

Методы классификационной диагностики могут применяться как с исследовательской целью, так и для решения практических задач. Исследовательская цель состоит в том, чтобы на основании анализа некоторых характеристик популяции определить устойчивые типичные образования (классы, кластеры, таксоны и т.д.).

При этом предполагается, что характер поведения и деятельности индивида прямо зависит от особенностей класса, к которому он отнесен. Таким образом неявно реализуется *принцип эквивалентности, взаимозаменяемости представителей класса*. Этот принцип и его применимость в психологии специально не

исследовались, однако его широко используют и в научных, и в практических целях, когда на индивида переносят характеристики класса, к которому он принадлежит, а установленные для класса закономерности считаются истинными и для каждого конкретного его представителя.

Второй вариант диагностического подхода очень тесно связан с первым по исходным идеям, методам и интерпретации: он представляет собой следующий, более высокий уровень анализа и обобщения исходных эмпирических данных. Этот вариант подхода принято называть *представлением реального объекта в многомерном пространстве*. Само это пространство включает в себя ограниченный набор качественных признаков, которые, как полагают, можно интерпретировать в психологическом смысле и которые считаются достаточными для описания реальных объектов.

Исходная теоретическая предпосылка состоит в том, что можно найти небольшое число слабо связанных признаков, при помощи которых удастся описать обследуемый объект как точку в многомерном пространстве этих признаков*. Если действительно удастся описать некоторые свойства конкретного индивида в таком виде, тогда, пользуясь специальными процедурами формального многомерного анализа, можно определить его локализацию в выбранной системе координат. В этом случае существует потенциальная возможность сравнения различающихся между собой индивидов, даже если они принадлежат к одному и тому же классу. Введение количественной меры признаков дает дополнительную возможность более точно идентифицировать реальный объект.

* Заметим, что в отличие от первого варианта психодиагностического подхода структура многомерного пространства здесь часто выбирается априорно, исходя из некоторых теоретических соображений; например, можно выбрать линейное векторное пространство или пространство полиномов множественной регрессии и т.д. (*Примеч. авт.*)

Конкретными основаниями выбора априорной системы координат в данном варианте диагностического подхода являются специальные идеальные объекты: различные многопараметрические модели психических образований. В качестве таковых могут выступать модели личности, начиная от простейших «плоских» и кончая иерархическими структурными моделями. Примеры реализации этого подхода – хорошо известные и весьма распространенные диагностические процедуры: факторные, корреляционные и регрессионные модели и методы; модели и методы семантических дифференциалов; методы многомерного шкалирования и т.д. Эти методы применяются вместе с формальными приемами обработки данных; в некоторых полезных случаях они позволяют определять минимальный набор признаков (осей выбранной системы координат), при помощи которых можно с достаточной полнотой описать диагностируемый объект или класс объектов.

С теоретической точки зрения важно, что второй вариант диагностического подхода имеет дело с отношениями неэквивалентности, т.е. такими, которые позволяют различать и упорядочивать обследуемые объекты. Возникает ряд проблем выбора меры для такого упорядочения, поскольку здесь, в отличие от третьего варианта, который будет рассмотрен далее, эта мера не всегда может быть определена естественным образом. Именно в этом смысле одной из наиболее острых проблем диагностики является *стандартизация оценок* различных шкал в батареях тестов.

Третий вариант диагностического подхода можно определить как *диагностику по эталону*, т.е. диагностику путем сравнения (отнесения к некоторому эталонному объекту). Возможны два случая: эталон совпадает с реальным объектом или его нет среди реальных объектов. В первом случае будем говорить об идентификации по эмпирическому эталону. В качестве эмпирических эталонов могут выступать квалифицированные специалисты, эксперты, инструкторы и т.д. Они часто служат реальными ориентирами для решения многих задач отбора, подготовки и воспитания.

В том случае, когда самого эталона нет среди реальных объектов, целесообразно, на наш взгляд, говорить о диагностике по идеальному эталону или, что, вероятно, лучше – о *диагностике по идеальному объекту*. Если идти от требований практики, т.е. рассматривать эту проблему с точки зрения обеспеченности практических задач фундаментальными исследованиями, то тогда идеальный объект должен выступать как одна из основных категорий психологического анализа. Если же двигаться в другом направлении – от теории к практике, – то тогда идеальный объект выступает как действительная мера сравнения реальных объектов (поскольку он должен содержать важнейшие, с точки зрения решаемых задач, свойства и качества реального объекта).

Если рассматривать эталон в качестве особого представителя класса, то тогда остальные элементы класса нужно оценивать в естественной мере – по степени близости или подобия этому эталону. Если определены функция подобия и критерий границы множества объектов, то все множество очень легко описать; в этом случае не нужно иметь перечень свойств, которыми должны обладать его элементы.

Не вдаваясь в теоретические детали преимуществ такого описания, отметим, что эталон выступает здесь как уникальная точка отсчета; теоретический анализ свойств эталона, раскрытие его природы предоставляют богатейшие возможности соединения научного знания с практикой его использования. Отметим только, что в

качестве такого эталона вполне может выступать *конструктивная модель личности* или *аналогичная модель психической регуляции поведения* (см. далее).

В большинстве реальных задач диагностика по идеальному объекту является наиболее перспективным способом внедрения психологических знаний в практику.

Мы довольно подробно остановились на анализе основных методов диагностики в практической психологии не только потому, что они широко распространены, но и потому, что эти методы фактически лежат в основе любой исследовательской и практической работы. Совершенно очевидно, что прежде чем каким-то образом использовать арсенал психологического знания в практических целях (будь то исследование или клиника, школа, производство или управление), необходимо точно определить объект, с которым мы имеем дело. В этом состоит суть применения психодиагностических методов.

Понятно, что анализ применения других практических методов (прогноза и управления) также должен привести к постановке многих новых теоретических проблем. Таков, например, метод прогноза, который является основным при решении второй задачи практической психологии (после диагностики). Ее решение предусматривает, в частности, ответ на вопрос о том, что произойдет с индивидом, которого мы обследуем в данный момент, при изменении условий его жизнедеятельности. Например, справится ли он с решением некоторой новой задачи; как будут развиваться его специальные способности; как будут функционировать навыки, можно ли их сохранить в необычных условиях деятельности (при повышенной психической напряженности, в условиях опасности и т.п.)?

Главное отличие методов прогноза от методов диагностики, как мы уже указывали, состоит в том, что прямой контакт с обследуемым объектом в данный момент фактически отсутствует. Задачи прогноза требуют обязательного обращения к теоретическим конструкциям. Таким образом, видно, что функция прогноза в практической психологии неизмеримо больше, чем функция диагноза, включает в себя теоретические методы и знания психологии. Более того, сама идея прогноза, даже если используются методы эмпирического прогнозирования, опирается на очень сильные, но не вполне доказанные теоретические допущения.

Речь идет о так называемом *постулате постепенности изменений*, который весьма часто, хотя и неявно, применяется для обоснования прогноза при решении практических задач. Поясним суть этого постулата. Например, мы экспериментально моделируем некоторые возможные ситуации и задачи реальной деятельности; при этом эмпирические условия не слишком сильно отличаются от тех, для которых строится прогноз*. Затем мы наблюдаем некоторые психологические эффекты в этих смоделированных условиях. Тогда постулат постепенности изменений утверждает, что наблюдаемые нами эффекты мало отличаются от предполагаемой реальности, т.е. их можно использовать как достаточное основание для прогноза.

* В начале этого раздела мы упоминали, что при помощи понятия «идеальный объект» можно исследовать лабораторный эксперимент только в тех случаях, когда он строится как модель реальной задачи. В этом случае лабораторный эксперимент выступает в роли идеального объекта для множества практических ситуаций, и тогда в том же порядке возникают *проблемы соответствия* идеального и реального объекта, т.е. функций подобия; полноты множества реальных объектов, порождаемых идеальным; критериев границ множества и т.д. (Примеч. авт.)

Напомним, что в диагностике теоретическое знание психологии выступает как некоторая исходная система координат, а работа ведется эмпирическими методами. Прогноз значительно больше опирается на глубокие методологические принципы и выбирает своим методическим орудием теоретические процедуры: при их помощи преобразуется эмпирическое знание о человеке, т.е. совершается переход от наличных, исходных ситуаций к тем ситуациям, для которых формируется прогноз.

Функция психологического воздействия, так же как диагностики и прогноза, реализуется при помощи специальных методов и приемов воздействия на психические качества, поведение, деятельность реального человека. Именно в этой функции практической психологии острее всего выступают методологические проблемы, отчетливее всего проявляется ее идеологическая роль: здесь как в зеркале отражаются действительные цели общества. В недемократических обществах – это усиление социального и расового неравенства, деперсонализация человека, классовое подавление правящей верхушкой трудящихся масс, происходящее на фоне мощной пропаганды конвергенции, социального партнерства и др. В гуманистически ориентированных обществах – это социальный оптимизм, дальнейшая демократизация и гуманизация всех сфер общественной жизни, эффективное развитие личности каждого члена общества.

Методы психологического воздействия (управления) предусматривают синтез психологического знания из разных областей психологической науки, и здесь возникает задача методологического и теоретического обоснования такого синтеза. Система методов управления, применяемых практической психологией, конечно, должна иметь иерархическое строение и включать в себя такие разнообразные способы воздействия, как:

- прямое и косвенное управление;
- воздействие словом (психологический тренинг, внушение), примером, отношениями и условиями жизни;

• различные формы организации технологии и режимов труда, включающие в себя объединение и разделение различных видов труда, освоение смежных профессий, увеличение роли общественного самоуправления;

- управление путем направленного отбора, подбора и обучения людей;
- управление выбором доступных (разрешенных) форм поведения и др.

Система методов психологического управления зеркально отражает систему исследовательских методов, направляя психологическое знание в сферу практической деятельности людей. Одна из главных ее особенностей состоит в том, что используемые в практике приемы и процедуры часто радикально отличаются от известных психологических процедур. В этом смысле многие методы воздействия носят, на первый взгляд, непсихологический характер: например ограничение доступных средств и приемов деятельности. (Однако следует вспомнить, что именно ограничение и контроль некоторых влияющих факторов и условий – это обязательное требование, даже атрибут психологического эксперимента.)

Вместе с тем именно в том и состоит сложнейшая задача психологической науки, что для реализации функции управления должны быть разработаны методы, имеющие глубинную психологическую основу. Эти методы нужно довести до такой формы, которая стала бы работать в реальной жизни, а значит перестала бы быть психологической и превратилась бы в реальные общественные, межличностные и другие отношения.

В числе конкретных методов психодиагностики следует различать, во-первых, *интроскопические методы*:

• непосредственные, такие, как самонаблюдение (в том числе включенное, один из вариантов которого широко известен под названием трудового метода), самоанализ и т.п.;

• опосредованные: глубинные интервью, анамнестические опросники, анкеты-самооценки и т.п.

Другую группу методов практической психологии можно назвать *экстроскопическими*:

• опрос, анкета – экспертная оценка, оценка других людей (например МОНХ*, ГОЛ** и др.);

• тесты специальных способностей и отдельных функций;

• тесты – модели деятельности, модели личности, модели психической регуляции и т.д.

* МОНХ – метод обобщения независимых характеристик – предложен К.К. Платоновым для составления комплексного психологического портрета личности.

** ГОЛ – метод групповой оценки личности – широко применяется в современной социальной психологии и психологии управления.

Самостоятельную группу образуют *комплексные методы*:

• батареи и специальные наборы тестов;

• многошкальные опросники;

• проективные тесты, в основе которых лежит знание и усвоение социальных норм (идеалов, правил поведения и т.п.).

Основная цель методов психодиагностики, как указывалось, – идентификация обследуемого объекта в терминах психологического знания, результатом которой является построение понятного психологического портрета этого объекта.

Методы психологического прогноза (расчета) базируются на знании психологических законов и включают в себя такие формы, как:

• прогноз существования (когда по комплексу известных качеств предполагается неизвестное);

• прогноз успешности функционирования (в том числе функционирования в иных условиях);

• прогноз устойчивости (существование в экстремальных условиях и определение границ этого существования, например в условиях стрессовых воздействий) и др.

Методы психологического воздействия (управления, в том числе психологической коррекции поведения, развития, структуры личности и состояний субъекта) основаны на знании эффектов и механизмов действия тех или иных факторов, влияющих на свойства и состояния психики, на поведение и деятельность людей. Эти методы включают в себя управление с помощью внешних факторов, таких, например, как:

• социальное управление – приказание, принуждение, убеждение, внушение, заражение, перенос (подражание), поощрение, наказание и т.д.;

• управление средой обитания, условиями труда и быта;

• управление через отношения (через влияние на систему отношений, в которую включен субъект).

Возможно также управление с помощью изменения внутренних факторов: самовоспитание, самоуправление, аутотренинг, групповой тренинг и т.д.

Среди методов психологического воздействия целесообразно различать:

• функциональное управление;

• корректирующее воздействие;

• эволюционное (развивающее) управление.

Во всех случаях речь может идти о различных психологических механизмах и о различных психологических адресах действия управляющих факторов. Так, можно выделить *принуждающее управление*, или прессинг, в том числе пассивный (через установление или снятие ограничений на степень свободы движения субъекта) и активный (через постановку задач и целей деятельности, принуждение и приказ). Иные механизмы действия *когнитивного управления*: они работают путем убеждения (аргументации) и внушения (доверие, вера). Одним из вариантов когнитивного управления является информационное управление – через информационную базу принятия решений, формирование мнений и оценок, использование значимой информации и дезинформации и т.д.

Разработка и классификация различных форм психологического воздействия потребует специальных усилий. Большое разнообразие конкретных форм реализации рассмотренных выше функций и методов практической психологии делает особенно актуальной проблему научного обоснования, оценки надежности и определения границ действия этих методов. Ясно, что решение этой проблемы находится вне области собственно практической психологии – поиск его возвращает нас к методологическим и теоретическим вопросам, лежащим в рамках фундаментальных исследований.

Глава 3. Психодиагностика личностных характеристик. История и основные понятия

3.1. Концепция психодиагностики

Можно утверждать, что психодиагностика как самостоятельная отрасль психологии сформировалась относительно недавно: сам термин «психодиагностика» появился лишь в 1921 г. в работе М. Роршаха с аналогичным названием*.

* Rorschach M. Psychodiagnostik. Bern; Leipzig, 1921,

В последующем данное понятие развивалось, и в конечном итоге исследования, проводимые в рамках психодиагностики, составили самостоятельный раздел психологии, связанный, с одной стороны, с *общей теорией психологии*, а с другой – с *дифференциальной психологией личности*. Процесс развития психодиагностики подчинялся своим объективным закономерностям; при этом периодически повышалась и снижалась популярность психодиагностических методов, однако к настоящему времени общепризнанной является практическая полезность обоснованного и квалифицированного применения психодиагностики в различных областях практической деятельности человека.

Основной причиной устойчивой тенденции развития психодиагностики, по нашему мнению, стало то, что она по существу является концентрированным выражением основных достижений в области общей, дифференциальной психологии и психологии личности. Общая теория психологии как науки о закономерностях развития и функционирования психики, представляющей собой особую форму персональной регуляции жизнедеятельности человека, стала формироваться вследствие нарастания познавательного интереса к объяснению причин, определяющих особенности деятельности и поведения в различных ситуациях и позволяющих формировать представление о возможных действиях и поступках как о реакции на объективные обстоятельства и их изменение.

При этом и теоретическая, и практическая психодиагностика имеют дело с индивидуальными особенностями развития и функционирования психики конкретной личности, опираясь на общие теоретические положения психологии личности и общей психологии, отражающие эти особенности для человека как субъекта вообще. Другими словами, теоретическая психология ориентирована на поиск закономерностей, определяющих деятельность и поведение человека в различных ситуациях, в то время как психодиагностика стремится выявить индивидуальные особенности этих же закономерностей и обнаружить прежде известные закономерности в неизвестных обследуемых.

Одним из серьезных оснований для устойчивой тенденции последовательного развития психодиагностики как средства познания закономерностей психической регуляции деятельности и поведения конкретной личности является то, что практические потребности (а также методы и технология) оценки индивидуальных способностей и отдельных качеств имеют глубокие исторические корни. Так, еще в третьем тысячелетии до н. э. проводились напоминающие современные обследования испытания выпускников школ Древнего Вавилона, которые готовили писцов*. В Египте также существовала система персональных испытаний, позволяющая отбирать тех, кто мог стать жрецом**. Большое значение оценке интеллектуальных качеств придавал Пифагор, подбирая учеников в свою школу***. В Китае за 2200 лет до н. э. существовала система проверки способностей у лиц, желающих занять должности правительственных чиновников. Хорошо известны примеры использования шахмат в качестве средства для испытания мудрости.

* Дандамаев М.А. Вавилонские писцы. М.: Наука, 1983.

** Аванесов И.С. Тесты в социологическом исследовании. М.: Наука, 1982.

*** Голицын Н.Н. Исторические этюды Древней Греции: Пифагор. Московитянин. М.: Наука, 1955.

Список таких примеров можно продолжить. Важно, что все они свидетельствуют об одном: люди уже много лет назад применяли различные средства и способы для оценки индивидуальных особенностей, чтобы, основываясь на таких оценках, составить представления о возможных действиях и поступках оцениваемой личности.

Большинство исследователей, анализировавших историю развития психодиагностики как самостоятельного раздела психологии, считают, что она сформировалась на базе экспериментальной психологии, дифференциальной психологии личности, прикладной медицинской психологии, психологии труда и управления, психометрики и тестологии. Каждое из перечисленных направлений так или иначе изучало общие или индивидуальные закономерности и особенности психической регуляции деятельности и поведения.

Экспериментальная психология, ориентированная в начале своего развития на психофизические методы*, постепенно стала все больше внимания уделять проблеме индивидуальных различий. Это было обусловлено влиянием высших психических функций на процессы формирования ощущений и процессы восприятия достаточно простых стимулов и сигналов. Так, оказалось, что даже время простой сенсомоторной реакции и качество обнаружения слабых сигналов различной модальности зависят от субъективных установок и индивидуальных различий**.

* Экспериментальная психология / Ред. П. Фресс, Ж. Пиаже. М., 1966.

** Забродин Ю.М., Голубинов В.В. Субъективные критерии оптимальности решения психофизической задачи и личность // Психологический журнал. 1990. Т. 11, № 6.

Дифференциальная психология, по мнению одного из ее основателей, изучает только существенные различия в психических функциях и свойствах, а не индивидуальные особенности деятельности и поведения конкретной личности*. Поэтому в рамках дифференциальной психологии чаще всего исследуются отдельные изолированные закономерности психической регуляции. Несмотря на это, психодиагностика и дифференциальная психология не противоречат, а взаимно дополняют друг друга, так как изучение конкретной личности невозможно без учета таких закономерностей.

* Stern W. Differentielle Psychologie. Leipzig, 1921.

Прикладная психология личности, так же как и прикладная психология труда и управления, представляет собой область практического применения психодиагностики, развитие которой стимулирует совершенствование как психодиагностических методик, так и методологии психодиагностики в целом. Поэтому иногда происходит смешивание этих двух направлений, и психодиагностику считают прикладной психологией, а прикладную психологию сводят к психодиагностике*. Подобное смешивание вряд ли можно считать целесообразным, имея в виду то, что прикладная и практическая психологии не ограничиваются психодиагностикой**. Однако оно свидетельствует о том, что пока не выделена четкая граница и не ясно определено положение психодиагностики в пределах психологии.

* Guthke H. Psychodiagnostik im Lehrprozess, Berlin, 1972.

** Du Bois P. A History of Psychological Testing. Boston, 1970; Забродин Ю. Проблемы разработки практической психологии // Психологический журнал. 1980. Т 1, № 2.

Значительное влияние на психодиагностику оказала так называемая тестология. Это вызвано тем, что тестология традиционно располагала практическими средствами изучения индивидуальности, классическим примером которых являются методики, предложенные Дж. М. Кеттеллом*. Последующие попытки оценки личности в целом с помощью тестов породили большое количество разнообразных методик, часто дублирующих друг друга, а иногда и порождающих противоречивые результаты.

* Cattell R.B. Description and measurement of personality. New York, 1946.

Последовательное развитие психодиагностики объясняется прежде всего постоянно сохраняющейся потребностью в практическом использовании ее в качестве средства решения различных задач, связанных с необходимостью оценки личностных особенностей, выявлением индивидуальных свойств интересов и способностей. Уже достаточно привычным стало применение психодиагностических методов в процессе решения задач профориентации, профессионального отбора и расстановки кадров, индивидуализации профессиональной подготовки, определения психологической совместимости.

Последнее имеет особое значение, так как позволяет обоснованно выбирать средства и способы управления совместной деятельностью (развитием организационных отношений), которые всегда имели большое значение в

прикладной психологии и становятся все более актуальными на современном этапе развития общества. Широкое распространение методов психодиагностики способствует успешному решению упомянутых задач, но вместе с тем порождает много дополнительных проблем, связанных с обоснованностью их практического применения, отношением к получаемым с их помощью результатам, определением перспектив развития.

3.2. Методы психодиагностической работы

В настоящее время психодиагностика располагает значительным арсеналом методов, позволяющих проводить психодиагностические обследования. Все эти методы неоднократно классифицировались, обобщался опыт их практического применения и разработки. В настоящее время принято выделять несколько классов психодиагностических методов.

1. Методы изучения документации о человеке. Задача изучения документации – сбор анамнестических данных и составление представления об особенностях поведения, об истоках нормального и аномального развития. В комплексном изучении человека каждый из специалистов должен уметь читать документацию коллег и черпать из нее те сведения, которые необходимы ему для составления полного психологического портрета человека, полной картины его функционирования и развития.

Так, например, важным документом для психолога, работающего в сфере образования и занятости, является педагогическая характеристика учащегося, отражающая данные о продолжительности его обучения и воспитания в соответствующем учебном заведении, подробный анализ успеваемости, поведения, мероприятий, проведенных в целях повышения успеваемости (индивидуальная помощь, консультации и т.д.). Эти данные могут оказаться полезными, например при анализе особенностей профессионального становления и оснований выбора будущей профессии, при исследовании обучаемости, при прогнозировании темпов профессионального развития учащихся. Можно использовать также и другие документы, которые доступны психологу: личное дело, биографию, характеристику, отзывы окружающих, историю его семьи и т.п.

2. Методы изучения продуктов деятельности. Эти методы широко используются на практике*.

* Анастаси А. Психологическое тестирование. М.: Педагогика, 1982. Т. 1-2; Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. М.: Наука, 1977.

Анализируя конечный результат деятельности человека, можно понять особенности процесса его работы, а значит подойти к пониманию особенностей его психики и некоторых черт его личности. В продуктах деятельности человека очень часто и довольно верно отражается его отношение к действительности, к миру и к людям, природе, уровень развития умственных, сенсорных и моторных навыков, аффективной и волевой сферы.

Для правильной оценки результатов деятельности человека необходимо знать:

- психологические механизмы получения того или иного результата;
- условия, в которых они получены;
- типичные затруднения в достижении того или иного результата для разных групп испытуемых, в том числе трудных и отстающих;
- методы, позволяющие обнаружить подлинные причины затруднений на каждом из этапов жизни.

3. Метод наблюдения. Наблюдение позволяет судить о состоянии тех или иных психических функций в процессе спонтанной деятельности и поведения человека при минимальном вмешательстве со стороны психолога. Наблюдение должно обеспечивать естественность психических проявлений и при этом быть целенаправленным.

При наблюдении надо четко фиксировать его результаты. Степень активности исследователя во время наблюдения может быть различной: от пассивного – без всякого вмешательства в наблюдаемую деятельность – до систематического наблюдения (например в процессе систематизированных занятий). Научное наблюдение отличается тем, что сбор фактов определяется задачей исследования и направлен на раскрытие той закономерности, которая изучается исследователем.

Ценность различных видов наблюдения неодинакова. *Пассивное наблюдение* дает сведения о естественном поведении человека. В это время исследователь видит его как целостную личность, может зафиксировать особенности его взаимоотношений с другими людьми, с его окружением, товарищами, коллегами, руководителями и подчиненными.

К недостаткам, ограничивающим сферу применения этого метода, относятся: выжидательная позиция исследователя, отсутствие возможности повторного наблюдения, описательная форма фиксации наблюдений, необходимость длительного времени для получения достоверных сведений.

Активное наблюдение (наблюдение в процессе систематизированных занятий) широко применяется в отечественной и зарубежной психологии и педагогике и представляет собой одну из модификаций метода полевого

или натурального эксперимента, а именно: метода естественного эксперимента, разработанного учеником В.М. Бехтерева А.Ф. Лазурским*.

* Лазурский А.Ф. Очерк науки о характерах. М., 1917.

Наиболее важными видами наблюдения при психологическом или психолого-педагогическом обследовании являются наблюдение за основными видами деятельности человека: профессиональным трудом, игрой, повседневным поведением, общением. Они позволяют, помимо всего прочего, оценить состояние человека, в частности его работоспособность.

4. Метод беседы. Беседа представляет собой специально организованный метод сбора фактов о психических явлениях в процессе личного общения по заранее составленной программе.

Метод беседы широко используется для определения ориентировки человека в окружающем пространстве и времени (круг представлений, возможность обобщений), выявления особенностей и мотивов его поведения, отношения к себе и к миру и т.д. Этот метод позволяет непосредственно в ходе беседы раскрыть причины личностных проблем и затруднений (на работе, в учебе, в отношениях с людьми), а также оценить характерные особенности личности (предпочтения, склонности, интересы и др.)*.

* Meister D. Behavioral analysis and measurement methods. Wiley, 1985.

Таким образом, беседа дает некоторые представления об уровне развития трудовой, познавательной и учебной деятельности и свойствах личности. Содержание беседы варьируется в зависимости от реальной ситуации, особенностей обсуждаемой проблемы и индивидуальных особенностей изучаемого. При изучении особенностей психического развития метод беседы используется чаще всего как исходный этап для первичного знакомства либо как один из вспомогательных методов.

Важной разновидностью метода беседы является *метод интервью*, который в дальнейшем проявляется в многочисленных *методах опроса* и их модификациях.

5. Применение методов наблюдения и беседы подготавливает возможность использования для более точного и детального изучения возникшей проблемы одного из самых сильных и специфичных методов психологического исследования – метода эксперимента. Метод эксперимента состоит в моделировании определенных жизненных ситуаций и предполагает сбор данных в специально смоделированных и заранее сконструированных условиях. Моделирование как одна из разновидностей эксперимента заключается в том, что экспериментатор организует выполнение изучаемых действий в непривычных, несколько искусственных условиях. Например, если необходимо выяснить одну из частных особенностей интеллектуальной деятельности учащегося – возможность осмысления логических связей, – эксперимент может состоять в том, что испытуемому предлагается для чтения специально составленный текст, а затем его просят пересказать основное содержание, составить план и т.д.

Общим моментом при проведении всех экспериментов является то, что испытуемому предлагается по определенной инструкции выполнить задание, представляющее собой модель обычной интеллектуальной, игровой или какой-либо другой деятельности.

Таким образом, моделируемые в эксперименте акт, деятельность, действие или процесс должны быть преобразованы в достаточно ясно мотивированное, простое, доступное для понимания действие. Кроме того, мотивировка этого действия не должна провоцировать негативные реакции, а наоборот – способствовать установлению контакта с испытуемым, что позволит провести обследование более глубоко и тщательно.

Метод эксперимента, как и другие психологические методы, должен обеспечить выявление не только негативных, но и позитивных возможностей человека, дать объективное представление о психологическом состоянии человека, а, кроме того, в ряде случаев – обеспечить получение сведений о его обучаемости.

Проведение эксперимента требует определенной подготовки. Эксперимент практически всегда проводится только после подробного изучения документации, сбора анамнеза, проведения беседы и наблюдения. Все эти этапы позволяют составить предварительное представление об испытуемом и наметить стратегию его изучения. Нужно сказать, что метод эксперимента лежит в основе создания особых практически-ориентированных процедур психологического обследования, которые известны ныне под самостоятельным названием *психологических тестов*.

Такое рассмотрение метода эксперимента имеет очень важное методологическое значение. Действительно, процедура любого тестирования состоит в организации для обследуемого определенной экспериментальной ситуации. Более подробно практическое значение подобной трактовки методов тестирования и эксперимента рассмотрено в последующих главах книги.

6. Психодиагностические тесты. Наиболее привычными и достаточно широко освещенными в научной и практической литературе оказались вопросы, относящиеся к классической технике психодиагностики –

психодиагностическим тестам. Эти вопросы включали в себя историю и происхождение тестов, правила их построения и критерии их эффективности, правила и порядок применения разных по своей природе тестов и подходы к комплексному психодиагностическому обследованию.

Проблема психологических тестов принадлежит к числу наиболее сложных, противоречивых и наиболее запутанных проблем общей, дифференциальной и педагогической психологии. На это указывал еще в 20-х годах В. Штерн, писавший, что по отношению к тестам «в преувеличенных надеждах и преждевременных требованиях нет недостатка, так же как и в бессмысленных нападках и бесплодной критике»*.

* Цит. по: *Meister D. Behavioral analysis and measurement methods. Wiley, 1985.*

Несмотря на сложность проблемы применения тестов в психодиагностике, они очень часто используются в практике психодиагностических обследований. Многообразие психодиагностических методов объясняется различием целей, которые достигаются в процессе их использования, и теоретических концепций, на базе которых они разрабатываются. Активность применения таких методов для решения различных практических задач периодически меняется. Это обусловлено рядом причин, относящихся как к особенностям самих методов, так и к оценке получаемых с их помощью результатов, определяющих в конечном итоге практическую полезность психодиагностики.

Цели применения методов психодиагностики зависят от содержания прикладных задач, предполагающих оценку и учет индивидуально-психологических особенностей субъекта. Для профориентации – это выявление способностей, для профессионального отбора – оценка успешности в той или другой профессиональной деятельности, для расстановки кадров – определение соответствия индивидуальных особенностей и функциональных обязанностей, для оценки психологической совместимости в совместной деятельности – выявление возможностей по оказанию взаимного влияния.

Концепции, составляющие методологическую основу методов психодиагностики, меняются в зависимости от результатов теоретических и экспериментальных исследований в области общей психологии и различных ее разделов, а также косвенно зависят от воззрений и предпочтений их авторов. Одной из ключевых проблем разработки методологической базы психодиагностики является определение места и роли модели личности в психодиагностике. Проблема эта в настоящее время полностью не решена, поскольку ее решение предполагает комплексное соединение знаний из различных разделов психологии. Более подробно влияние этой проблемы на развитие психодиагностики будет рассмотрено далее. Здесь же можно ограничиться констатацией того, что отсутствие единой концептуальной базы в психодиагностике существенно снижает ее возможности по решению конкретных практических задач.

3.3. Краткая история применения тестовых методик. Критика и достижения

Проиллюстрировать отсутствие необходимых единых подходов можно краткой исторической справкой о тенденциях в практическом использовании тестовых методик, которые разрабатываются в рамках тестологии. Напомним основные вехи использования тестов.

В 1883 г. Френсис Гальтон публикует объемистую монографию, в которой содержатся описания ряда разработанных им стандартизованных испытаний для оценки сенсорных и психомоторных способностей. Благодаря этому, выдвинутая им еще в 1869 г. идея дифференциальной психологии «становится на рельсы практически осуществимых массовых обследований»*.

* Цит. по: *McDougall W. An introduction to social psychology. Boston; Luce, 1908; Холл К.С., Линдсей Г. Теории личности. М., 1997.*

В 1890 г. в статье, опубликованной в английском журнале «Mind», ученик Гальтона Джеймс Маккин Кэттелл* впервые употребляет термин «тест», означающий буквально «проба», «испытание».

* *Cattell D. Mental tests and measurement // Mind. 1890. Vol. 15.*

В начале 90-х годов XIX в. Эмиль Крепелин выдвигает идею применения методов экспериментальной психологии к задачам психологической и психиатрической диагностики. С начала XX века К. Спирмен первым реализует уже получившую признание идею на практике применительно к оценке интеллектуальных способностей*. Применявшиеся им методики охватывали такие психические функции, как восприятие, память, образование ассоциаций и психомоторика.

* *Spearman D. General intelligence, objectively determined and measured // Amer. Journ. of Psychology. 1904. № 15.*

Конец XIX и начало XX вв. характеризуются быстрым развитием методов психологической диагностики

различных интеллектуальных характеристик личности, и все это направление в целом получает в кругах специалистов общее название *ментиметрии*, или *измерения интеллекта*.

В 1897 г. Герман Эббингауз публикует сообщение о разработанной им методике испытания способности к запоминанию пропущенных слов в тексте. Фактически это был первый психологический тест на мыслительные способности.

В 1908 г. Альфред Бине и Томас Симон опубликовали основной вариант своей «Метрической шкалы интеллекта», обеспечившей измерение так называемого умственного возраста индивида. В 1912 г. Вильям Штерн предложил измерять интеллект ребенка в терминах коэффициента интеллектуальности (IQ), вычисляемого путем деления умственного возраста на хронологический возраст.

В 1916 г. профессор Стенфордского университета Льюис Термен завершил переработку шкалы Бине – Симона применительно к условиям англоязычных стран*. (Под руководством Л. Термена впоследствии были изданы еще две переработки этой шкалы, известные как шкалы Стенфорд – Бине**.) Это был первый индивидуальный тест общего интеллекта, нашедший массовое практическое применение; он явился в том или ином отношении прообразом всех последовавших за ним тестов умственных способностей.

* *Terman L.M.* The Measurement of Intelligence. Boston, 1916.

** *Terman L.M., Merrill M.E.* Stanford - Binet Intelligence Scale. Boston, 1960.

В 1910 г. русский психолог Г.И. Россолимо опубликовал свою методику оценки различных умственных способностей на основе учета внутрииндивидуальных (интраиндивидуальных) различий, т.е. путем построения индивидуальных психологических профилей*.

* *Россолимо Г.И.* Психологические профили. Ч. 1. Методика. СПб., 1910.

Этот метод получил широкое распространение как в нашей стране, так и за рубежом, предвосхитив на несколько десятилетий идею так называемых тестовых батарей, которые в настоящее время пользуются большой популярностью в странах Запада.

В годы первой мировой войны специальная комиссия Американской психологической ассоциации, возглавляемая Робертом Иерксом, разработала Армейский тест интеллекта. Это был первый групповой тест общего интеллекта. На основе его применения была осуществлена интеллектуальная сортировка 1 млн 727 тыс. рекрутов американской армии.

Аналогичная ситуация складывается в русской армии: сначала во времена русско-японской, а затем и первой мировой войны в армии введено практически поголовное медико-психологическое обследование рекрутов и младших офицеров*. Психологические тесты начали завоевывать европейский и американский континенты. Стремительное шествие ментиметрии и психологического тестирования по этим двум континентам продолжается в двадцатом столетии, охватывая, в первую очередь, англоязычные страны.

* См.: *Бурлачук Л.Ф.* Психодиагностика личности. Киев, 1989; *Анастаси А.* Психологическое тестирование. М., 1977; *Психодиагностика: теория и практика / Под ред. Н.Ф. Талызиной.* М., 1986.

В конце 30-х годов Дэвид Векслер публикует свои методики индивидуального тестирования: шкалу для измерения интеллекта взрослых (последняя переработка датируется 1955 г.); шкалу для измерения интеллекта подростков (1949 г.) и шкалу для измерения интеллекта детей дошкольного и младшего дошкольного возраста (1967 г.). Основное преимущество этих методик по сравнению со шкалой Бине – Симона заключается в возможности построения их по типу «батарей», состоящих из нескольких субтестов, что позволяет определять IQ в отношении отдельных умственных способностей.

В годы второй мировой войны в США различными видами тестирования было охвачено свыше 9 млн человек, среди которых основная масса – военнослужащие. В ВВС была создана специальная тестовая батарея для классификации курсантов летных училищ (пилот, бомбардир, штурман).

Армейский тест интеллекта явился прообразом многих последующих групповых тестов общего интеллекта, среди которых в настоящее время наиболее широко применяются такие батареи, как «Дифференциальные тесты способностей» и «Тесты школьных способностей*». Последняя из этих батарей применяется для отбора абитуриентов в университеты и колледжи. Ежегодно через нее проходит около 2 млн человек.

* *Wechsler D.* WAIS Manual. New York, 1955.

В целом же в начале 60-х годов в общеобразовательной и высшей школе США ежегодно применялось около 250 млн единиц различных стандартизованных тестов, большую часть которых составляли интеллектуальные тесты*.

* *Wechsler D.* Manual for the Wechsler Preschool and Primary Scale of Intelligence. New York, 1967.

Аналогичная ситуация складывается и в Европе. Так, в Англии в 1972 г. один лишь Национальный фонд педагогических исследований предложил школам около 3,5 млн единиц различных интеллектуальных тестов. Уже к концу 20-х годов применение различных тестов умственных способностей (в первую очередь, групповых) приняло на Западе столь массовый характер, что многие авторы для характеристики этого явления используют такие понятия, как «бум», «эпидемия», «психоз». И дело здесь не только в масштабах применения тестовых методик, главное заключается в том, что в своем подавляющем большинстве эти методики носили (да и сейчас носят) ярко выраженный эмпирический характер. Хотя в их конструирование вложено немало творческой выдумки, изобретательности, тем не менее они, как правило, не имеют под собой сколько-нибудь разработанной теоретической базы.

Это касается не только понимания самой сущности тестового метода, но и раскрытия содержания и особенностей тех психических свойств, которые выбираются в качестве предмета испытания в том или ином тесте. Авторы многих интеллектуальных тестов откровенно заявили, что этот вопрос их мало заботит, главное – наличие более или менее тесной корреляционной связи с прогнозируемым поведением.

Соответствующее «кредо» сформулировал в свое время Л. Термен, пытавшийся обосновать «слепое» тестирование ума аналогией с применением электричества: хотя, писал он, природа этого явления по-настоящему не раскрыта, тем не менее оно не только успешно измеряется, но и широко используется в практических целях*. И сегодня, несмотря на быстро растущее понимание западными тестологами роли теоретического знания, эта неправомочная, механистическая аналогия все еще оказывает влияние на отдельных авторов, причем таких известных, как, например, Г. Айзенк**.

* *Terman L.M. The Measurement of Intelligence. Boston, 1916.*

** *Eysenk H. The Structure of Human Personality. L., 1960.*

На основе применения интеллектуальных тестов и в соответствии с теорией измерения врожденного интеллекта в США, Англии и других европейских странах в широких масштабах фактически осуществляется «интеллектуальная сегрегация» школьников. При этом деление на «интеллектуальные страты» становится почти необратимым: недостатки теории, казалось, вполне компенсировались громадным объемом статистического материала, создав иллюзию объективности измерений.

Разоблачение прогрессивными психологами теории измерения врожденного интеллекта в значительной степени стимулировало протесты широких слоев общественности против интеллектуальной сегрегации школьников, поскольку неумеренное и извращенное применение ментиметрии привело к тому, что дети низших и малообеспеченных слоев населения практически лишались возможности получить полноценное среднее образование, не говоря уже о высшем.

В результате в 60-х годах муниципальные власти Нью-Йорка и других городов США вынуждены были издать директиву о прекращении использования в школах групповых интеллектуальных тестов. Тем не менее в замаскированном виде интеллектуальная селекция продолжает практиковаться и в США, и в Англии.

Западными тестологами за последние десятилетия издан ряд фундаментальных трудов по теории тестов*. Однако то, что обозначается этим термином, в действительности находится далеко от психологической теории. Как справедливо отмечает Энн Анастаси, указанная выше теория тестов – это не психологическая, а математико-статистическая теория, охватывающая такие вопросы, как природа тестовой оценки, шкалы и методы определения надежности тестов и т.п.**

* См.: *Anastasi A. Psychological testing. 6-th ed. New York, 1988; Gulliksen H. Theory of mental tests. New York, 1950; Mehrens W., Lehman I. Measurement and evaluation in education and psychology. New York, 1984; Thorndike R.L. Applied psychometrics. Boston, 1982; Psychological testing. An inside view / Ed. by M. Zeidner, R. Mast. Palo Alto, 1992.*

** *Anastasi A. Psychological testing. New York, 1988.*

В этом мы и сами убеждаемся, знакомясь с указанными выше трудами, а также со специальными отечественными работами по проблемам психологического тестирования*.

* *Райгородская Р.Я. Практическая психодиагностика. Самара, 1999.*

Однако опыт применения ментиметрических тестов достаточно убедительно показывает, что прямое приложение частных психологических теорий (при отсутствии подходящих моделей личности, их интегрирующих, так же как и при отсутствии подходящих моделей регуляции поведения, где психика выступает как регулятор поведения) приводит к негативному практическому результату, несмотря на видимую и обоснованную надежность математических, технологических моделей теории тестов. Все это указывает на необходимость специального анализа соотношений и связей между моделями разного рода и качества: моделями психики как регулятора поведения, моделями личности как интегратора психики, моделями представления данных и моделями их

обработки.

Даже после того, как стали оформляться различные теории умственного развития ребенка (например Л.С. Выготского, Ж. Пиаже, Дж. Брунера), зарубежная ментиметрия продолжала оставаться своеобразной математико-статистической дисциплиной, изолированной от достижений психологической науки.

Проследив историю ментиметрической мысли от А. Бине до наших дней, подробно рассмотрев работы Л. Термена, Ч. Спирмена, Л. Терстона, Д. Векслера, Дж. Гилфорда, Ж. Пиаже, один из историков тестологии приходит к выводу, что ни одна теория или модель не стала основой для какого-либо умственного теста, за исключением разве что работ Дж. Гилфорда*. Наличие в этом перечне имен А. Бине, Л. Термена, Д. Векслера может показаться несколько неожиданным, поскольку указанные авторы вошли в историю как создатели весьма популярных тестовых методик. Парадокс, однако, заключен в другом: ни один из них не положил в основу созданного им теста какую-либо четко сформулированную концепцию личности, ограничившись лишь частными теоретическими рассуждениями, хотя каждый был достаточно известен и своими теоретическими работами.

* Anastasi A. Psychological testing. N.Y., 1988; Русалов В.М. Психология и психофизиология индивидуальных различий: некоторые итоги и ближайшие задачи системных исследований // Психологический журнал. 1991. Т. 12, № 5.

Ч. Спирмен и Ж. Пиаже вообще не занимались конструированием тестов, но первый из них широко пользовался тестовыми методиками для обоснования своей теории «общего (general) фактора». Попытки разработать ряд тестов, основанных на экспериментальных методиках Ж. Пиаже (а значит, и на его концепции умственного развития*), пока не привели к созданию таких инструментов, которые вышли бы за стены исследовательских лабораторий.

* Пиаже Ж. Избранные психологические труды. М., 1969.

Что же касается Дж. Гилфорда, то, хотя он и положил в основу своих тестов определенную теоретическую концепцию, последняя, однако, оказалась недостаточно жизнеспособной со строго прагматической точки зрения. Мы отмечали, что это не относится напрямую к так называемым личностным тестам, поскольку они, как правило, имеют под собой более солидную теоретическую основу (хотя и здесь в целом ряде случаев мы сталкиваемся с примерами голого эмпиризма)*.

* Забродин Ю.М. «Модель личности» в психодиагностике. М., 1994.

Как уже отмечалось, история конструирования личностных тестов восходит к 1912 г., когда Р. Торндайк начал разрабатывать вопросники для определения преобладающих интересов личности. Но первым действительно личностным тестом, получившим практическое применение (и оказавшим вместе с тем значительное влияние на последующее развитие самоописательных тестов), был личностный инвентарий для выявления неврозов у военнослужащих, предложенный в 1919 г. Робертом Вудвортом*.

* Woodworth R.S. Personal Data Sheet. Chicago, 1920.

Если продолжить обзор истории развития и появления личностных тестов бланкового типа, то хронологический перечень наиболее значительных методик будет выглядеть следующим образом:

1927 г. – Эдвард Стронг публикует «Карточку профессиональных интересов»;

1928 г. – появляется тест склонности к доминированию – подчинению Гордона Оллпорта;

1928 г. – публикуется тест личностных ценностей, разработанный Гордоном Оллпортом и Филиппом Верноном;

1940 г. – Старк Хатавей и Джеймс МакКинли публикуют Миннесотский многофазный личностный инвентарий (MMPI) – один из наиболее популярных на Западе бланковых тестов.

Из так называемых личностно-деятельностных тестов отметим в качестве пионерских разработок две методики проективного типа: тест цветных чернильных пятен, разработанный Германом Роршахом*, и тест тематической апперцепции (ТАТ), авторами которого являются Г. Мюррей и С.Д. Морган**.

* Rorschach H. Psychodiagnostic. Bern; Leipzig, 1921.

** Murray H.A. and collaborators. Explorations in personality. New York, 1938; Murray H.A. Thematic Apperception Test. Mass., 1943.

Завершая краткий обзор и оценивая современное состояние зарубежной тестологии следует отметить, что к настоящему времени она насчитывает в своем арсенале несколько сот различных методик: с одной стороны, сугубо инструментальных, рассчитанных на измерение узких специальных способностей, а с другой стороны, различных комплексных тестов черт характера, общих и аналитических, индивидуальных и групповых, бланковых и аппаратных, самоописательных и деятельностных (последние, в свою очередь, делятся на ситуативные и прожективные).

Публикации же, в которых эти методики описываются и комментируются, исчисляются тысячами. Тем не менее,

как мы увидим далее, среди этого моря публикаций работы, в которых достаточно глубоко анализируются теоретические аспекты метода тестов, представляют собой крошечные островки.

3.4. Проблемы развития отечественной психодиагностики

Русская психология уже в конце XIX – в начале XX вв. была четко ориентирована на широкое практическое приложение психологических знаний, в том числе и в области психологических измерений индивидуальных различий людей. Вместе с тем для нее, как и для всей мировой психодиагностики того времени, было характерно построение широких выводов на базе частных теорий, лежащих в основе тестовых испытаний.

При наличии прогрессивных и даже опережающих уровень мировой науки методологических достижений в русской психологии, так же, как и в мировой, фактически происходило отождествление психики и поведения, сознания и регуляции деятельности. На этом фоне особенно хорошо видно, как формировалось отношение отечественных психологов к применению тестовых методик и каким образом оно претерпевало определенную эволюцию. В этой эволюции взглядов можно выделить три основных периода.

Первый период (с начала 20-х до середины 30-х годов) в сфере отечественной практической психодиагностики характеризовался в целом некритическим заимствованием зарубежных тестовых методик и преувеличенными ожиданиями в отношении их практической эффективности. В этот период идея психологических измерений подверглась крайней вульгаризации в обстановке дошедшего до нас с Запада тестового бума. В этих условиях различные тесты (как правило, заимствованные за рубежом) применялись для мнимого измерения умственных задатков, на основе которого подчас принимались самые радикальные решения, касающиеся судьбы обследованных школьников. Многие из них совершенно необоснованно объявлялись умственно отсталыми и направлялись в специальные школы.

Главными вдохновителями и действующими лицами этого бума в нашей стране были, однако, не психологи, а некоторые некомпетентные работники просвещения. Что же касается ведущих советских психологов (К.Н. Корнилов, Л.С. Выготский, П.П. Блонский), то их позиция в данном вопросе характеризовалась прежде всего проведением четкой демаркационной линии между имевшимися в то время конкретными тестовыми методиками и методом тестов как определенной методологической идеей, которая пока должным образом не реализована, но может стать основой для создания в будущем научно обоснованных, эффективно работающих тестов.

В разработку метода тестов уже в первые годы советской власти наряду с видными представителями дореволюционной психологии и педагогики (П.П. Блонский, Г.И. Россолимо, А.П. Нечаев, А.П. Болтунов, А.М. Шуберт) активно включились психологи, чья исследовательская работа началась в послереволюционный период (Ф.Р. Дунаевский, П.А. Шеварев, С.Г. Геллерштейн, В.М. Коган, Н.Д. Левитов, М.С. Бернштейн, А.А. Смирнов, Г.С. Костюк и др.)^{*}.

^{*} См.: Забродин Ю.М. «Модель личности» в психодиагностике. М., 1994.

При всех различиях, которыми характеризовались научные интересы и устремления, теоретические позиции и методологические подходы названных ученых, их деятельность имела ряд общих признаков. Все они были преисполнены горячего, искреннего энтузиазма в связи с перспективами, которые, по их мнению, открывались перед методом психологических тестов в деле социалистического переустройства общества.

«Огромное практическое значение тестов, – подчеркивал в своем выступлении на Всесоюзной педологической конференции один из лидеров советской тестологии П.П. Блонский, – состоит в том, что они сводят нас с небес романтизма на нашу землю и дают нам реальное знание школьника»^{*}.

^{*} Гайда В.К., Захаров В.П. Психологическое тестирование. Л.: ЛГУ, 1982.

В своем отношении к методу тестов, в оценке его возможностей отечественные тестологи отнюдь не походили на наивных мечтателей. Это были глубоко и всесторонне информированные исследователи. С одной стороны, они опирались на развитую и оригинальную психометрическую традицию, сложившуюся в дореволюционной России и представленную всемирно известными научными школами Г.И. Россолимо и А.П. Нечаева.

С другой стороны, отечественные тестологи были хорошо осведомлены о новейших исследованиях и разработках своих зарубежных коллег. Они относились к их достижениям с уважением, но вместе с тем и с надлежущей критичностью (глубина и последовательность которой, разумеется, не могли не быть ограничены историческими условиями).

Второй период (с середины 30-х до конца 50-х годов) прошел прежде всего под знаком политизированного отрезвления, наступившего после опубликования известного постановления ЦК ВКП(б) от 4 июля 1936 г. «О педологических извращениях в системе наркомпросов». К сожалению, в тех условиях оно было встречено

психологами страны «с удовлетворением» – это Постановление «стимулировало их к более глубокому анализу всего комплекса методологических и теоретических проблем», связанных с применением тестов умственных способностей.

Следует ради справедливости подчеркнуть, что сама идея умственных тестов как метода стандартизованного испытания и оценки способностей Постановлением ЦК партии не отвергалась. Тем не менее в этот период указанное Постановление часто трактовалось широко, особенно «воинствующими марксистами», в духе «категорического отрицания» любых тестов и любых методов количественной оценки умственных способностей.

Разработка метода тестов, как и развитие экспериментальной и прикладной психологии, фактически прекратилась, особенно благодаря общей идеологизированной позиции. Как пишет по воспоминаниям того времени А.В. Петровский, «резкая и по большей части справедливая критика педологии, развернувшаяся в печати, отличалась вместе с тем определенной тенденциозностью и нередко сопровождалась отрицанием всего положительного». Таким образом, Россия (точнее, российская интеллигенция) вновь опередила США и Англию и как всегда самым радикальным образом: вместе с «грязной водой вульгаризаторства» из ванны оказался выплеснутым и сам ребенок.

Оценивая близкий к нам зарубежный опыт с этой точки зрения, нужно отметить вполне определенное и весьма существенное различие в развитии практической психодиагностики в нашей стране и в так называемых бывших странах социализма, а ныне – странах Центральной и Восточной Европы. Так, в Польской Народной Республике практически без заметного перерыва велись систематические исследования по анализу и оценке наиболее известных зарубежных тестов интеллекта. Наиболее эффективные тестовые методики применяются в качестве вспомогательного средства в процессе профориентационной работы, которая уже с 50-х годов систематически проводится психологами, работающими в консультационных пунктах Министерства просвещения. Одновременно в области умственного тестирования осуществляется и глубокая теоретическая работа, свидетельством чего является опубликованная в Варшаве в 1975 г. фундаментальная работа М. Новаковской «Количественная психология с элементами наукометрии».

Большая теоретическая и практическая работа по психодиагностике, в частности по ментиметрии, проводилась психологами и педагогами бывшей ГДР. За 80-е годы в этой области был опубликован целый ряд фундаментальных исследований. Среди них следует отметить две монографии Г. Витцлака «Основы психодиагностики» (1977 г.) и «Преодоление учебной неуспеваемости» (1982 г.), монографию Ю. Гутке «К диагностике интеллектуальных учебных способностей» (1976 г.), а также работу К. Гутьяра «Измерение психических свойств» (1980 г.) и коллективный труд «Введение в диагностику учебных способностей». Общей особенностью подхода психологов ГДР к проблемам психодиагностики является сосредоточение основных усилий на разработке *тестов научаемости*. При этом главный акцент делается на фиксации процессуальных аспектов деятельности испытуемых.

В Чехословацкой Республике в начале 60-х годов был организован Центр по изучению и совершенствованию методов психологической и педагогической диагностики (Братислава). В 1968 г. на базе этого Центра было создано национальное предприятие «Психодиагностика». В эти же годы при Институте психологии АН ЧССР в Праге создается Психометрический центр. Функциями национального предприятия «Психодиагностика» являются: координация и интеграция деятельности по конструированию, проверке и использованию психодиагностических методов; прикладное исследование этих методов, включая в него модификацию и апробацию зарубежных методик; информационная работа*.

* Черны В. Психодиагностика в социалистических странах. Братислава, 1983.

Заметным событием не только для чехословацких специалистов, но и для психологов всех стран социализма явился выход в свет фундаментальной монографии Йозефа Шванцеры и коллектива «Диагностика психического развития» (Братислава, 1978).

Психодиагностическая работа постепенно разворачивалась в Венгерской Народной Республике, в Народной Республике Болгарии, в Республике Румынии. Мы не располагаем конкретными сведениями о состоянии психодиагностических исследований на Кубе, однако тот факт, что несколько лет назад в Гаване было издано в переводе на испанский язык объемистое «Руководство по психологическим испытаниям школьников» французского психолога Рене Заззо, говорит о том, что и в этой стране проявляется живой интерес к вопросам психодиагностики.

На этом фоне очевидным образом наступает третий период развития психодиагностики, характеризующийся сознательным поворотом к углубленной разработке общей теории практической работы психологов, в том числе теории разумного применения качественных и количественных методов в психодиагностике.

С одной стороны, в русле прежнего энтузиазма продолжается весьма выгодная для большинства критика буржуазной тестологии.

Вместе с тем на этом популярном фоне высказывались и вполне справедливые соображения: в частности, указывалось на сомнительный характер измерения так называемого врожденного интеллекта; на неопределенность психологического содержания многих тестовых методик; на статический характер испытаний, не вскрывающий динамику процесса, приводящего к конечному результату; мозаичность, конгломератность их содержания; случайный характер подбора заданий и т.п.*

* См.: Бодалев А.А., Столин В.В. Общая психодиагностика. М.: МГУ, 1987.

С другой стороны, отечественная психодиагностика в этот период после длительного деструктивного застоя вновь обратилась к решению конструктивных проблем практической психологии. Проанализировав прошлые ошибки и заблуждения, она стала подходить к решению таких задач с большей осмотрительностью, пыталась использовать возросший теоретический потенциал психологической науки. На этом пути, как нам представляется, уже достигнуты первые, правда, пока скромные успехи.

Большинство ведущих отечественных психологов всегда разделяли убеждение в том, что необходимые нашему обществу диагностические методики неизбежно должны обладать существенными характеристиками психологических тестов. Первым со всей недвусмысленностью выразил это убеждение Б.М. Теплов*. В статье, опубликованной в 1960 г. в сборнике «Психологическая наука в СССР», он писал (имея в виду отличительные особенности метода тестов): «Нет оснований принципиально возражать ни против «коротких испытаний», ни против стандартизации условий испытания, ни против стремления выразить результаты испытания в количественной форме, ни против статистической обработки результатов. Возражать надо против другого – против того, что подавляющее большинство тестов не имеет под собой прочно обоснованной научной базы».

* Теплов Б.М. Психологические тесты для взрослых по Э. Торндайку. М., 1930; Теплов Б.М. Проблемы индивидуальных различий. М., 1961.

Указывая на необходимость разработки объективных методик для диагностического исследования умственного развития учащихся, А.Н. Леонтьев отмечал: «До сих пор еще порой приходится сталкиваться с неправильным, по сути чисто синкретическим сближением научных, экспериментально обоснованных, психологических тестов, дающих возможность качественной оценки, с так называемыми тестами умственной одаренности, практика применения которых не только справедливо осуждена у нас, но вызывает сейчас возражения во многих других странах мира»*.

* Леонтьев А.Н. Деятельность, сознание, личность. М., 1977.

К.К. Платонов оценивает метод тестов следующим образом: «Сами тесты при их правильном применении и не механическом, формальном, а структурном анализе, сопоставлении и обобщении могут давать весьма ценный материал для оценки элементарных и более сложных способностей и для структурного прогноза деятельности. Более того, дифференциальная психология в целом не может развиваться без тестов»*.

* Платонов К.К. Проблемы способностей. М., 1972.

А.Г. Ковалев и В.Н. Мясищев также обратили внимание исследователей на необходимость дифференцированного подхода к методу тестов. Такой подход прежде всего предполагает учет того, какие выводы делаются из конкретной методики. Ведь тест может просто неадекватно применяться. Далее А.Г. Ковалев и В.Н. Мясищев подчеркивают, что они выступают лишь против тех тестов, которые претендуют на измерение врожденной одаренности. Наконец, они выражают несогласие с неправомерным, механистическим требованием, чтобы уже на современном этапе развития психодиагностики тесты были свободны от каких бы то ни было недостатков*.

* Ковалев А.Г., Мясищев В.Н. Психологические особенности человека. Л., 1960.

С каждым годом в нашей стране увеличивается количество исследований, в том числе общепсихологического характера, в которых тесты выступают как одно из главных методических средств. Все более интенсивными и многогранными становятся усилия, направленные на конструирование или модифицирование отдельных тестовых методик, причем в большинстве случаев эта работа строится на солидной теоретической базе.

Здесь следует в первую очередь отметить тестовые комплексы, разработанные К.М. Гуревичем, Я.А. Пономаревым, Л.А. Венгером, Н.И. Непомнящей, И. С. Якиманской и др.

Правда, далеко не во всех отечественных публикациях разрабатываемые или применяемые тестовые методики именуется тестами. Нередко вместо термина «тест» употребляется слово «проба», «методика» или «эксперимент», вместо слова «тестовая» употребляется термин «диагностическая». Однако реальная

действительность от этого не изменяется.

«Что касается названия – «испытание», «проба», «тест», – справедливо замечают А.Г. Ковалев и В.Н. Мясищев, – это значения не имеет»*. Тем не менее отказ от термина «тест» причинил бы, по нашему мнению, определенный ущерб – это могло бы быть истолковано в том смысле, что научно необоснованными, малоэффективными являются не просто отдельные тестовые методики, но и сам метод тестов в целом.

* Там же.

Поэтому мы склонны присоединиться к точке зрения В. А. Крутецкого, который писал: «И мы вслед за Б.М. Тепловым и рядом других советских психологов делаем попытку вернуть слову «тест» его настоящее терминологическое значение. Тот факт, что термин «тест» был изрядно скомпрометирован в истории науки, не дает сколько-нибудь веских оснований отказаться от этого строго научного термина»*.

* Цит. по: *Забродин Ю.М.* «Модель личности» в психодиагностике. М., 1994.

Аналогичным образом обстоит дело и в применении других методов психодиагностики. Для них также можно обнаружить периоды повышения и снижения активности практического применения. Они свидетельствуют о том, что интерес к практическому применению психодиагностики зависит от ее возможностей по получению необходимых в решении конкретных задач результатов и от адекватности отношения к этим результатам тех, кто их в конечном итоге использует. Последнее имеет особое значение, так как завышение возможностей психодиагностических методов и излишняя абсолютизация получаемых с их помощью оценок в конечном итоге приводят к снижению интереса в их использовании.

Поэтому повышение активности использования психодиагностических методов часто сопровождалось все менее обоснованным и квалифицированным проведением обследований, попытками решать с помощью психодиагностических средств задачи, на которые эти средства, строго говоря, не рассчитаны. В результате увеличивалось число ошибок в психодиагностических оценках, что и приводило к снижению популярности психодиагностических методов.

Указанные недостатки теоретической психодиагностики и подходов к ее практическому использованию во многом являются результатом отсутствия единых концепций, определяющих содержание конкретных методик и организацию их применения. Такие концепции неоднократно предлагались для развития теории психодиагностики и организации психодиагностических обследований. Различие таких концепций достаточно детально проанализировано в работах ведущих специалистов в данной области*. Оно свидетельствует о том, что, несмотря на интенсивное развитие психодиагностики как науки о человеке, пока не сформировались единые подходы к решению ее практических задач. Поэтому еще сохраняется излишнее разнообразие в понимании психодиагностических задач, в подходах к определению базовых моделей личности, решению вопросов организации обследований.

* См.: *Дубровина И.В.* Рабочая книга школьного психолога. М., 1991.

Вместе с тем практическая психодиагностика так или иначе развивается, несмотря на отрицательное влияние отмеченного разнообразия. Этому способствуют теоретические исследования, направленные на формирование методологии психодиагностики, а также квалификация практических специалистов, которая позволяет компенсировать такое разнообразие практическим опытом и специализацией в конкретных областях практического применения психодиагностических методов. Однако дальнейшее развитие психодиагностики, требующееся для удовлетворения все более возрастающих запросов практики, приводит к необходимости периодического переосмысления и переработки теоретических концепций, учета накопленного эмпирического опыта и разработки более совершенных средств психодиагностики.

Подобные попытки предпринимались неоднократно. Их можно считать более или менее удачными. Они, однако, не решали проблему полностью, но каждая из них оказывала свое позитивное влияние на практику психодиагностических обследований. Общим для всех из них было то, что их авторы уделяли много внимания конкретным методам и процедурам обработки результатов. При этом чаще всего не рассматривались проблемы, возникающие при сопоставлении и сравнении полученных с помощью различных методов данных и при интерпретации таких данных с точки зрения конечной цели их использования.

На наш взгляд, такое положение сложилось в результате некоторой абсолютизации проблем психодиагностики в ущерб развитию работ в области конкретной методологии общей психологии. В частности, не рассматривалась возможность практического использования *принципа системности*, хотя из-за многоаспектности любого психодиагностического обследования целесообразность такого рассмотрения достаточно очевидна. Аналогичный вывод можно сделать по поводу учета *принципа комплексности* – не только при практическом использовании

Глава 4. Понятие личности и модели личности в практической психологии

4.1. Уровни анализа субъектных феноменов

Исторический взгляд на становление психологической науки и развитие человекознания открывает необходимость целостного рассмотрения движения разумной жизни и понимания закономерностей организации разумного поведения вне зависимости от конкретного субъекта – ее носителя. Это означает, что главным объектом научного исследования становится субъект и его поведение, его взаимодействие с окружающим миром. При этом, как будет показано далее, теоретически важно определить множество субъектов значительно шире, включая в него не только человека, человекоподобных приматов и высших млекопитающих. Такая постановка вопроса не совпадает с установившимся мнением, отождествляющим (понятие) субъекта и (понятие) человека и прямо связывающим идею субъекта с концепцией личности. В противоположность этому мнению, в ходе анализа мы будем также рассматривать случаи, которые имеют равное отношение как к человеку, так и к животному. Естественно, что в таком случае необходимо будет специально разобраться в таких фундаментальных понятиях современной психологии, как «человек», «индивид», «личность», в чем состоит их содержательная специфика. Это тем более важно, что концепция личности так же, как и концепция субъекта, является базовой категорией психологии человека*.

* *Ананьев Б.Г.* Человек как предмет познания. Л., 1969.

Исторический взгляд позволяет выделить в общем массиве человекознания три главных раздела, три основные отрасли психологического знания, которые связаны с изучением так называемых *субъектных феноменов**, с исследованием организации поведения субъекта, его психической жизни, душевных явлений.

* *Забродин Ю.М.* Развитие человека в изменяющейся социальной ситуации // Профессиональное обучение и повышение квалификации в условиях экономической трансформации общества и формирования новой социальной политики. М., 1995.

Задача первого раздела, который представляет собой по определению общую психологию, состоит в том, чтобы получить достаточно аргументированные и конструктивные ответы на следующие, в определенном смысле эквивалентные, вопросы:

- чем субъект отличается от несубъекта;
- что отличает существ, обладающих психикой, от тех, которые ею не обладают.

Эти вопросы оказываются достаточно важными не только в теоретическом, но и в практическом отношении. В подтверждение высказанного утверждения приведем несколько примеров из реальной жизни.

Начнем, казалось бы, с очевидного примера – ситуации с трансплантацией унитарных жизненно важных органов. При этом всегда существует критический вопрос: начиная с какого момента можно объявить тело умирающего человека донорским, для того чтобы изъять тот или иной жизненно важный орган (сердце, печень и т.д.) с целью последующей пересадки другому человеку.

Другой пример ведет происхождение из практики совершенно иного свойства, однако он также связан с поставленным выше вопросом об отличии субъекта от несубъекта. Вопрос формулируется следующим образом: при каких условиях и обстоятельствах человек должен быть ответственен за убийство другого человека? Так, ответствен ли германский солдат времен второй мировой войны за убийство представителя низшей расы? Отвечают ли солдаты колониальных войск, ведущие современные колониальные войны, за убийство солдата противной стороны или за гибель мирных жителей? Действительно, если общественная норма рассматривает представителей низшей расы или примитивных народов в качестве не субъектов, не людей, тогда вопрос о личной ответственности не может быть даже поставлен. В противном случае возникает ситуация ответственности за нарушения прав личности, прав человека, и в данной ситуации вступает в действие практика международного права, которая рассматривает не факт, а нормы ответственности за такого рода действия.

Таким образом, вопрос об идентификации субъекта как субъекта, и далее как человеческого или человекоподобного субъекта, наконец, как личности – это вопрос исключительной практической важности.

Третий пример находится в области биологической науки, точнее, теории возникновения разумной жизни, и он оказывается также связанным с проблемой идентификации субъекта. Напомним, что в истории Земли жизнь развивалась довольно специфическим образом, но теоретическая биология выделила (а палеобиологические исследования эмпирически подтвердили этот результат) три фундаментальных ветви биологического дерева, которые между собой генетически (имеется в виду возможность появления общего потомства) разошлись сотни

миллионов лет назад.

Эти три ветви в последующей истории жизни никогда не пересекались и в настоящее время представлены множеством живых организмов различной степени сложности. Вместе с тем недавние этологические и зоопсихологические исследования показывают, что все три ветви демонстрируют примерно одинаковый уровень организации поведения: высшие представители каждой из указанных ветвей имеют примерно одинаковый интеллектуальный уровень, обнаруживают весьма высокую степень развитости социального поведения и похожие формы межсубъектных отношений.

В этой связи возникает естественный вопрос, что такое субъект, в чем специфика его поведения и что собой представляет психика. Откуда возникает разумная жизнь, если в трех разных, сотни миллионов лет генетически не пересекавшихся ветвях общего дерева земной жизни сформировались примерно одинаковые формы поведения и управления поведением.

Это означает, что либо возможность развития названных механизмов организации поведения была заложена еще в самом начале возникновения земной жизни в структуре простейших организмов еще сотни миллионов лет назад, либо это свойство производится и воспроизводится в результате самоорганизации взаимодействия индивида с окружающим миром, и тогда нужна какая-то специальная функциональная структура, которая бы это свойство поддерживала и несла в себе. Можно представить, что в известном смысле сказанное означает признание фактического влияния среды на организацию поведения, но вопрос этот значительно глубже: он состоит в изучении организации специфического взаимодействия субъекта с его окружением, в исследовании механизмов и последствий этой организации, которая, по нашему предположению, является естественным (атрибутивным) свойством разума и материи, и нужны только подходящие условия, чтобы оно проявилось в той или иной форме.

Изложенная концепция не исключает возможность того, что разумная жизнь была занесена на Землю в самых первичных формах, закрепились в простейших живых организмах и затем независимо развивалась в упомянутых выше трех ветвях биологического дерева.

Приведенные примеры и соображения лишней раз доказывают принципиальную важность вопроса об идентификации субъекта и особенностей его поведения, и ответ на этот вопрос много значит для человечества. В частности, подтверждение того, что высокоорганизованные формы разумной жизни могут развиваться независимо от конкретного ее носителя, ставит совершенно иначе вопрос о перспективах человечества.

В настоящее время это вопрос очень остро обсуждается в контексте проблем конечности или бесконечности человеческого рода, оценки перспектив устойчивого развития человечества на Земле. Одна из идей состоит в том, чтобы спроектировать и реализовать образование, достаточно высокое по уровню и интегрированное по всему множеству наук. Предполагается, что знание истории развития Земли, становления ее био- и ноосферы, принципов организации разумной жизни (В.И. Вернадский) позволит предохранить человечество от самоуничтожения. В свете приведенных выше рассуждений можно понять, что *проблема самосохранения, как и проблема устойчивого развития, является собственной проблемой человеческого субъекта, и по крайней мере не прекращает движение разумной жизни.*

Вторая отрасль и второй фундаментальный раздел психологического знания занимается исследованием различий между субъектами. Вопрос состоит в том, чтобы показать, как и чем отличаются разные субъекты друг от друга.

В современной мировой и отечественной психологии эти проблемы находятся в компетенции так называемой *сравнительной или дифференциальной психологии*. И хотя эти разделы относительно слабо представлены в современной отечественной психологии, в истории России можно найти основательные разработки указанных проблем, представленные выдающимися достижениями величайших российских ученых: психологов, физиологов (Б.Г. Ананьевым, Н. Вагнером, В.С. Мерлином, И.П. Павловым, Ю.А. Рогинским, Н.А. Тих, их последователями и учениками).

Основной вопрос дифференциальной психологии – это вопрос об индивидуальности и самоидентичности субъекта. Ответ на этот вопрос предполагает исследование проблем следующего порядка:

- чем и почему отличается данный субъект от других;
- как и по каким критериям можно сравнивать между собой разных субъектов;
- как представить выявленные различия в более или менее обобщимой и упорядоченной форме (классификаций, типологий, признаков, параметров и т.п.).

Истоки решения этих проблем мы находим еще в античной науке: широко известны классические типы человеческих характеров. Известные с давних времен четыре типа (холерик, сангвиник, меланхолик и флегматик), вероятно, представляют собой первую попытку классифицировать множество человеческих субъектов. Эта попытка позволяет увидеть, по каким характеристикам, по каким признакам различных индивидов можно сравнивать между собой и в чем состоит процедура сопоставления индивидуальных различий (подробнее см.

ниже).

Третий раздел психологического знания и третья отрасль психологии в соответствии с логикой предложенного подхода должны иметь дело с субъектными различиями во времени жизни субъекта. Специальный анализ жизненного пути, линии жизни субъекта, его судьбы должен показать, как и почему, по каким законам развивается каждый отдельный субъект. Вопрос здесь не в том, как субъект существует или чем отличается от других субъектов, а в том, как он сам живет и развивается, какие факторы влияют на его развитие, какие эффекты производят эти факторы, что действует на человека, почему именно так, а не иначе строится его индивидуальное поведение.

Эту отрасль психологического знания мы в дальнейшем будем называть *каузальной или причинной психологией*, главная цель которой – исследовать те факторы и те механизмы, с помощью которых осуществляется управление индивидуальным поведением во всем множестве субъектных взаимодействий для данного субъекта в его движении по жизненному пути.

Таким образом, если рассматривать историю и результаты исследования психических явлений и психологии личности в целом как явления и события, принадлежащие субъекту, как субъектные явления и события, можно увидеть, что вся феноменология психики в конечном итоге сводится к двум относительно независимым классам.

1. Феномены поведения, непосредственно воспринимаемые посторонним наблюдателем (эффекты и параметры взаимодействия с окружающим миром, наблюдаемые состояния субъекта и окружающего мира вместе с их изменением и т.д.).

2. Феномены и механизмы управления поведением, не воспринимаемые посторонним наблюдателем (но частично доступные «внутреннему» самонаблюдению, представленные в сознании субъекта).

Сказанное означает, что в русле принятого подхода все рассматриваемые субъектные явления и события, относящиеся к выделенным выше двум классам, необходимо достаточно аккуратно различать как логически и качественно несопоставимые уровни субъектной реальности, несмотря на то, что эти два класса до сих пор весьма слабо различаются не только в отечественной, но и в зарубежной современной психологии.

Напомним еще раз, что когда речь идет о поведенческих феноменах, в это множество включаются те события и явления, которые можно наблюдать непосредственно и фиксировать объективно, в том числе с помощью соответствующих физических инструментов или носителей, которые позволяют это делать: фотопленка, видеокассета, магнитная запись, бумажный носитель, цифровой код и т.д. Указанные феномены можно и наблюдать, и записать как реальные физические события. И, следовательно, их существование физически доказуемо, поскольку через них субъект осуществляет свой контакт с окружающим его (физически существующим) миром.

Можно сказать, что данный класс феноменов, который далее мы будем именовать *поведенческим*, а также специфические требования к процедурам анализа этого класса явлений как раз и поставили вопрос о путях развития научной психологии, об исследовании особенностей психики еще много тысячелетий назад.

Наблюдая мир, античные исследователи обнаружили, что во множестве движений и взаимодействий составляющих его объектов существует по крайней мере один, довольно специфический класс, связанный с движением некоторых из существующих объектов.

Выбирая различные объекты наблюдения и рассматривая множество их взаимодействий с окружающим миром в разные моменты времени и в разных ситуациях, эти исследователи обнаружили, что во множестве объектов выделяется некоторый особый класс, представители которого ведут себя свободно, до определенной степени не подчиняясь известным естественнонаучным законам (законам причинности, законам действия, законам эквивалентного взаимодействия и т.д.). Объекты из этого класса устойчиво демонстрировали необычные для остального мира взаимодействия, которые получили впоследствии наименование «*поведения*» именно в силу своей необычности. Соответственно представители указанного выше особого класса объектов, находящиеся в очевидном противоречии с физическими законами, стали называться «субъектами».

Итак, из многообразия различных существующих в мире объектов и их движений (взаимодействий) выделился особый класс наблюдаемых *субъектов*, особенным образом ведущих себя в окружающем мире. Поведение субъекта как наблюдаемое взаимодействие особого класса объектов качественно отличается от других видов движений и взаимодействий, наблюдающихся в так называемой *неживой*, или *неодушевленной природе*. Строго говоря, из такого определения логически вытекает возможность отнести класс субъектов и их поведение к объектам и взаимодействиям живой, или одушевленной природы.

Интуитивное чувство определенности мира требовало объяснения и поиска причин, по которым наблюдаемое поведение субъекта качественно, существенно и устойчиво отличается от других наблюдаемых мировых взаимодействий, от движения неживых объектов, которое, по-видимому, полностью определялось действием внешних причин.

Наблюдаемые *неповторяемость поведения в одинаковых повторяющихся ситуациях и неизменность поведения во множестве различных ситуаций* требовали предположения, что *не все в поведении субъекта определяется внешними условиями и обстоятельствами*.

Результаты наблюдения постоянно доказывали это – не все в поведении субъектов объясняется действием только внешних факторов. В условиях, когда существовал один и тот же фактор действия, в одной и той же (с точки зрения наблюдателя) ситуации, в различные моменты времени субъект демонстрировал множество различных продолжений. При этом замечательным было то, что в повторяющихся ситуациях не только разные субъекты, но даже один и тот же субъект может вести себя по-разному. Эти результаты означали, что *выделенные и наблюдаемые факторы ситуации, взятые отдельно от субъекта, не определяют однозначно возможные варианты дальнейшего развития событий*.

Здесь очевидным образом нарушался важнейший принцип связи «причина – действие», терпела крах идея предсказуемости и организованности мира. Позднее указанный принцип детерминизма получил название *декартовского, или картезианского принципа причинности*. Его прямое нарушение в наблюдаемом поведении человека, по нашему мнению, и явилось основанием для того, чтобы в качестве фундаментального признака движения человека в мире была выделена *свобода воли*.

Не будем вдаваться в детали философских учений о свободе, отметим только, что как бы ни понимали в дальнейшем принцип свободы воли и какие бы дискуссии ни сопровождали возможные его трактовки, за этим понятием лежит неоспоримый эмпирический факт, который психологам забывать никак нельзя: в одних и тех же ситуациях не только разные люди, но даже один и тот же человек может вести себя по-разному.

С другой стороны, в тех же самых наблюдениях не менее устойчиво воспроизводился еще один не менее замечательный результат. Если достаточно долго наблюдать за одним и тем же субъектом в ситуациях его реальной жизни, можно зафиксировать его поведение во множестве самых разнообразных ситуаций. При этом, несмотря на очевидное различие ситуаций и обстоятельств, субъект может демонстрировать одно и то же поведение. Нам легко представить себе случай упрямого ученика – в какие бы разнообразные ситуации (поощрения или наказания) вы его ни ставили, он все равно продолжает делать то же самое.

Этот результат представляет собой второй важный поведенческий феномен, который также не уместается в рамки картезианского принципа и который также психологически означает свободу, относительную независимость субъекта от состояний и событий окружающего мира.

Такая, хотя и относительная независимость поведения субъекта от наблюдаемых внешних причин означала отсутствие однозначных связей между различными моментами жизни субъекта, доказывала принципиальную неоднозначность, и, тем не менее, достаточную устойчивость поведения субъекта как в меняющемся, так и в неизменном мире.

Эти два феноменологических обстоятельства, по-разному отраженные и по-разному интерпретируемые в психологической науке, радикальным образом определяют качественную специфику субъектного поведения и одновременно создают большие трудности в теоретическом психологическом анализе. Попытки применить нормальную (классическую) логику и классическую математику к анализу поведения и взаимодействия субъекта ни к чему определенному не привели. Более того, указанное обстоятельство неоднократно использовалось в качестве доказательства алогичности (в классическом смысле) психических явлений и процессов.

Сущность и необыкновенная сложность этой проблемы были хорошо понятны всем тем, кто разделял так называемую гуманистическую позицию в психологии.

4.2. О психологических законах

Стало совершенно ясным, что для описания и объяснения рассмотренного выше класса субъектных феноменов, который мы называем поведенческим, требуются какие-то особые правила и модели. Другими словами, наблюдаемая феноменология поведения подчиняется своим собственным особым законам, которые можно интерпретировать как собственно психологические законы, как законы поведения субъекта и управления этим поведением.

В приведенном ранее примере с античной типологией характеров можно проследить качественную специфику психологических закономерностей. Предположим, что тем или иным способом установлено, что наблюдаемый нами субъект – флегматик. Отсюда непосредственно следует ожидание (перенос на данного субъекта) тех образцов поведения, которые может демонстрировать флегматик в тех ситуациях, которые вы можете себе представить.

Отвлекаясь на время от способов идентификации данного субъекта в терминах психологических классификаций, отметим здесь, что в данном случае мы имеем дело с совершенно прогнозируемой ситуацией, а

значит, здесь проявляет себя некий психологический закон, который *определенным образом связывает типологическую характеристику субъекта с определенным типом его поведения в определенной ситуации субъектного взаимодействия.*

Совершенно аналогично физический закон Ньютона связывает поведение шаров в ситуации упругого удара с характеристиками самих шаров и параметрами ситуации удара.

В приведенном примере психологический закон достаточно строго определяет связь соответствующего типа темперамента с соответствующим типом поведения. Этот пример показывает, что поведение субъекта – это не просто нечто наблюдаемое и плохо поддающееся объяснению, это качественно специфичный класс взаимодействий или движений субъектов, подчиняющийся своим особым психологическим законам, которые просто надо знать.

Отсюда следует важное утверждение: *для того, чтобы эффективно применять психологические законы, необходимо достаточно точно идентифицировать параметры ситуации, характеристики субъекта и особенности самого взаимодействия.*

Обращаясь к тому же примеру, укажем, что для определенности психологического прогноза необходим некий измерительный инструмент, например способ определения типа темперамента. Опыт психологии показывает, что такой инструмент существует – это процедуры психологической диагностики (наблюдения, беседы, опросники, тесты и т.п.), которые специально предназначены для подобного измерения (идентификации параметров) субъекта*.

* Забродин Ю.М. Развитие практической психологии в СССР // Актуальные проблемы современной психологии. М., 1989.

Рассмотрим подробнее логику построения эмпирических законов и логику интерпретации феноменологических закономерностей. Еще раз обратимся к приведенному выше примеру. Из многочисленных частных наблюдений и статистического обобщения результатов, полученных в ходе наблюдений, становится более или менее ясным, как связан определенный тип темперамента с определенным типом поведения человека, т.е. выявляется некая инвариантная эмпирическая закономерность. Однако здесь имеет смысл обратить внимание на следующий малозаметный логический нюанс. На самом деле результаты наблюдений предоставили нам лишь фактическую структуру множества наблюдаемых образцов поведения, показанных различными субъектами во множестве сопоставимых ситуаций. При этом появилась принципиальная возможность типологически разделить это множество образцов поведения с помощью двух полярных критериев реагирования в той или иной ситуации (сильный – слабый, медленный – быстрый). Такая группировка множества образцов поведения в четыре непересекающихся класса позволила разделить на четыре класса множество субъектов (в соответствии с наблюдаемыми формами их поведения), т.е. классифицировать наблюдаемые субъекты по типам темперамента.

Таким образом, на множество эмпирических данных оказались наложенными сильные теоретические допущения об относительном постоянстве данного типа реагирования для данного субъекта, т.е. о наличии у субъекта некоторой выраженной инвариантной индивидуальной особенности, проявляющейся в его поведении стабильно и относительно независимо от конкретной жизненной ситуации.

Так появилась, по-видимому, первая теоретическая абстракция дифференциальной психологии, утверждающая, что различные субъекты различаются между собой по определенным параметрам поведения, устойчивым к событиям меняющегося мира, и эта устойчивость поведения отражает индивидуальные особенности самого субъекта. Это логическое предположение скрыто продолжало идею внутренней, а не внешней детерминации субъектного поведения в предельной форме: предполагалось, что данный тип поведения имманентно связан с данным субъектом и проявляется всегда и в любых ситуациях его взаимодействия с окружающим миром и, следовательно, позволяет устойчиво классифицировать людей, в данном случае по типам темперамента.

Так теоретическая концепция индивидуальности вошла в логическое противоречие с данными наблюдений, освободив некоторые характеристики поведения от влияния окружающего мира и, следовательно, приписав это влияние только внутренним особенностям субъекта. Поэтому уже первая эмпирическая характеристика субъекта как уникального индивида оказалась связанной с глубочайшей теоретической абстракцией. Отметим, что в последующем в истории дифференциальной психологии и особенно психологии личности этот прием использовался неоднократно. В результате указанной абстракции на базе структурированного множества образцов поведения субъекта появилась псевдоэмпирическая характеристика индивидуальности самого субъекта – тип его темперамента.

Однако дело было сделано, классификационная сетка была построена и стала активно использоваться для систематизации результатов психологических наблюдений: определенный таким образом тип темперамента оказался номинативно связанным с определенным типом поведения, и, наоборот, определенный тип поведения как раз и позволил сгруппировать субъектов по определенным типам темперамента. Это лишь подтверждает наше

общее соображение о метафорическом характере такого рода определений.

Дальше – больше, и в представлении специалистов неосознанно сложился определенный описательный образ «чистого типа» темперамента, блестяще воспроизведенный в художественной форме шведским художником Х. Бидstrupом.

Флегматик – в обыденном представлении это тип, который обладает сильной и медленной поведенческой (в том числе эмоциональной) реакцией на события внешнего мира. Что это означает с точки зрения внешнего наблюдателя? При любых обстоятельствах люди такого типа все равно не будут «взрываться». Они спокойно реагируют на возмущающие внешние обстоятельства даже в том случае, если эти обстоятельства им не безразличны. В случае необходимости они спокойно эту ситуацию разрешат, правда, будут делать это несколько медленнее, чем представители другого чистого типа – сангвиники.

Сангвиник представляет собой сильный и быстрый тип, который в определенных случаях может демонстрировать импульсивные, взрывные реакции, однако в основной массе ситуаций он хорошо и эффективно регулирует и свои эмоции, и свое поведение.

Меланхолик – слабый и медленный тип – похож на флегматика тем, что он медленно или вовсе не реагирует на возмущающие (изменяющиеся) внешние обстоятельства. Существенное отличие его от флегматика состоит в том, что способ его реакции на те или иные события оказывается окрашенным в грустные тона.

Наконец, **холерик** – тип слабый и быстрый. Холерик импульсивный, взрывной, с быстрой переменной настроения под влиянием ситуации, его реакции часто подавляются внешними событиями, и он не может долго сопротивляться давлению внешних обстоятельств.

Рассмотренный пример позволяет раскрыть определенную технологию сравнительного исследования. Во всех случаях, когда осуществляется наблюдение субъектного поведения, в поле зрения *внешнего наблюдателя* содержится *наблюдаемая ситуация* и *наблюдаемый субъект*. Внешний наблюдатель независим и не вмешивается в течение наблюдаемых событий – по определению, это исследователь, диагност. Его задача – при минимальном вмешательстве максимально точно зафиксировать наблюдаемые компоненты взаимодействия субъекта с окружающим миром. Итак, поведение наблюдаемо в указанных выше компонентах, в их текущем состоянии; смена этих состояний позволяет зафиксировать динамику взаимодействия субъекта, его движение во взаимодействии с миром (рис. 4.1).

Многочисленные психологические классификации типов личности, типов индивидуальности за редким исключением вырастают на основе результатов многочисленных, систематизированных наблюдений, ставших *научными данными*. Обобщенные эмпирические данные, дополненные некоей теоретической гипотезой, моделью изучаемого явления, позволяют впоследствии применять предложенные классификации для предсказания вероятных форм поведения субъекта в другой момент времени и в других ситуациях взаимодействия*.

* Забродин Ю.М. «Модель личности» в психодиагностике. М., 1994.

В этом контексте особое значение приобретают *методы сбора эмпирических данных* и *методы их теоретической интерпретации*.

Методы сбора психологических данных, так же как и методы их интерпретации, предполагают конструирование специальных *процедур наблюдения* за поведением (и состояниями) субъекта и мира*. Эти *технологии психологического наблюдения*, или *психотехнологии наблюдения*, содержат, по меньшей мере, два необходимых компонента: психологические знания и психотехнический инструментарий. Инструментарий, в свою очередь, подразделяется на две части. Одну из них составляют *техника и методы сбора психологических данных*, предполагающие более или менее заметный контакт наблюдателя с наблюдаемым субъектом. Другую – *техника и методы фиксации данных наблюдения*, допускающие последующие хранение, транспортировку и систематизацию собранных данных.

* Meister D. Measurement of Behavior. 1985.

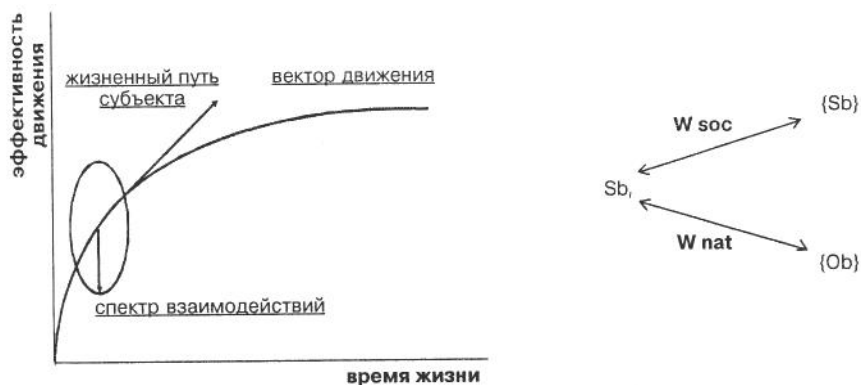


Рис. 4.1. Схема взаимодействий субъекта с миром на его жизненном пути

Для связи данных наблюдения и психологических знаний формируются *техника и методы интерпретации результатов наблюдения*.

К примеру, в случае конкретного наблюдения за конкретным человеком в качестве необходимой информации выступают время, место, условия и идентификатор наблюдаемого субъекта, характеристики ситуации наблюдения, состояния субъекта и его поведение, состояния окружения субъекта. Данные наблюдения заносятся в специальный дневник или в любое другое хранилище первичной («сырой», необработанной) информации о проведенном наблюдении, использующие, например фото-, кино-, аудио- и другую информационную технику. Появившиеся в последние годы новые информационные технологии позволяют существенно повысить эффективность инструментария наблюдения и методов фиксации результатов наблюдения. Сказанное, как легко увидеть, относится к двум первым группам психотехнологий, т.е. к группе средств, которые позволяют усилить возможности и эффективность работы наблюдателя. С одной стороны, они существенно облегчают процесс наблюдения, а с другой – позволяют осуществить более точную и надежную фиксацию результатов наблюдения.

Техника и методы интерпретации эмпирических данных также могут быть поделены на группы. Одна из них включает в себя методы обработки первичных данных, другая – методы теоретической интерпретации результатов.

Что бы ни являлось объектом психологического наблюдения – параметры ситуации, действия субъекта, их последствия, состояния мира и субъекта, – все это становится физически наблюдаемым (с позиций внешнего наблюдателя) фактическим материалом, который составляет феноменологию поведения. В течение более чем ста лет развития научно-экспериментальной психологии одной из главных проблем было решение вопроса о том, относить ли первичные данные наблюдения (включая в них образцы поведения субъекта) к области психических явлений или к области явлений физических.

В этой связи возникает естественный вопрос: в чем же разница между экспериментальным психологом и физиком-экспериментатором?

Для прояснения этого необходимо вернуться к началу изложения и напомнить, что во всем многообразии субъектных феноменов мы выделяем два качественно различных и логически несовместимых класса: *собственно поведенческие феномены*, с одной стороны, и *феномены управления поведением* – с другой.

Последующее изложение постоянно опирается на упомянутое положение, представляющее один из ключевых моментов разработанного нами подхода: во всем многообразии явлений, бывших и становившихся объектами психологического изучения, следует выделять *два качественно различных вида феноменов и два уровня феноменологии*, с которыми мы имеем дело как в области научной, так и в области практической психологии: с одной стороны, явления и события *интерсубъектные*, относящиеся к самому поведению, а с другой стороны – явления и события *интрасубъектные*, относящиеся к управлению поведением.

То, что связывает развитие ситуации с поведением субъекта, получает в нашем варианте название *психологических механизмов*, которые на самом деле вполне закономерным образом связывают различные моменты движения субъекта в изменяющемся мире путем построения определенных моделей связи движения мира и движения субъекта, т.е. задавая гипотетические связи между уровнем наблюдаемых интерсубъективных феноменов поведения и интрасубъективных явлений и событий – феноменологии психологических механизмов.

4.3. Модели личности в психодиагностических приложениях

Понятие «модель» используется в самых различных областях науки. Оно отражает представления,

формирующиеся в процессе изучения объективной реальности и объединенные в виде концепции ее описания – модели этой реальности. Такие модели постоянно совершенствуются в направлении обеспечения все более полной их адекватности той реальности, которую они описывают. В этом состоит познание и накопление научных знаний, позволяющих объяснять объективные факты, события, явления, выявлять тенденции в их динамике и прогнозировать развитие подобных тенденций в конкретных условиях. С одной стороны, модель, отражающая объективную реальность, позволяет решать задачи научного анализа; с другой – эти модели используются для прогнозирования тех или других тенденций в динамике этой реальности (один из существенных аспектов задачи синтеза).

Аналогичным образом осуществляется развитие психодиагностики. Появление новых моделей или концепций личности стимулирует разработку новых психодиагностических средств, а создание психодиагностических методик, базирующихся на общих или частных концепциях личности, вызывает пересмотр имеющихся в теории общей психологии концепций личности. Поэтому необходимость связи теории психодиагностики с теорией личности, которая неоднократно подчеркивалась в различных исследованиях [32; 75; 98], может быть обеспечена адекватностью моделей личности, используемых психодиагностикой, основным положениям теории личности. Кроме того, модель личности может быть основанием для разработки психодиагностических методик и организации психодиагностических обследований, так как их целью в конечном итоге является определение специфичности параметров и характеристик личности обследуемого, рассматриваемой с позиций принятой модели.

Отсутствие четко разработанных моделей личности в психодиагностике во многом и является причиной отмеченных в предыдущих главах книги противоречий отдельных положений теории психодиагностики и недостаточной ее практической полезности для проведения обследований. Это, видимо, объясняется тем, что разработка модели личности является одной из наиболее сложных проблем общей психологии, а в теории психодиагностики такие модели разработаны либо явно недостаточно, либо не рассматриваются вообще, подменяясь предметом диагностирования, психическими свойствами или отдельными качествами. Однако положительный опыт разработки и практического использования моделей в рамках одного из разделов психологии – психофизики [52] – свидетельствует о том, что решение проблемы модели личности в психодиагностике может значительно продвинуть как теоретические исследования, так и расширить область практического применения психодиагностических методов. Основная сложность, на которую мы неоднократно указывали при оценке различных моделей личности в психологии, заключается в том, что психика, являясь идеальным объектом, не может наблюдаться непосредственно. Поэтому личность изучается через объективно наблюдаемые действия, поступки, движения, высказывания, деятельность и поведение в определенных условиях и т.п.

При этом чаще всего упускается из виду то, что представления психолога о причинах, вызывающих ту или другую реакцию субъекта на объективные обстоятельства, зависят не только и не столько от концепции психической регуляции деятельности и поведения, а от адекватности отражения самим психологом тех объективных обстоятельств, в которых находится изучаемый субъект, а также от возможностей средств регистрации, которые применяются для измерения и оценки «объективно проявляющихся» реакций на такие обстоятельства.

В наших работах было показано, что психолог, изучающий личность, использует по крайней мере три типа моделей:

- *модель психической регуляции деятельности и поведения*, с помощью которой он делает заключения о значимости и причинах объективно наблюдаемых реакций обследуемого и в соответствии с которой интерпретирует получаемые данные психодиагностических методик. Данная модель характеризует решаемую психологом психодиагностическую задачу и его представления о том, как и какие особенности личности влияют на индивидуальные реакции обследуемого;

- *модель объективной реальности, или модель реальной задачи*, в которой находится изучаемая личность и которая определяет мнение психолога о характеристиках воздействия на эту личность, целях ее обследования и информативности результатов. По существу, это модель реальной ситуации обследования, включающая в себя порядок использования его результатов и степень их влияния на решения, принимаемые в отношении обследуемого;

- *модель средств изучения личности*, которая характеризует представления психолога о возможностях указанных средств регистрации объективной реальности. Речь идет, в частности, о специфических особенностях воздействия этих средств на обследуемого, о вероятных зависимостях получаемых данных от различных факторов окружающей среды (и от особенностей самого субъекта обследования). Такая модель отражает валидность и надежность используемых психодиагностических методик.

Если все три типа моделей взаимно соответствуют друг другу, а также адекватны и точны по отношению к той реальности, которую они отражают, то изучение личности может быть достаточно успешным. При нарушении

одного из этих условий появляются предпосылки для серьезных ошибок и влияния субъективизма психолога на результаты психодиагностического обследования. Например, несоответствие первой модели процессам психической регуляции деятельности и поведения может приводить к искажениям в интерпретации результатов применения психодиагностических методик. В частности, таким несоответствием чаще всего объясняется сложность решения проблемы выделения профессионально важных качеств, когда профессиональная пригодность оценивается не эмпирически по результатам деятельности, а исходя из представлений психологов о ее специфических особенностях.

Выделенные три типа моделей и их соотношение позволяют объяснить многие противоречия в теории психодиагностики и проблемы, возникающие при проведении психодиагностических обследований. В частности, неоднократно отмечаемый различными авторами разрыв между теорией и практикой психодиагностики [31; 55; 230] вызван прежде всего тем, что отсутствуют единые подходы к разработке указанных моделей; изменение популярности тестов и снижение практической полезности психодиагностических методов можно объяснить расширением области практического применения психодиагностики без соответствующей коррекции указанных выше моделей. Аналогично, существенные различия в формулировках предмета психодиагностики и определении содержания психодиагностических задач вызваны явными или косвенными расхождениями мнений разработчиков о содержании и соотношении названных выше моделей.

С точки зрения целей данной работы важно то, что многообразие трактовок основных концепций теории психодиагностики, по существу, отражает различные аспекты представлений их авторов о модели личности. Действительно, если рассматривать личность как системное образование субъекта, который взаимодействует с другими субъектами и объектами в окружающей его реальности, то модель личности должна включать в себя описание всех основных закономерностей внутренней организации такой системы и формирования ее реакции на внешние воздействия (включая в них воздействие средств изучения).

Такое понимание модели личности предполагает, что она должна описывать интериндивидуальные связи и элементы, составляющие структуру личности, закономерности психического отражения объективной реальности, организацию целенаправленной деятельности и поведения в различных объективных обстоятельствах, выделять параметры и характеристики, позволяющие оценивать индивидуальные особенности данного субъекта.

Здесь следует отметить, что разработка моделей личности представляет собой новое направление в теории психодиагностики. С одной стороны, оно связывает психодиагностику с основными положениями теоретической персонологии; с другой – предполагает создание таких модификаций общей модели личности, которые гарантируют адекватность и обоснованность практического применения психодиагностических методов. Под общей моделью личности подразумевается ее описание, основанное на теоретических и эмпирических исследованиях в области различных разделов психологии и соответствующее положениям методологии общей психологии и концепциям теории личности. Такая общая модель личности становится одной из базовых составляющих теории психодиагностики.

Развитие и конкретизация общей модели личности могут проводиться в направлении создания таких ее модификаций, которые связаны с целями и средствами решения конкретных задач. Так, простым примером возможной модификации общей модели личности является система профессионально важных качеств, отражающая требования специфики профессиональной деятельности к индивидуальным особенностям осуществляющего ее субъекта и позволяющая прогнозировать успешность этой деятельности.

Подобные модификации общей модели личности могут быть весьма многообразны, так как они должны учитывать специфические особенности профессиональной деятельности. Конкретными примерами их различий могут быть выделение связи формы деятельности и классификации характеров [74], варианты профиограмм и требований к формированию так называемого профессионального типа [38], определение индивидуальных особенностей, препятствующих успешной деятельности [17].

Приведенные примеры характеризуют модификации общей модели личности, которые разрабатывались для использования результатов психодиагностических обследований в качестве одного из оснований в принятии организационных, административных или каких-то других решений. Разработка модификаций модели личности на базе общей персонологической теории является, по нашему мнению, одним из весьма перспективных направлений развития прикладной психодиагностики.

Если указанные модификации создаются исходя из общих теоретических принципов, и если они отражают значимые аспекты объективной реальности, которые включаются в общую модель, тогда существенно облегчается решение проблем валидности психодиагностических методов и интерпретации психодиагностических данных. Оценка валидности и порядок интерпретации психодиагностических данных в значительной мере определяют эффективность применения психодиагностических методов и методик, так как позволяют оценить, насколько полна, точна и надежна получаемая с их помощью информация, насколько она характеризует индивидуальные

особенности данного субъекта и поддается научному толкованию.

При этом следует учитывать, что интерпретация осуществляется на основе частных модификаций общей модели личности, параметры которой так или иначе интегрируются в рамках теоретической модели решаемой задачи. Отсюда совершенно понятно, что (часто не отражаемое в рациональных понятиях) соотношение упомянутых моделей, без которого вообще невозможна адекватная интерпретация психодиагностических данных, в действительности строится только двумя возможными путями:

- либо интуитивно в зависимости от личного опыта и квалификации практического психолога;
- либо с опорой на достаточно адекватное реальности теоретическое описание – соответствующую модель личности.

В свою очередь, адекватность теоретического описания в конечном итоге влияет на валидность основанных на нем методов. Таким образом, принципиально удается раскрыть содержание валидности через понятие *теоретической адекватности* – соответствия (модели) метода диагностики теоретической модели личности. Действительно, в современной литературе по психодиагностике часто указывается, что психодиагностический метод является валидным в том случае, если он адекватно измеряет ту психологическую характеристику (свойство, способность, умение, состояние и т.д.), для оценки которой он был разработан [31]. Вместе с тем под валидностью также понимают степень соответствия результатов, полученных в ходе обследования, объективным показателям интересующей психодиагноста профессиональной деятельности, для оценки особенностей или эффективности которой это обследование предназначено [113]. При этом валидность рассматривается как обоснованная пригодность психодиагностического метода для оценки тех или иных индивидуальных особенностей субъекта [37; 113; 152; 162; 175; 183; 196; 219; 229].

Валидность становится предметом особого рассмотрения в тех случаях, когда представления об оцениваемых психических феноменах и особенностях не могут быть сформированы на основании прямого наблюдения объективной реальности. К числу подобных феноменов и особенностей относятся многие из тех, которые традиционно изучаются психологией: характер, темперамент, способности, интеллект и многие другие. При их изучении и оценке возможно лишь построение гипотез о специфике того или иного психического явления, о формах и динамике его проявления. Поскольку проявления названных феноменов в поведении, деятельности человека многообразны и неоднозначно указывают на тот или иной «психологический конструкт», оценка валидности осложняется тем, что не может осуществляться на основании сопоставления объективно наблюдаемых фактов и событий. Она проводится путем соотнесения объективно зафиксированных особенностей деятельности и поведения с упомянутой гипотезой.

Как уже отмечалось выше, проблема валидности психодиагностических методов теснейшим образом связана с проблемой интерпретации психодиагностических данных. При детальном рассмотрении проблемы интерпретации обнаруживается существенное несоответствие: с одной стороны, разработаны и продолжают развиваться строгие статистические процедуры обработки данных, утверждаются в действующей практике количественные критерии измерения психических процессов функций и состояний, а с другой – налицо явная «нестрогость» в правилах обоснования валидности процедур, т.е. соответствия метода изучаемому явлению. Это чрезвычайно затрудняет на практике конкретную и точную интерпретацию полученных результатов в терминах теоретической персонологии и в понятиях, отражающих цели психодиагностического обследования.

Действительно, современные специалисты (А. Анастази [8; 134], Г. Гулликсен [161], А. Хьюсон [174] и др.) чаще всего ограничиваются лишь первым уровнем интерпретации, построенным исключительно на привлечении количественных критериев. Так, Г. Линерт в книге «Построение и анализ тестов» (Берлин, 1969 г.) в гл. XVI «К интерпретации объективных результатов тестов» рассматривает лишь вопросы взаимосвязи стандартной ошибки измерения с надежностью индивидуальных тестов. При этом, уделив огромное внимание идее использования уравнений простой регрессии при интерпретации результатов тестирования, он, к сожалению, никак не затрагивает вопросы соответствия полученных количественных характеристик (обработанных психодиагностических данных) той объективной реальности, которую они, по-видимому, отражают.

Конечно, наличие статистически обоснованных норм является одной из важных составляющих обоснованной интерпретации результатов психодиагностических обследований, однако излишняя абсолютизация этих норм отводит на второй план содержательную интерпретацию психодиагностических данных, которая (в качестве действительных норм) должна опираться на параметры теоретической модели личности. В результате, в содержательной интерпретации доминируют не столько обоснованные научные знания, сколько интуиция и индивидуальный опыт психолога.

4.4. Концепции и модели личности в современной персонологии

Приведем краткие характеристики основных концепций и теоретических конструкций, которые задавали главные направления развития теоретической персонологии в двадцатом столетии. При этом порядок нашего рассмотрения не определяется важностью или приоритетностью анализируемых подходов.

Психодинамическое направление в психологии личности. Характеристика, основные понятия, структура личности (З. Фрейд). Психодинамическое направление в исследовании личности развивалось в противовес *структурному направлению* германской психологической школы. Это направление отводит ведущую роль сложному взаимодействию человеческих *интенций* (инстинктов, мотивов, влечений) в структуре психической регуляции поведения личности.

Одним из важных представителей психодинамического направления является *психоанализ З. Фрейда* (1856-1939), австрийского врача и психолога, который разработал теоретические, концептуальные и методические основы психоанализа, суть которых кратко сводится к тому, что сознание составляет лишь малую часть в организации поведения, и в поведении человека реализуются постоянные *конфликты*, истоки которых лежат в *неосознаваемых сексуальных, защитных и агрессивных побуждениях*.

За время своей работы З. Фрейд создал:

- первую развернутую теорию личности;
- метод исследования психических процессов, лежащих на грани и за границами осознаваемого;
- оригинальные методы психотерапии неврозов.

В теории личности З. Фрейда главное место занимает *топографическая модель личностной организации*, состоящая из трех уровней: *сознание* (осознаваемое «здесь и теперь»); *предсознательное* (персональный опыт, который легко может быть возвращен в сознание); *бессознательное*.

З. Фрейд предложил *концептуальную модель структуры личности*:

• *первая подструктура* носит название «Оно»; эта подструктура включает в себя примитивные, инстинктивные (инстинкты жизни) и врожденные аспекты личности. Будучи биологически заданным, «Оно» свободно от ограничений и действует по *принципу немедленной разрядки* (иначе *принцип удовольствия*) психической энергии, генерируемой базовыми побуждениями и направляемой рефлексам и первичными психическими процессами (иррациональными и фантазийными формами человеческих представлений);

• выделение в психике субъекта себя из внешнего мира задает *вторую подструктуру личности* – «Я», или «Эго». Задача «Эго» – *подчинить поведение принципу реальности* (в отличие от принципа удовольствия у «Оно»), и для этого формируются вторичные процессы – в частности, логического, рационального мышления;

• *третья подструктура* – «Супер-Эго», или «Сверх-Я», содержит формирующуюся систему ценностей, а также поведенческих, моральных и этических норм, совместимых с социальным окружением субъекта. В структуре «Супер-Эго» действуют две подсистемы: *совесть* и *эго-идеал*.

Наконец, З. Фрейд сформировал *стадийную модель развития личности* (от оральной до генитальной) со специальными механизмами *фиксации* (закрепленные на данной стадии) и *регрессии* (возврата на предыдущие).

Реальное поведение личности и его отклонения связаны с неадекватной разрядкой психосексуальной энергии и возникновением тревоги (реалистической – от внешней среды; невротической – от внутренней среды, от «Оно»; моральной – от «Супер-Эго»).

В ответ на тревогу у человека вырабатываются специальные защитные механизмы: вытеснение; проекция; замещение; рационализация; реактивное образование; регрессия; сублимация; отрицание.

Рассмотренные базовые концепции психоанализа получили дальнейшее развитие (и критику) в последующих психоаналитических теориях и концепциях.

Развитие психоаналитических концепций личности в работах А. Адлера и К. Юнга. Эти два психолога стали создателями собственных психоаналитических систем, в которых по-разному отвергается фрейдовский примат сексуальности и агрессии. **А. Адлер** (1870-1937) считал, что субъект (индивид) принципиально не может быть отделен от общества (социума), и поэтому он выделяет в качестве важнейших факторов *социальные детерминанты личности*. По его мнению, люди способны:

- сами творить свою судьбу (самоактуализация);
- преодолевать примитивные побуждения (в высшей форме – самоконтроль);
- совершенствоваться через самопознание.

Адлер рассматривает единство личности в контексте *стиля жизни*, индивидуально-неповторимого жизненного пути субъекта. Предложенная им динамическая теория личности базируется на семи ключевых положениях.

1. *Чувство неполноценности и компенсации*, характеризующееся комплексом неполноценности.
2. *Стремление к превосходству*, к улучшению себя и обстоятельств своей жизни.
3. *Стиль жизни* как жизненный план и способности его реализации.
4. *Социальный интерес*.

5. Поведенческое «Я».

6. Порядок рождения (первенец, самый младший ребенок).

7. Фрикционный финализм, т.е. подчиненность поведения и стиля жизни субъекта им самим намеченным целям.

Стиль жизни определяет адлеровскую типологию личности, состоящую из четырех типов: *управляющий, берущий, избегающий, социально полезный*.

В отличие от А. Адлера, К. Юнг (1875-1961) считал, что индивидуумы мотивируются скорее не социальными, а *интропсихическими силами и образами (архетипами)*, происхождение которых уходит в глубь истории. В отличие от З. Фрейда, К. Юнг трактовал *либидо (психическую энергию)* существенно более широко: помимо *сексуальной энергии* (стремление к человеку), она может проявляться в *религии* (стремлении к Богу) или в *стремлении к власти*.

Соответственно иная структура личности у К. Юнга. Она включает в себя: «эго», «личное бессознательное» (*опыт и комплексы*), «коллективное бессознательное» (*архетипы*).

Среди наиболее важных архетипов К. Юнг выделяет семь: *Анима, Анимус, Персона, Тень, Самость, Мудрец, Бог*.

У К. Юнга иначе строится и типология личности. В этой типологии, разработка которой относится к 1920 г., К. Юнг кладет в основание классификации базовые признаки и факторы личности, связанные с внутренним миром, психической организацией субъекта. Это *направленность эго и базовые психические функции*. В направленности эго, или в основных жизненных установках личности, К. Юнг выделяет: *экстраверсию*, или направленность на внешний мир, на других людей, на объекты; *интроверсию*, или направленность на внутренний мир, на себя, на субъекта.

Базовыми психическими функциями К. Юнг называет:

- *мышление* (рациональное познание);
- *ощущение* (непосредственное восприятие);
- *чувство* (эмоции);
- *интуицию* (иррациональное познание).

При этом мышление в определенном смысле противопоставляется чувству, а ощущение – интуиции. В этом выбранном базисе формируются восемь (в отличие от четырех у А. Адлера) типов личности, которые становятся классической базой для психодиагностики личности:

- экстравертированный мыслительный;
- экстравертированный ощущающий;
- экстравертированный чувствующий;
- экстравертированный интуитивный;
- интровертированный мыслительный;
- интровертированный ощущающий;
- интровертированный чувствующий;
- интровертированный интуитивный.

К. Юнг в своей работе «Психологические типы» (1921 г.) дал подробную характеристику в терминах каждого типа наблюдаемого поведения и личностных особенностей, так что предложенная им классификация до сих пор успешно работает и широко применяется в *современной психодиагностике личности*.

Эго-психологическое направление в теории личности. Основные особенности концепций Э. Эриксона, Э. Фромма, К. Хорни. Эго-психологическое направление явилось дальнейшим развитием психоанализа и одновременно началом *гуманистической психологии*, суть которой, выраженная одним из основоположников этого направления **Э. Эриксон** (1902-1994), состоит в том, что в развитии личности любой психологический феномен может быть понят лишь во *взаимодействии биологических, поведенческих, эмпирических (личного опыта) и социальных факторов*.

Концепция Э. Эриксона предполагает:

- акцент на развитие индивида в течение всей его жизни;
- упор на «здорового» индивида, а не на патологию личности;
- опору процесса становления личности на феномен идентичности;
- включение культурно-исторических факторов в объяснение структуры личности.

Отсюда становятся яснее главные идеи *эпигенетического принципа* Э. Эриксона: стадийность личностного развития, социальная поддержка развития личности. Э. Эриксон (1964 г.) выделяет восемь стадий развития личности, которые радикально отличаются от фрейдовских: *орально-сенсорная, мышечно-анальная, локомоторно-генитальная, латентная, подростковая, ранняя зрелость, средняя зрелость, поздняя зрелость*, – и раскрывает особенности этих стадий психосексуального развития через систему базовых чувств: *доверие, автономия,*

инициативность, трудолюбие, эго-идентичность, интимность, продуктивность, эго-интеграция и им противоположные: недоверие, стыд, вина, неполноценность, ролевое смещение, изоляция, инертность и отчаяние.

Исключительно важными стали дальнейшие эмпирические исследования эго-идентичности, породившие ряд новых направлений в изучении личности, в том числе в концепции **Э. Фромма** (1900-1980), который сформулировал теорию типов характера, основанную на социологическом анализе того, как люди формируют социальный процесс и саму культуру общества.

Ключевыми в этой концепции стали понятия пропасти между свободой и безопасностью личности. Преодоление одиночества и чувства опасности, по Э. Фромму, происходит через механизм бегства от свободы, который реализуется с помощью нескольких поведенческих стратегий: авторитаризма (доминирования), деструктивности (разрушения), подчинения (конформизма).

Идеальным выходом из внутреннего конфликта личности Э. Фромм считает позитивную свободу. Раскрывая интенционную сторону личности, Э. Фромм выделяет пять основных экзистенциальных потребностей человека в направлении достижения позитивной свободы. Это потребности: в установлении связей (интерсубъектных), в преодолении (своей животной природы), в корнях (принадлежности к миру и человечеству), в идентичности (самотождественности), в системе взглядов (мировоззрении).

Э. Фромм определяет также пять социальных типов характера личности, в какой-то мере перекликающихся с А. Адлером: рецептивный (источники блага для них – вне их самих), эксплуатирующий (похож на берущий у Адлера), накапливающий (собирающий капитал), рыночный (субъект торговли и имиджа), продуктивный.

Эта типология закладывает основу для личностного анализа социального поведения.

К. Хорни (1885-1952) как представительница социокультурного направления сформулировала свою концепцию личности, в которой базовыми категориями стали понятия удовлетворения и безопасности, и вслед за З. Фрейдом считала, что основные нарушения личностного развития связаны с чувством базальной враждебности (со стороны других) и базальной тревоги. При этом она выделяет соответственно десять базовых потребностей: в любви и одобрении, в руководящем партнере, в четких ограничениях, во власти, в эксплуатации других, в общественном признании, в восхищении собой, в честолюбии, в самодостаточности, в безупречности.

Соответственно этим признакам выделяются три ориентации социального поведения (стиля поведения):

- «на людей» (уступчивый тип);
- «от людей» (обособленный тип);
- «против людей» (враждебный тип).

Таким образом, эго-психологическое направление личности особое внимание уделяет внутренним психологическим причинам личностного поведения и рассматривает влияние на эти причины социальных факторов, которое проявляется в различной типологии социального (интерсубъектного) поведения.

Гуманистическое направление в теории личности. Основные характеристики подходов А. Маслоу и К. Роджерса. Гуманистическая психология представляет собой новое направление в теории личности, полагающее, что человек от природы хорош, «нормален» и способен к самосовершенствованию. Крупнейший представитель гуманистического направления – А. Маслоу (1908-1970) – известен теорией самоактуализации, считающей важными такие понятия, как рост, самоактуализация, стремление к здоровью, поиски идентичности и автономности, жажда прекрасного и др.

Фундаментальным результатом А. Маслоу является его теория мотивации, задающая интенции личности как иерархию базовых потребностей: физиологических, в безопасности и защите, в принадлежности и любви, в самоуважении, в самоактуализации (личностном совершенствовании). При этом основные мотивации делятся на две группы: мотивы дефицита (депривационные, или Д-мотивы), мотивы роста (бытийные, или Б-мотивы).

Для Д-потребностей характерно то, что их неудовлетворение вызывает болезнь (голод, холод, опасность), их удовлетворение указывает болезнь, их восстановление излечивает болезнь, при определенных экстремальных условиях человек предпочитает их удовлетворение, они неактивны или не функционируют у здорового человека в комфортном состоянии.

Б-потребности относятся к стремлению реализовать потенциал личности. Их примеры: целостность, совершенство, завершение, справедливость, активность, богатство, простота, красота, уникальность, отсутствие стресса, истина, реальность, игра, самость, независимость.

Для оценки самоактуализации личности в 1964 г. был разработан специальный «Опросник личностной ориентации» (ОЛО – POI), что дало возможность выделять различные типы ориентации:

- направленность на себя;
- компетентность во времени.

С помощью опросника также удалось выделить такие размерности самоактуализации, как: ценности

самоактуализации, экзистенциальность, эмоциональная реактивность, спонтанность, забота о своих интересах, самопринятие, понятие природы человека, принятие агрессии, способность к близким отношениям.

Изменение самоактуализации положило основу технике гуманистической психотерапии, коррекции личностного развития и позволило построить характеристики самоактуализирующихся людей.

В этом контексте также важна *феноменологическая* (эго-психологическая) *ветвь* гуманистической психологии, крупнейший представитель которой **К. Роджерс** (1902-1987) также полагал, что именно внутренняя система отсчета человека (его способность постигать других и самого себя) играет ключевую роль в организации поведения личности.

Он вслед за А. Маслоу полагал, что тенденция к актуализации есть руководящий мотив в жизни человека, и его представления о «хорошей жизни» вполне определенно влияют на личностные характеристики.

Создав терапевтически крайне конструктивную концепцию *«полноценно функционирующего»* человека, К. Роджерс установил *пять основных характеристик личности* такого человека:

- открытость переживанию (как противоположность беззащитности);
- экзистенциальный образ жизни (тенденция жить полно и насыщенно в каждый момент существования);
- организмическое доверие (принятие решения с опорой на собственное чутье);
- эмпирическая свобода (человек может свободно жить так, как он хочет, т.е. его свобода выбора соотнесена с его желаниями и возможностями);
- креативность (творческое начало).

Эти черты личности стали у К. Роджерса и его учеников принципами личностной развивающей терапии, что позволило *превратить гуманистическую психологию из теории* (у А. Маслоу) *в практическую работу*.

Описанные выше основные концепции и теории личности дают нам пример того, в каком состоянии находится современная теоретическая персонология. Отметим также, что именно эти теории и концепции личности играют ведущую роль в приложениях персонологии к решению практических задач диагностики личности, определению перспектив и трудностей ее развития, поддержке и коррекции реализации гражданской и профессиональной карьеры человека.

РАЗДЕЛ II. ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ ЛИЧНОСТНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ: ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ И ПРИКЛАДНАЯ ПЕРСОНОЛОГИЯ

Глава 5. Психологический анализ поведения личности в проблемной ситуации. Основы субъектного анализа

5.1. Понятие проблемной ситуации

Анализ ряда работ отечественных психологов, посвященных исследованиям теоретических аспектов проблемных ситуаций*, позволяет представить их психологическое содержание в обобщенном виде следующим образом. В общем случае *проблемная ситуация возникает в структуре целенаправленной деятельности как ситуация внезапного и неожиданного препятствия на пути к достижению ее цели*.

* Данный материал обобщает ряд исследований, выполненных нами совместно с Г.Б. Морозовой. (Примеч. авт.)

Объективные характеристики проблемной ситуации – цель, средства достижения, программы действий (внутренних и внешних) – составляют известные условия, которые можно рассматривать как заданные к моменту возникновения препятствия, выступающего в виде объективно сложившегося противоречия между необходимостью достижения цели и отсутствующей в данный момент возможностью ее достижения.

Исходное состояние субъекта характеризуется направленной активностью (стремлением к достижению осознанной цели), что переживается им как намерение овладеть предметом деятельности, уверенность в такой возможности. В результате обнаружения препятствия на пути к достижению цели (неочевидности достижения) происходит преобразование качеств субъективных переживаний – возникает неуверенность как следствие субъективной неопределенности в успехе.

Переживание неопределенности и другое его следствие – понимание его возможного неуспеха – составляют субъективные условия проблемной ситуации и содержание противоречия: *конфликта, образующего психическое напряжение*.

Переживание неочевидности достижения цели деятельности на каком-то этапе ее осуществления приводит к пониманию того, что, используя имеющиеся знания и средства, достигнуть цели невозможно. С этого, собственно, и начинается для человека проблемная ситуация.

Таким образом, начальная фаза взаимодействия человека с проблемной ситуацией характеризуется обнаружением проблемы, которое обычно носит произвольный характер, а в случае информационного поиска является произвольным процессом решения задач обнаружения проблем. Начальная фаза взаимодействия с проблемной ситуацией завершается пониманием неопределенности и побуждением к преодолению препятствия. При этом побудительно направляющая сила мотива деятельности сохраняется, но может и потерять свою силу в результате перемотивации (мотивация избегания).

Смена мотивации (перемотивация, переориентация) как результат оценки ситуации составляет следующую фазу взаимодействия человека с проблемной ситуацией, которая предшествует фазе решения-выработки конкретных способов и средств выхода из нее. Побуждение к преодолению препятствия стимулирует мыслительный поиск. Проблемная ситуация в этой фазе становится источником продуктивной мыслительной деятельности.

Анализ ситуации предполагает поиск и выявление неизвестного, его открытие. Это неизвестное выступает в качестве искомого – того, что нужно выявить и усвоить для выхода из проблемной ситуации. Оно выявляется как носитель определенных отношений между аспектами проблемной ситуации, имеющими существенное значение для ее решения. В ходе анализа такие отношения становятся все более и более определенными, способствуя в конечном счете формированию искомого в конкретных понятиях.

Развитие мыслительного процесса, основанного на полученном в исследовательской стадии новом знании, продолжается в сторону образования и осознания (понимания) конкретных задач, решение которых необходимо для достижения цели деятельности, если не произошла перемотивация. Этот процесс основывается на анализе новых элементов ситуации в их связи с исходными элементами и оценке значимости препятствия с точки зрения возможности или невозможности достижения цели. Следовательно, объективно существующая проблема превращается для субъекта в задачу, происходит образование психической системы, адекватной задачам, решение которых позволит выйти за пределы проблемной ситуации.

Существуют различные определения *психологического содержания понятия задачи*. Например, такое, которое рассматривает ее как мыслительное преобразование проблемной ситуации в вербальную форму: задача – это всегда словесная, речевая формулировка проблемы, она – живое свидетельство единства мышления и речи. Независимость задачи от проблемы, ее вторичность, включенность в проблему как основы потенциально возможного способа преодоления препятствия позволяет в качестве конкретного содержания задачи рассматривать то новое, что вычленяется и вербализуется как неизвестное в процессе взаимодействия субъекта с проблемной ситуацией на этапе анализа и получения нового знания о ситуации в изменившихся условиях.

Поиск неизвестного по существу составляет *содержание процесса выработки решения задачи*, который осуществляется как процесс преобразования исходных данных, при котором отсеивается излишняя информация, укрупняются переменные задачи. В конечном счете, продуцируется *алгоритм решения* – последовательность обобщенных действий, приводящих к предполагаемому результату.

Важным в поиске решения является *процесс развития гипотез*, их образования и оценки – последовательные приближения к окончательному решению. Роль гипотезы заключается в том, что она дает возможность сформулировать идею, основные принципы и способы решения, т.е. определить стратегию и тактику.

Психологическое содержание гипотезы – прогнозируемый вероятностный «предобраз», некоторая модель решения. Построенная гипотеза становится детерминирующей тенденцией, установкой, которая подкрепляется или отвергается в зависимости от информации, используемой в этих целях. Каждая из выдвигаемых гипотез может рассматриваться как вариант решения – правильного или неправильного, – т.е. одно из приближений к окончательному решению – это модель будущего результата.

Уточнение гипотезы, ее корректировка и развитие происходят благодаря работе особой психической функции – *функции оценивания**. Оценка может быть упреждающей, выполняемой в форме мысленного эксперимента, и *результатирующей*, образованной на основе апробации гипотезы в практических действиях.

* См.: Забродин Ю. Психологическая функция оценивания и регуляция человеческой деятельности // Субъективная оценка в структуре деятельности. Саратов, 1987.

Оценивание осуществляется под воздействием вынуждающего субъективного фактора – стремления к определенному субъективному переживанию, а именно: стремление субъекта *увеличить уверенность в истинности гипотезы*. Ибо уверенность, как один из результатов оценивания, видимо, способствует мобилизации волевого усилия, переводящего содержание гипотезы в ее реализацию.

Таким образом, очевидно, что именно осуществление волевого акта обеспечивает преодоление неопределенности, содержащейся в проблемной ситуации, выбор наиболее правдоподобной для субъекта гипотезы, принятие на себя той или иной ответственности. Так, построение решения становится процессом

принятия решения, его волевой фиксацией и преобразованием в практические действия.

При этом существенное значение в построении решения имеют личностные особенности субъектов, детерминирующие и содержание процессов, и его динамику, и успешность выхода из проблемной ситуации.

Психологически важно, что на разных этапах взаимодействия субъекта с проблемной ситуацией происходят последовательные переходы от неосознанного уровня анализа на уровень произвольного (сознательного) регулирования. При этом такой переход может осуществляться как на более ранних, так и на более поздних стадиях работы с проблемной ситуацией – вплоть до реализации решения задач, вытекающих из данной проблемы. Это также говорит о том, что диапазон взаимодействия субъекта с проблемной ситуацией допускает значительные индивидуальные различия. Таким образом, процесс взаимодействия субъекта с проблемной ситуацией может быть представлен следующим образом.

1. Обнаружение проблемы, осознание наличия препятствия.
2. Перемотивация как результат оценки ситуации.
3. Формулировка задачи на основе анализа ситуации.
4. Ориентация в условиях задачи – ее исследование.
5. Субъективное принятие задачи – ее исследование (понимание того, что дано и что неизвестно).
6. Выдвижение гипотезы о предполагаемом результате.
7. Оценка (контроль) выдвинутой гипотезы.
8. Определение субъективной уверенности личности в истинности выдвинутой гипотезы.
9. Выбор плана реализации решения.

Хорошо известна избирательность человеческого восприятия. Менее известно, однако понятно, что любое взаимодействие человека с окружающим миром ограничено: селективно и избирательно – человек просто не в состоянии замечать все, что его окружает. Многие из того, что есть в наличии, игнорируется. Вместе с тем *психологическое определение ситуации* включает в себя много такого, что в окружающем мире физически не присутствует. Как пишет Т. Шибутани, «...человеческое представление о реальности есть в основном социальный процесс. Это не означает, будто нет реального мира вне нас, но то, что знают о нем люди, есть продукт участия в группе. Хотя категории время от времени пересматриваются и неточные представления успешно корректируются, в любое данное время большинство значений, по существу, таковы, какими люди согласились их считать. То, что люди обычно называют «реальностью», есть рабочая ориентация, относительно которой существует высокая степень согласия» [247; с. 103].

Мир, в котором люди живут и действуют, включает в себя настоящее, прошлое и будущее; в него входят воспоминания и ожидания, как возможные, так и действительные. *Определение ситуации* – это реконструкция чувственного опыта; оно возникает путем отбора из того, что существует в настоящее время, и того, что извлекается из воспоминаний и других соответствующих событий.

Подход человека к определению ситуации зависит от того, какова его картина мира. *Картина мира (perspective)* – это упорядоченный взгляд на окружающий мир; это то, что принимается как само собой разумеющееся в различных физических объектах, в событиях и в человеческой природе. «Окружение, в котором живут люди, – это не хаотическое нагромождение вещей, а упорядоченное единое целое. Субституциональный мир состоит из системы значений, и поведение основывается на совокупности представлений о свойствах различных категорий объектов. Чувственные сигналы вызывают к жизни гипотезы относительно свойств объекта, многие из которых в действительности восприняты быть не могут. Мир организован с точки зрения предположений, которые делают люди о различных объектах и классах объектов, причем эта организация скорее навязывается чувственными данными, чем извлекается из них» [там же; с. 104].

Чувственные данные организуются в системы значений, относящиеся не только к вещам и их качествам, но также и к порядку сосуществования вещей в пространстве и во времени*. Картина мира, следовательно, состоит из событий, предпосылок относительно того, что происходило, что происходит, что правдоподобно и что возможно. Знание – это ориентация по отношению к реальному или воображаемому порядку возможного, схема пространства и времени, отношений между объектами, порядка, управляемого правилами.

* Cassirer E. The Philosophy of Symbolic Forms. New Haven, 1957. Vol. 3. P. 107-190.

Люди действуют именно на основе этого порядка и его правил. Без этого жизнь была бы хаосом; даже сомнения и вопросы возможны только внутри несомненной системы соотнесения. Как сказал Рихтер, человеческая картина мира – это контурная схема, которая *опережает опыт, определяет его и управляет им**. Конструирование картины мира значительно облегчается благодаря способности людей пользоваться символами, особенно лингвистическими. Комбинации артикулированных звуков или письменных знаков, используемых для этой цели, могут представлять собой почти любые значения [247; с. 105].

С общепринятой точки зрения значение определяется в связи с тем, что люди делают с объектом. Как подчеркивает Т. Шибутани, «...значения есть, во-первых, свойства поведения и, только во-вторых, свойства объектов» [247; с. 87].

Если это так, то нет ничего странного в том, что как один и тот же объект может означать различные вещи для разных людей, так и одна и та же ситуация воспринимается разными людьми по-разному, она может иметь для разных людей разные оттенки значений. *Значения* – это обобщенные ориентации, которые невозможно определить тем, что делает человек в определенном месте в определенное время, поскольку в разных ситуациях реакции бывают различны [247; с. 88].

В контексте принятого нами предмета обсуждения важно то, что связь между символом и значением в большинстве случаев представляется условной; следовательно, *значение символа не может быть выведено из изучения самого этого символа*. Звуки, используемые в человеческой речи, сами по себе не более чем колебания воздуха, почти каждый может их легко воспроизвести. Однако в некоторых обстоятельствах эти символы могут заставить людей вступить в священную войну, предпринять опасное паломничество, участвовать в отвратительном линчевании или погибнуть, героически защищая безнадежное дело. В таком поведении появляется дополнительное значение, которое во много раз превосходит то, что присуще самому символу как таковому.

Таким образом, человеческие существа живут *одновременно в двух средах** – в естественном окружении, состоящем из реально существующих вещей, и в окружении культурном, символическом. Благодаря способности пользоваться символами люди в состоянии видоизменять свое окружение. Эффективное окружение, экологическая ниша, в которой живут люди, с поведенческой точки зрения может рассматриваться в данном контексте как система значений, упорядочивающих способы действий; эта система выработалась в прошлом опыте и постоянно подтверждается новым.

* См.: Забродин Ю.М. Очерки теории психологической регуляции поведения. М., 1997.

Хотя мы обычно думаем о значениях как о свойствах различных объектов, с которыми вступаем в контакт, на самом деле это только характеристики способов подхода к различным аспектам окружения. *Значение объекта* – это организованная ориентация субъекта, которую можно определить как совокупность тенденций поведения, основанных на предположении об определенных характеристиках объекта.

Знакомые объекты воспринимаются в связи с ожиданиями индивида, и каждое его представление об этих объектах подкрепляется, если данные гипотезы подтверждаются. Мимолетные ощущения, которые почти незаметно переходят друг в друга, распределяются по категориям и снабжаются ярлыками, так что при необходимости они извлекаются из памяти и вновь используются. Хотя ничто не случается дважды совершенно одинаково, каждый человек в состоянии сформировать упорядоченный взгляд на мир, и у тех, кто пользуется одними и теми же символами, развивается общая ориентация. И поскольку люди подходят к миру со сходными установками, они могут понимать и поддерживать друг друга.

5.2. Задача в процессах разрешения проблемной ситуации. Структурирование задачи

Один из вариантов системного анализа психических явлений обозначен нами как «субъектный подход»*. Смысл этого подхода состоит в уравнивании (в рамках теоретического анализа) внешних и внутренних событий, раскрывающих особенности взаимодействия субъекта с окружающим его миром, в признании одинаково важной роли *психологического анализа деятельности субъекта и психологического анализа субъекта деятельности*. В своей конструктивной версии он дает дополнительные основания для выделения такой психологической категории, как «задача», которая рассматривается нами в качестве элементарной единицы психологического анализа деятельности субъекта и как психологическое «поле», в которое погружен субъект в его реальных отношениях с окружающим миром. В рамках субъектного анализа удастся найти решение ряда теоретических проблем, в том числе за счет соотнесения *целостных элементов жизнедеятельности субъекта с особенностями их психического отражения и механизмами психической регуляции деятельности и поведения субъекта в ходе решения им стоящих перед ним реальных задач* [33; 36; 41].

* См.: Забродин Ю.М. Очерки теории психологической регуляции поведения. М., 1997.

Мы говорили выше, что сравнительный анализ различных подходов к исследованию личности в психологии позволяет сделать вывод о том, что принципиальные различия между человеческими субъектами заключаются в способах концептуализации связи событий объективной реальности и закономерностей психической регуляции

поведения субъекта. Можно утверждать, что по сути дела речь идет о двух вещах:

- причинной обусловленности и непрерывности поведения и деятельности субъекта, когда наблюдаемые события реальной жизни субъекта могут быть не только зафиксированы, но и объяснены регулярным действием особых (психологических) законов;
- возможности изучения названных выше законов как законов психической регуляции поведения и деятельности субъекта с помощью научных методов и, значит, об объективном характере действия психологических законов и объективном характере субъектных явлений.

Мы хотели бы подчеркнуть, что наиболее продуктивными в научном и практическом планах мы считаем подходы, в которых субъект рассматривается в непрерывном взаимодействии с окружающей его реальностью, которая включает в себя самого субъекта, объекты, других субъектов, различные формы взаимодействия с ними (различные виды деятельности, общения и др.), т.е. содержит элементы, необходимые для целей субъектного анализа. Суть этого подхода заключается в том, что анализ и описание психической регуляции деятельности и поведения должны осуществляться по крайней мере на двух уровнях:

- функциональном, охватывающем психологическое описание ситуаций субъектного взаимодействия, внешние факторы их проявления и воздействия;
- психологическом, который предполагает раскрытие психологических механизмов отражения внешних событий и регуляции поведения и деятельности субъекта.

В последнее время такой двухуровневый анализ получил определенное распространение в ряде прикладных исследований и практических разработок под условным названием функционального анализа, который является развитием и конкретизацией субъектного подхода (Ю.М. Забродин, 1980-1997). Этот подход предполагает раздельный, но согласованный психологический анализ, с одной стороны, ситуаций субъектного взаимодействия в условиях выполнения конкретной профессиональной деятельности, а с другой – рассмотрение механизмов психического отражения и психической регуляции при решении реальных задач этой профессиональной деятельности.

Основное отличие функционального подхода от других известных ранее методологических подходов, применяемых в психологии, заключается в том, что мы рассматриваем психологическую структуру личности и процессы психической регуляции в ней как целостные подсистемы психики, позволяющей человеку:

- отражать и оценивать события внешнего мира;
- формировать последовательность целенаправленных действий соответственно тем или иным внешним условиям;
- выбирать способ реализации сформированной последовательности действий;
- осуществлять его в практическом поведении.

Представляется естественным, чтобы в рамках предлагаемого подхода психологическое описание личности осуществлялось на двух функциональных уровнях: *поведенческом* и собственно *психологическом*. Первый – поведенческий функциональный уровень – отражает особенности внешних проявлений личности, в которые включаются наблюдаемые особенности деятельности, поведения и отношений субъекта.

Второй – психологический функциональный уровень – рассматривает собственно психологические механизмы регуляции наблюдаемого поведения, включая в них упомянутые выше процессы и результаты психического отражения объективной реальности, личный опыт, цели, ценности, оценки, процессы планирования действий, принятия решения и т.п.

Оба функциональных уровня связываются друг с другом через вводимую нами новую психологическую категорию – «задача», которая в свою очередь также рассматривается в двойном плане.

1. Задача, взятая во «внешнем» своем проявлении, рассматривается нами как элементарная единица поведения и деятельности субъекта, неразложимая без потери целостного психологического содержания реального поведения и деятельности конкретного субъекта.

2. Задача, взятая во «внутреннем» психологическом проявлении, выступает как способ существования, как системообразующий фактор, как принцип организации жизни субъекта: «линия жизни» субъекта строится как последовательность разрешения жизненных проблем, оформляющихся для субъекта в виде последовательности реально решаемых задач.

Следует все же более подробно рассмотреть само понятие «задача» и уточнить те составляющие, которые должны входить в ее определение. Термин «задача» давно и широко известен в психологии, он используется во многих психологических исследованиях, начиная с середины XIX в. Однако впервые это понятие было рассмотрено как психологическая категория только в 1982 г. [73], где выделены следующие ее особенности.

Задача замкнута в пространстве деятельности в том смысле, что в ней должны быть определены исходные (начальные) и граничные условия, заданы цель и конечный результат. Кроме того, она ограничена во времени

начальным моментом постановки и завершающим – получением необходимого результата.

Вместе с тем *задача открыта для субъекта*, который может принимать или не принимать ее, строить собственную субъективную иерархию целей решения, выбирать собственную стратегию их достижения, формируя субъективную модель решаемой задачи.

Отмеченные особенности категории «задача» обусловлены специфичностью соотношения субъективных и объективных критериев, используемых в процессе ее решения, что позволяет построить и оценить образ задачи, переводящий процесс решения из внешнего мира в субъективный мир человека, построить и оценить образ вероятных действий и вероятные последствия этих, еще не совершенных действий [19; 73, 119].

В динамическом комплексе представлений прошлого опыта, отражений наличной ситуации и особого, индивидуального понимания задачи, стоящей перед субъектом, раскрывается ядро и направление будущих его действий. Может быть, именно в этом комплексе и раскрывается та личностная установка, которую выделяют отечественные психологи (в отличие от англоамериканских *set* и *attitude*). Похоже, что именно в установке (как уже было доказано для перцептивных задач теоретическими работами Д.Н. Узнадзе (1966 г.) и подтверждено многочисленными экспериментальными исследованиями его учеников) как бы в виде эскиза дано поведение, которое в дальнейшем должно осуществиться.

Таким образом, ясно, что поведение человека начинается не с пустого места – ему предшествует и определенное состояние человека, и момент его внутреннего движения, возникающий на основе интеграции им отражения текущей ситуации, задачи и потребности, включающей в себя его индивидуальный опыт, особенности мировоззрения, субъективные отношения (предпочтения, оценки) и т.д. Можно сказать, что любая деятельность, если ее рассматривать как процесс решения задач, всегда есть целесообразная и целенаправленная активность конкретного субъекта. При этом в виде более или менее ясного образа субъект имеет в своем сознании некую конкретную цель совершаемой деятельности. Этот образ детерминирует организацию и регуляцию всего поведения как особого движения субъекта, подчиненного достижению (или приближению) к цели*.

* Завалова Н. Д., Ломов Б.Ф., Пономаренко В. А. Образ в системе психической регуляции деятельности. М., 1986.

В самом общем виде решение задачи представляет собой формирование плана, алгоритма, последовательности действий для достижения определенной цели на основе преобразования информации об исходной ситуации и на базе субъективных оценок как этой информации, так и состояния самого субъекта. Следовательно, всякий процесс решения строится на базе некоторой исходной информации, характеризующей исходную ситуацию решения. Цель же, в таком случае, можно рассматривать как желаемую будущую конечную ситуацию, асами проблемы решения – в смысле возможности движения к цели – достижения желаемого результата из наличной ситуации с заданными (принятыми) критериями качества.

Понятно, что для того, чтобы совершить это движение к цели, субъект должен отчетливо представлять себе, где он находится сейчас и как воспользоваться этим начальным положением, чтобы можно было достичь ту самую цель. Следовательно, казалось бы, простой образ наличной ситуации психологически разделяется на два компонента:

- отражение того, что находится перед субъектом в данный момент времени;
- отражение того, что именно в самой ситуации развивается, какой она может стать в ближайшем будущем.

С этой точки зрения ясно, что в субъекте, в его психике должно наблюдаться известное рассогласование между наличным и потребным состоянием мира*.

* Эта идея восходит еще к XIX в., а применительно к живым существам она нашла ясное, хотя и несколько различающееся представление в концепциях «кольцевой» регуляции, прежде всего в работах П.К. Анохина (1946-1955 гг.) и Н.А. Бернштейн (1946-1963 гг.).

Продолжая эту цепь логических рассуждений, мы видим, что цель как образ регулирует поведение человека не только как будущий результат. Она обнаруживает себя как особое, еще не существующее в реальном мире, представление, образ, который отличается от образа того состояния мира, в котором субъект находится сейчас.

А это, в свою очередь, значит, что *образ цели* (именно образ) отличается от *образа* наличной ситуации для данного субъекта. Указанное различие образов задает внутренний момент развития процесса решения задачи. Следовательно, *всякая деятельность реализуется в некотором интервале различий образов наличной ситуации и желаемой цели (конечной ситуации)*.

Кроме того, уже отмечалось (Ю.М. Забродин, А.А. Понукалин), что человек как субъект деятельности не только всегда соотносит ту цель, которая перед ним стоит, с той ситуацией, в которой он находится, но всегда ставит это различие в связь со своими возможностями по достижению поставленной цели из данной ситуации. Таким образом, в психологическом анализе целесообразной деятельности можно выделить три важнейших компонента

взаимодействия субъекта с миром:

- исходное состояние взаимодействия, или исходная ситуация;
- цель, или конечное желаемое состояние взаимодействия*;
- возможность (хотя бы потенциальная) достижения данной цели из заданной исходной ситуации.

* Отметим, что речь идет о состоянии взаимодействия субъекта с миром, а не о состоянии мира, «противостоящего» субъекту как внешняя среда его жизнедеятельности. (Примеч. авт.)

При этом нужно иметь в виду, что результаты решения произвольной задачи в данной ситуации и при заданной (сформированной) цели всегда неоднозначны. Из каждого текущего наличного состояния субъект может тысячами различных способов достичь желаемого конечного состояния, ибо существует огромное множество стратегий, которыми пользуется человек, реализуя в каждой из них множество индивидуальных способов действий*. То, как будет действовать в данной ситуации данный человек, существенно зависит не только от того, как образ наличной ситуации соотносится с прошлым опытом субъекта, но и от того, как он соотносится с отраженной его потребностью. При этом (в отличие от представлений, развитых в русле «физиологии активности» Н.А. Бернштейна) психологический анализ обнаруживает «расщепление» реальной потребности на наличное потребное и будущее потребное: в человеческих понятиях это означает, что потребность субъекта устремлена как на то, что существует сейчас, так и на то, что может стать предметом ее удовлетворения в будущем.

* Забродин Ю.М. Процессы принятия решения на сенсорно-перцептивном уровне // Психологические проблемы принятия решения. М., 1976.

Подчеркнем еще раз, что из современного состояния мира субъект может множеством способов достичь разных состояний мира, которые будут казаться (а иногда и реально быть) нужными ему состояниями. При этом сам субъект может считать, что он достиг своей цели, но каждый раз эта достигнутая цель фактически будет представлять собой разные объективные состояния мира.

Такое несовпадение целей, точнее, реальных результатов деятельности, можно наблюдать и в экспериментах, и на практике, и не только при повторных действиях одного и того же субъекта, но и при действиях разных субъектов по достижению одной и той же, как им кажется, цели*. Однако даже в том случае, когда кажется, что цель достигнута (т.е. когда образ полученного результата достаточно похож на образ цели), возникает еще одна психологическая проблема: когда следует остановиться в этом движении к цели, т.е. когда, как и почему завершается деятельность и процесс решения данной практической задачи. Понятно, что от ответа на этот вопрос зависит результативная характеристика и качество деятельности, а соответственно, и эффективность самой деятельности. Опыт, так же как и история, убеждает нас в том, что люди по-разному должны понимать (и оценивать) отношение конечного результата своей деятельности к первоначальному образу цели.

* Там же.

Изложенное выше заставляет нас весьма осторожно относиться к заявлениям о тех результатах, которые надо достичь. Психологический анализ требует, чтобы при этом было выявлено не только то, как каждый субъект представляет себе конечную цель, но и то, насколько отчетливы у данного человека *представления о том, что именно можно считать решением проблемы*. Отсюда понятно, что наличие неоднозначных результатов и неоднозначных способов их достижения предполагает не только выбор (или построение) субъектом определенного результата, но также *выбор определенного способа его достижения* вместе с «критерием достигнутой цели» или оценкой разрешенности проблемы. И лишь реализация всей совокупности различных способов достижения различных результатов (т.е. системы различных выборов) образует *стратегию решения проблемы* (Ю.М. Забродин, 1976-1988).

Исследование реальных процессов решения задач, в том числе в конфликтных ситуациях, показывает, что необходимо детально изучить, как минимум, следующие вопросы.

1. Проблемы отражения наличной ситуации и понимания того, что именно нас не удовлетворяет в ней.
2. Проблемы цели, т.е. выяснения того, как задается или как формируется цель (образ цели).
3. Проблемы результата, т.е. изучение того, как формируются результаты и как они (точнее, их образы) оцениваются по отношению к цели.
4. Проблемы способов достижения результатов или метода решения задачи.

Анализируя процесс решения задачи в психологическом плане, мы подчеркивали, что субъекту дана не цель как состояние мира, а *образ цели*, который в ряде случаев формируется из образа исходной ситуации и ставится к нему в определенное соответствие. Так субъективно формулируется задача.

Соответственно, концепция *момента движения субъекта* предполагает возможность «расщепления» задачи на

объективно заданную и субъективно отраженную субъектом. Отсюда понятно, что психологически весьма значимой становится проблема отражения задачи в голове конкретного субъекта – ее субъективизация, которая включает в себя понимание и принятие задачи данным субъектом, – и лишь затем, в различных вариантах реальной совместной деятельности может осуществляться *проекция задачи*, вынесение ее вовне, когда в процессе обсуждения происходит как бы «внедрение» ее в голову других субъектов, ее *вторичная объективизация*. Так, в рамках предложенного подхода появляется возможность более конкретно, чем это было ранее, проследить структуру и генезис психической регуляции совместной деятельности при решении произвольного множества задач, когда из набора реальных проблемных ситуаций каждый конкретный субъект улавливает, отбирает и принимает лишь некоторые проблемы с учетом своих потребностей, опыта, субъективного отношения (оценок) и т.п.* При этом, выбрав из реального множества свою проблему, каждый субъект (часто независимо от его реальной позиции, занимаемой роли и принадлежности к той или иной группе) формирует и формулирует свою задачу, выстраивает свой индивидуальный образ цели, определяет критерии качества того, что он хотел бы получить, выбирает те или иные средства и методы достижения цели и т.д.

* Важным здесь является чувствительность субъекта к проблемной ситуации, так как она неодинакова у разных людей. (Примеч. авт.)

Подчеркнем еще раз, что, таким образом, для перехода от *намерения к действию* субъект должен представлять:

- желаемое будущее состояние ситуации, в которой он хотел бы находиться (или возможные цели);
- текущее состояние ситуации (включая в него оценку целесообразности ее сохранения или изменения);
- различие между образами текущей и желаемой ситуаций;
- действия по возможному преодолению этого различия;
- возможные последствия для каждого варианта организации таких действий (включая изменение внешних обстоятельств и собственного состояния субъекта) [30; 37; 40; 42; 126].

Таким образом, рассмотренный механизм разрешения индивидуальной проблемы, с учетом всего изложенного выше, предполагает рассмотрение следующих вопросов:

- отражение субъектом реальных проблем;
- оформление и структурирование задачи, стоящей перед субъектом;
- принятие или отвержение задачи;
- решение задачи прежде всего в так называемом психологическом плане;
- реализация этого решения в поведении: поступках, действиях и деятельности данного субъекта и т.д.

Предложенный способ анализа позволяет изучать действительные механизмы психической регуляции, исследовать, как раскрываются различные функции психики в организации деятельности и поведения конкретного субъекта [76; 77; 78; 81]. При этом во внимание берутся прежде всего следующие основные или, по нашему определению, базовые функции психики:

- *когнитивная*, которая осуществляет активное и селективное отражение окружающей реальности, приобретение, преобразование и закрепление знаний, опыта и практических навыков;
- *оценочная*, ответственная за формирование, определение и использование субъективных ценностей, предпочтений и критериев качества поведения;
- *регулятивная* в узком смысле, реализующая способность субъекта к произвольной деятельности и произвольному поведению;
- *коммуникативная*, с помощью которой осуществляется обмен сообщениями – знаниями, идеями, сведениями и т.п., – т.е. взаимодействие с другими субъектами.

Выделение двух уровней описания – поведенческого и собственно психологического – позволяет сохранить некоторую преемственность данного подхода по отношению к отечественным вариантам системного исследования и описания личности (Б.Г. Ананьев, В.С. Мерлин, Б.Ф. Ломов и др.). Вместе с тем фундаментальное отличие нашего подхода состоит в том, что он делает необходимым описание как *психологической структуры личности* данного субъекта, так и *динамики процессов психической регуляции поведения* данного субъекта. Другими словами, одновременно с психологическим планом личности предлагается проводить сравнительное изучение деятельности и поведения этого же самого субъекта. При этом непосредственным объектом анализа становятся общие и индивидуальные закономерности выбора способов осуществления конкретных действий в различных условиях, включающих в себя специфику объективных обстоятельств, природное и социальное окружение изучаемого субъекта. Это означает, что *весь психологический анализ сосредотачивается на исследовании тех реальных задач, которые решает или хочет решить данный субъект*.

Мы уже отмечали, что некоторые элементы сходного понимания как субъекта деятельности (поведения), так и особенностей психической регуляции поведения и деятельности присутствуют в оригинальных и ставших уже

классическими исследованиями П.К. Анохина [10; 11], Б.Г. Ананьева [6; 7] и В.С. Мерлина [146; 147]. С нашей точки зрения наиболее важной представляется идея целостности субъекта, нерасторжимости биологических, психофизиологических и социальных оснований в общей системной организации личности.

Опосредованность психики деятельностью учитывается через определение и изучение психической регуляции как функции *управления процессами взаимодействия субъекта с окружающей средой*: влияние внешней среды на психическую регуляцию отражается прежде всего в виде образов ожидаемых и реальных результатов действия. Обратное связано с важнейшим принципом системного анализа – мы рассматриваем указанные выше процессы в целостной системе: *процесс управления взаимодействием совместно с особенностями реализующей его структуры* (структуры личности).

5.3. Психологические механизмы решения задачи

В соответствии с представленными выше идеями мы разрабатывали общие принципы и правила психологического анализа и психологического проектирования (синтеза) деятельности субъекта [73; 74; 79]. Согласно этим принципам *успешность, результативность или эффективность* деятельности (и поведения в целом) определяются тем, какие способы преобразования исходной ситуации в конечную или желаемую выбирает субъект. Выбор из множества возможных способов действия определяет и сам определяется стратегией выполнения деятельности: она задает ту или иную линию поведения, представляющую собой некоторую последовательность взаимосвязанных действий и поступков [81].

Реальная деятельность (как и поведение) субъекта рассматривается не изолированно, а в системе так называемых *жизненных ситуаций*, содержащих множество других видов деятельности, с которыми рассматриваемые в данном случае виды могут быть связаны прямо или косвенно. Это множество мы обозначаем как *пространство поведения, жизненную среду субъекта*: в ней определяются та реальная предметная и социальная среды, в которых субъект формируется как личность.

При этом выбор стратегии поведения имеет отчетливую *двойную детерминацию*: этот выбор определяется не только наличными, сиюминутными, внешними по отношению к субъекту обстоятельствами, но и существенно зависит от индивидуальных особенностей и общих закономерностей психической регуляции, реализуемых системой психических процессов. Наши исследования подтверждают, что выбор стратегии зависит от таких психологических образований, как потребности, ценности, личный опыт, мотивы и особенности целеполагания, вплоть до психофизиологических и психофизических параметров субъекта. Естественно, что в таком случае исследование закономерностей деятельности и поведения, так же как и закономерностей психической регуляции, должно проводиться одновременно на двух уровнях.

В самом общем виде, используя некоторые элементы формализации, это можно представить следующим образом:

$Aktv. par = F1(Sbj. task; Ind. Str; Ext. cond; Soc. cond);$

$Ind. str = F2 (Psh. reg; Sbj. task; Sbj. aim)$, где $Aktv. par$ – параметры деятельности, поведения или активности субъекта в целом;

$F1$ и $F2$ – функциональные операторы или функции;

$Ind. str$ – индивидуальная стратегия деятельности и поведения, составляющих общую активность субъекта;

$Ext. cond$ – внешние по отношению к субъекту объективные условия, в которых осуществляется его деятельность и поведение;

$Soc. cond$ – социальные условия, в которых осуществляется деятельность, поведение, становление и развитие личности;

$Psh. reg$ – общие и индивидуальные особенности механизмов психической регуляции (психологические механизмы поведения);

$Sbj. task$ – субъективное представление о решаемой задаче в деятельности или целенаправленном поведении (индивидуальная модель решаемой задачи);

$Sbj. aim$ – мотивы, отношения, ценности, цели и другие интенционные характеристики субъекта (в частности, направленность личности).

Рассмотрим указанные уровни более подробно.

Поведенческий уровень (функция $F1$) характеризует внешнюю, объектную специфику деятельности, способы ее осуществления и условия, в которых она проводится. Здесь представлено множество характеристик возможных исходных ситуаций, желаемых или нормативно требуемых результатов (желаемых ситуаций), способов их получения в различных условиях, ограничений на вероятные способы поведения и т.п. В ряде случаев разделение исходных, граничных и желаемых ситуаций может носить условный характер. *Деятельность и поведение* (на

функционально-поведенческом уровне) рассматриваются в виде серии последовательных переходов от одной текущей жизненной ситуации к другой, т.е. как процесс последовательного изменения исходной ситуации до получения желаемого результата. Поэтому желаемая (для текущего этапа деятельности) ситуация может быть представлена в качестве исходной для последующего, а стратегия деятельности или поведения задает внутренние ограничения на конкретную реализацию одной из вероятных линий перехода от исходной ситуации к желаемой через некоторые промежуточные составляющие.

Набор возможных стратегий деятельности и поведения субъекта вместе с ограничениями способов их осуществления определяет так называемый *индивидуальный стиль деятельности*. Субъект выбирает из этого набора один из способов, который считает наиболее приемлемым, целесообразным, эффективным (оптимальным с его субъективной точки зрения), и реализует его в конкретных действиях и поступках [42]. Стратегия деятельности и поведения субъекта может быть *успешной в каком-то вполне определенном для него самом смысле*: приемлемой, продуктивной, рациональной, эффективной или наилучшей. Такая стратегия позволяет достигать конкретных промежуточных целей, которые зависят от целей деятельности в целом и не входят в противоречие с внешними (по отношению к субъекту) обстоятельствами, в которых эта деятельность осуществляется.

Соответствие или несоответствие выбранной субъектом стратегии указанным обстоятельствам весьма сильно влияет на результаты деятельности, поскольку исходная и желаемая ситуации существуют и осуществляются в объективном мире в условиях реальной жизни. Это значит, что продукты деятельности определяются условиями реальной жизни вне зависимости от отношения к ним самого субъекта. Так, например, стратегия деятельности, приемлемая, и даже наилучшая, в обычных обстоятельствах, может оказаться неэффективной в аварийной ситуации. Существует множество эмпирических подтверждений этому. Некоторые из подобных примеров были рассмотрены в исследованиях, специально посвященных изучению деятельности человека в так называемых особых условиях [73]. Аналогичным образом можно проиллюстрировать влияние предметных и социальных обстоятельств на результаты совместной деятельности [35; 59], особенно если иметь в виду, что такие обстоятельства включают в себя личностные особенности, деловые и другие качества тех, с кем осуществляет совместную деятельность изучаемый субъект. Естественно, что в таком случае результаты деятельности получают двустороннюю оценку: они оцениваются как со стороны самого субъекта деятельности, так и со стороны других субъектов, и полученные оценки могут очень сильно различаться.

Кроме того, критерии, по которым строится оценка результатов той или иной деятельности, зависят не только от содержания деятельности, но и от места, занимаемого ею в системе других видов деятельности.

Понятно также, что результаты конкретной деятельности оцениваются по соответствию существующим в обществе социальным нормам. В частности, правовые и моральные нормы, регламентирующие деятельность в области экономики, могут различаться в разное время, в разных странах, в разных социальных слоях и т.п. Соответственно одни и те же результаты экономической деятельности могут оцениваться в каждом конкретном случае положительно или отрицательно в зависимости от степени соответствия указанным нормам.

Наконец, оценка результатов деятельности конкретного субъекта зависит от неформальных норм, принятых в его ближайшем социальном окружении: от его социального статуса и социальной роли, от нравственных стереотипов, от реальных социальных связей и отношений, которые влияют на поведение субъекта в той или иной социальной ситуации и определяют тенденции его развития как личности. Таким образом, оценка успешности, так же как и другие показатели, зависит не только от выбранной субъектом стратегии, но и от тех конкретных предметных обстоятельств и социальных условий, которые задают внешние ограничения на вероятные формы реализации деятельности и поведения личности. Другими словами, поведенческий уровень, в первую очередь, включает в себя анализ *внешних, объектных ограничений* на вероятные способы реализации поведения и деятельности.

Психологический уровень описания (функция F2) отражает субъектную обусловленность деятельности и поведения [75; 76; 77; 78; 79; 81 и др.]. Она состоит в том, что выбор стратегии действий и поступков зависит от индивидуальной специфики психического отражения внешних (по отношению к субъекту) обстоятельств, побуждающих его проявлять какую-либо активность. Психологический механизм формирования реакций на эти обстоятельства, выработки планов и программ вероятных действий и отношение к возможным способам их реализации индивидуально весьма вариативны (в тех или иных объективных условиях). Психологические механизмы построения образов конкретных жизненных ситуаций (психического отражения), так же как и психологический механизм формирования образов возможных действий и механизм их осуществления, составляют основное содержание психической регуляции деятельности и поведения, и каждый из этих механизмов действует в соответствии с общими законами, но обладает выраженной индивидуальностью. Эти механизмы как раз и позволяют субъекту выбирать индивидуально адекватные внешним обстоятельствам последовательности преобразования исходных ситуаций в желаемые, т.е. *формировать индивидуальную стратегию* деятельности и

поведения.

Можно увидеть, что изложенные выше соображения имеют некоторую аналогию с идеями трансактного анализа, развивавшимися примерно в те же годы [265]. Такая аналогия, по нашему мнению, делает наш подход достаточно продуктивным и конкретным: поиск механизмов психической регуляции осуществляется здесь не только с целью описания различных психических процессов и феноменов, но и для того, чтобы связать эти механизмы с поведенческими феноменами, которые являются внешними по отношению к субъекту. Это позволяет также оценить возможности самого субъекта влиять на них.

5.4. Психологические особенности процесса принятия и решения задачи

Введение категории «задача» в психологический анализ открывает более широкие перспективы, поскольку предусматривает конструктивное выделение целостных элементов в непрерывной динамике реальных жизненных ситуаций; естественно, что при этом сюда включаются как процессы общения, так и организация предметной деятельности. Сказанное означает, что такой психологический анализ дает возможность выделять целостные элементы поведения с помощью и на основании фундаментальных признаков задачи – ее *функциональной замкнутости* и *временной ограниченности*.

Под *функциональной замкнутостью* подразумевается структурированность задачи: большая или меньшая определенность начальных и граничных условий, ограничения на способ решения и предполагаемый вид необходимого результата и др. Под *временной ограниченностью* понимается определенность как момента постановки задачи, так и момента получения решения.

Введенная нами новая психологическая категория – задача – в отличие от идей и концепций трансактного анализа, позволяет учитывать более широкий спектр индивидуальных особенностей не только в поведении, но и в психологических механизмах его регуляции, в частности, учесть индивидуальные особенности:

- отражения нормативных (заданных деятельностью) целей;
- выбора способа решения и/или способа действия;
- представлений о необходимых и приемлемых результатах решения и т.п.

Все сказанное в целом означает, что задача, будучи концептуально замкнутой в объективном, предметно-определенном пространстве и времени, оказывается открытой для рассмотрения как внешних, так и внутренних факторов в субъектном плане, в пространстве-времени психической реальности. В конечном итоге подобная открытость как раз позволяет выделять и детально рассматривать такие элементы реального поведения и деятельности, которые в психологическом анализе могут быть прямо связаны с общими механизмами и индивидуальными особенностями психической регуляции.

Важно подчеркнуть, что поведенческий анализ, взятый вместе с психологическим, позволяет оценивать как объективную, так и субъективную сложность различных элементов поведения. Основаниями для такой оценки могут стать степень структурированности задачи, определенность способа решения, а также близость по времени моментов постановки и получения результата и др.

Выше мы уже определили такой параметр задачи, как ее структурированность. Под определенностью способа ее решения мы имеем в виду заданность этого способа в рамках исходной ситуации, начальных и граничных условий или необходимость поиска и построения более или менее ясного плана (образа) действий. Длительность интервала времени, принятого (или отпущенного) на решение задачи, характеризует требующееся быстроедействие.

Заметим, что любая задача в своей объективной, наблюдаемой части может решаться уже разработанным способом или предусматривать предварительный поиск такого способа. В первом случае субъективная сложность задачи ниже, чем во втором, так как поиск способа решения – самостоятельная задача более высокого уровня. Есть множество объективных примеров, иллюстрирующих данное положение.

В экстремальных ситуациях часто приходится действовать в условиях, не предусмотренных инструкциями (правилами, регламентирующими деятельность), и поэтому требуется поиск наиболее целесообразного способа действий.

В обычной профессиональной (трудовой) деятельности чаще всего предполагается использовать стереотипные приемы, которые в процессе осуществления деятельности не надо постоянно оценивать с точки зрения их целесообразности.

Наконец, в обыденном поведении нам постоянно приходится совершать так называемые привычные действия и поступки, часто даже неосознаваемые.

Приведенные примеры изложены в порядке убывания субъективной сложности решаемой задачи, которая может возрастать при уменьшении интервала времени, отведенного на получение решения. Последнее означает

повышение субъективной сложности в связи с необходимостью увеличения быстродействия.

Необходимо заметить, что сами психологические механизмы решения задач выступают как многоуровневые системные образования. Каждый из уровней, сохраняя общее содержание, имеет свои специфические особенности. Простейшим является уровень формирования рефлекторных реакций, который не предполагает полного осознания задач и целей психической регуляции, так как выбор способа реагирования и его реализация осуществляются в соответствии с закономерностями, не требующими осознанных решений.

В тех случаях, когда такой выбор осуществляется в процессе принятия частично или полностью осознанных решений, реализуются психологические механизмы более высоких уровней. При этом различные психические образования складываются в системы с определенной иерархией. Иерархическая структура психологических механизмов представляет собой самостоятельный интерес, поскольку различные уровни отражения и регуляции оказываются охваченными прямыми и обратными связями, которые имеют характер межуровневой взаимной регуляции. Многообразие этих связей в конечном итоге и определяет ту гибкость, пластичность и кажущуюся непредсказуемость психической регуляции, которые не доступны ни одной из существующих технических систем.

Основу этой пластичности составляют:

- отображение и изменение реальности («операции над предметами»);
- движение отображений, отображение отображаемого («операции над образами»);
- производство изменений в самих функциональных механизмах, регуляция структуры и параметров самого отражения и регуляции («операции над операциями»).

Сказанное требует дополнительных пояснений. Давно уже стало понятным, что формирование даже простейших рефлекторных реакций чаще всего не может быть объяснено только вызывающими их воздействиями. Наблюдаемый разрыв причинных связей требовал надлежащего объяснения, которое было предложено в форме «двойной детерминации»: было признано, что феномены поведения субъекта при приоритете внешней детерминации определяются внутренними условиями [42; 87; 131; 194]. В этом, как полагали советские психологи, деятельностный и системный подходы «преодолевали» ограничения всех прочих подходов: интроспективных, бихевиористических и иных [42; 52; 56; 58; 70; 82; 88 и др.].

Не вдаваясь в детали и вариации предложенного «принципа детерминизма», отметим только, что он ничего не добавлял к пониманию психической регуляции, а попросту фиксировал и без того очевидный факт, что поведенческие феномены зависят от психических образований или процессов более высоких уровней, чем уровень физико-химических реакций организма.

Для нас указанная зависимость от внутренних условий означает только то, что на закономерности формирования рефлекторных реакций оказывает влияние состояние психологических механизмов более высоких уровней. Эти уровни подчиняются другим закономерностям; их функционирование, в свою очередь, зависит от общих и индивидуальных особенностей отражения первых, ниже лежащих уровней.

Проблема изучения и описания таких ситуаций существенно осложняется тем, что формирование плана или программы действий субъекта происходит сразу на всех уровнях психической регуляции, но на каждом – по-своему, даже при выполнении не очень сложных операций какой-либо деятельности, и даже в тех случаях, когда каждая из таких операций близка к простой рефлекторной реакции.

Изложенная особенность системы психической регуляции деятельности и поведения отчасти объясняет *многообразие концепций психологической структуры личности*. Каждая из этих концепций, как мы видели, предлагает свой вариант иерархии психических процессов и образований, и вместе с тем ни в одном из них не выделяется иерархия «операций над операциями», которая существует в процессах психической регуляции. В результате, как ни парадоксально, область полезного применения каждой из таких концепций ограничена ровно в той мере, в которой иерархия «операций над операциями» не затрагивает выделенных параметров в предлагаемом варианте структуры личности.

Это приводит к постоянному росту сложности психологических описаний, к принятию неявно выраженного принципа соответствия сложности структуры и функции: мы уже приучены к тому, что чем сложнее какая-либо деятельность или поведенческая ситуация, чем сложнее те или иные жизненные обстоятельства, тем более сложно должна быть устроена психическая регуляция и тем более сложная психологическая структура личности требуется для ее описания.

В результате, психологические исследования существенно различающихся видов деятельности приводят к совершенно разным концепциям и структурам личности. Кроме того, отмеченная выше тенденция соответствия сложности не позволяет оценивать субъективную сложность задач деятельности, поскольку исходит из внешних по отношению к субъекту обстоятельств. Ее преодоление, по нашему мнению, находится в прямой зависимости от числа преобразований типа «операции над операциями», необходимых для осуществления целенаправленных действий.

Подчеркнем, что в контексте нашего подхода именно субъективная сложность задач деятельности становится фактором, оказывающим существенное влияние на психическую регуляцию поведения и деятельности данного субъекта. Практика и экспериментальные исследования подтверждают, что в тех случаях, когда субъективная сложность задачи превосходит возможности данного субъекта, происходит «срыв деятельности», отказ от ее продолжения или отвержение, непринятие задач деятельности и т.д. [42; 61; 69; 73; 75; 76; 86 и др.]. Подобные «отказы» сразу снижают субъективную сложность решаемой задачи, даже если они объективно приводят к отрицательным последствиям. Можно полагать, что стремление к снижению отмеченной субъективной сложности составляет основу многих механизмов психологической защиты и включается в механизмы формирования психологической готовности к деятельности.

В связи с этим следует иметь в виду, что *любая задача деятельности или проблемная ситуация становятся для субъекта таковыми только после того, как они оценены им в качестве таковых*. Это составляет одну из принципиальных особенностей предлагаемого нами подхода: с одной стороны, появляется теоретическая возможность оценивать людей по «чувствительности к проблеме», а с другой – в рамках психологических описаний требуется ясно представлять отличие нормативных задач от их субъективного отражения при построении моделей решаемой задачи.

В качестве примера рассмотрим следующую ситуацию. Очень легко представить себе, что два различных субъекта, находясь в абсолютно одинаковых внешних условиях и исходных ситуациях, имея внешне одинаковые задачи и цели деятельности, могут демонстрировать совершенно различные варианты поведения. Это различие мы пытаемся объяснить «индивидуальными особенностями психической регуляции»: различной направленностью личности, своеобразным пониманием цели и различной мотивацией, подготовленностью к различным способам действия, степени заинтересованности в получении конечного результата и др.

Вместе с тем все можно объяснить более простым и легким способом, если начать с того, что каждый субъект в данной ситуации решает свою собственную, индивидуально-специфическую задачу (и хорошо бы понять, какую именно?). Такая исходная посылка приводит непосредственно к признанию индивидуальности моделей решаемой задачи и, следовательно, к естественному для каждого субъекта индивидуальному выбору различных стратегий и конкретных способов деятельности и поведения. Напомним, что необходимым требованием субъектного анализа на психологическом уровне было описание индивидуальных особенностей субъективного отражения задач деятельности и проблемных ситуаций. С одной стороны, такое описание должно раскрывать отличие субъективного отражения решаемой задачи от ее нормативного (заданного целями деятельности или социальными условиями) содержания. С другой стороны, аккуратное описание субъективной модели решаемой задачи позволяет обнаружить основные закономерности психической регуляции ее решения и увидеть их индивидуальные особенности.

Индивидуальный анализ задачи, стоящей перед субъектом и принятой им к решению, позволяет оценить взаимосвязь модели решаемой задачи, выбора стратегии деятельности или поведения, разработки плана и алгоритма конкретных действий и особенностей их реализации. Понятно, что любая деятельность является лишь одним из элементов жизнедеятельности для осуществляющего ее субъекта. Поэтому цели, достигаемые им в решении конкретных задач анализируемой деятельности, так или иначе подчинены более глобальным и упорядоченным по своим приоритетам жизненным целям, которые имеют непосредственную связь с направленностью личности.

Уже одна только гипотеза о наличии подобной связи предполагает соотнесение нормативных целей деятельности с направленностью личности и ставит вопрос о процессах формирования субъективных целей, более или менее актуальных для того или иного субъекта в указанной деятельности, что, в частности, предполагает формирование цели, точнее, образа цели и оценку вероятных путей ее достижения. Понятно, что важными факторами в этих процессах становятся индивидуальные особенности отношения субъекта к средствам достижения своих целей, к возможностям их реального использования. Некоторым из этих средств субъект может отдавать предпочтение просто потому, что обладает необходимыми для их использования навыками, другим – вследствие оценки их как наиболее действенных в конкретных условиях и т.п.

Индивидуальные различия в оценках условий деятельности также могут быть причиной различий в выборе стратегий деятельности и поведения и соответственно также влияют на процессы целеполагания. Один субъект может оценивать эти условия как осложняющие или даже стрессовые, другой – как нормальные.

Психологический анализ должен иметь в виду, что индивидуальные особенности субъективного отражения и оценки условий деятельности всегда выступают в качестве важного фактора в процессах структурирования задач, в частности при целеполагании, и прямо влияют на психическую регуляцию деятельности и поведения. Такие особенности зависят от опыта, знаний, навыков, психологических барьеров, отношения к социальным нормам и многих других психических образований, входящих в различные описания структуры личности, представленные в

разнообразных психологических концепциях.

Сказанное выше позволяет существенно конкретизировать основные положения субъектного подхода при анализе реальных жизненных ситуаций и жизненных проблем конкретной личности и, как мы полагаем, использовать их в качестве методологической базы при построении интегрированного психологического описания личности – для разработки фундаментальных вопросов теоретической персонологии.

Глава 6. Теоретические основы диадического взаимодействия

Персонология деловой беседы (интерсубъектное взаимодействие в диаде). В предыдущей главе мы рассмотрели теоретические основы субъектного анализа, в котором важное место занимают концепции жизненной ситуации и реальной задачи, стоящей перед субъектом и решаемой им с большим или меньшим успехом. В данной главе представлены некоторые обобщенные результаты исследований таких жизненных ситуаций, которые характеризуются межличностным взаимодействием в диаде. Выбор данного материала определяется тем, что взаимодействие человеческих субъектов в диаде является уникальным примером чистого «субъект-субъектного» взаимодействия, и в этом смысле должно было бы стать предметом специального исследования как психологии личности, так и социальной психологии. Однако этого не произошло, и диадическое взаимодействие рассматривается в социальной психологии либо в контексте социальной перцепции (восприятия человека человеком), либо как один из видов интерсубъектного взаимодействия в малой группе. Аналогично, в психологии личности существенно обеднена принципиальная уникальность этого вида взаимодействий субъекта, и вопросы здесь сводятся либо к исследованию отношений личности (преимущественно эмпатийных), либо к изучению коммуникативных способностей личности.

Вместе с тем диадическое взаимодействие представляет собой такой объект, в котором наиболее явно просматриваются особенности социального типа взаимодействий субъекта, изменение которых и выступает как социальное поведение субъекта. Речь идет о двух важнейших субъектных функциях этого вида социального взаимодействия, которые остаются в основании человеческого общения:

- социальный контакт, суть которого сводится к передаче сообщения с целью изменения поведения другого субъекта (или информационный фактор социального влияния на другого);
- обмен сообщениями с целью организации совместного поведения (или фактор согласования совместных действий, деятельности).

Именно поэтому социальный контакт двух субъектов (социальное взаимодействие в диаде) не может рассматриваться только в контексте общения или только в контексте деятельности субъекта. Он является классическим примером социального поведения, одним из ярких образцов которого становится деловая беседа*. При этом главный акцент, естественно, перемещается на личность в ее взаимодействии с природным или социальным окружением.

* В данной книге используются некоторые результаты анализа деловой беседы, предпринятые нами совместно с одним из наших учеников С.А. Николаевым. (Примеч. авт.)

Для того чтобы подчеркнуть эту особенность принятого нами подхода, мы в дальнейшем определяем феномены личностного взаимодействия данного субъекта с другими субъектами как объект персонологического исследования, компонентами которого становится личность в неразрывном единстве ее взаимодействий с окружающим миром, в том числе с ее социальными контактами и социальным окружением. Такой подход позволяет выделять теоретическую, экспериментальную и прикладную персонологию как науку о личностных (персональных) феноменах, их психологических механизмах и их поведенческих эффектах.

В соответствии с общими принципами субъектного анализа* всякая человеческая личность (персона) рассматривается нами как целостное динамическое образование, как система, находящаяся в непрерывном взаимодействии с окружающим миром. При этом множество индивидуальных (персональных) взаимодействий делится на два принципиально разных класса:

- субъект-объектный (или так называемый *натуральный*);
- субъект-субъектный (или так называемый *социальный*).

* Забродин Ю.М. Очерки теории психической регуляции поведения. М., 1997.

Специальной формой социального взаимодействия становится социальный контакт между себе подобными, предполагающий обмен сообщениями с целью выработки согласованного (совместного) поведения. Как уже говорилось, особой формой такого социального контакта является деловая беседа.

Пример психологического анализа деловой беседы, приведенный ниже, позволяет увидеть возможности

теоретического персонологического анализа, оценить эффективность технологий intersubъектного взаимодействия, рассмотреть структуру, фазы и эффективность организации делового контакта в ходе деловой беседы.

6.1. Теоретические аспекты организации делового общения

Как отмечалось выше, существенной особенностью ситуации межсубъектного взаимодействия, или персонального контакта, является то, что оно осуществляется между себе подобными субъектами с целью *влияния на состояние или поведение* другого субъекта. Под **деловым контактом** часто подразумевают такой персональный контакт (деловую встречу), целью которого является договоренность о какой-либо форме делового сотрудничества.

Такая договоренность достигается в процессе общения участников встречи, организованном в соответствии с их представлениями друг о друге, о возможности и наиболее целесообразных *способах оказания взаимного влияния*, о возможных целях и *способах осуществления совместной деятельности*.

Способы оказания влияния выбираются ими на основании личного опыта, умения учитывать реакцию собеседника, оценивать его поведение в процессе беседы, формулировать свои предложения в наиболее приемлемой для него форме, использовать аргументацию, которая действительна по отношению к собеседнику. При этом успешность деловых контактов во многом зависит не только от содержания взаимных предложений, мнений и аргументов, но и от того, каким образом они формулируются и в какие моменты обсуждения высказываются.

Одни и те же предложения, высказанные в различной форме, могут вызывать разнообразные варианты отношения собеседника к их содержанию в зависимости от его состояния, интересов и наиболее актуальных на момент беседы проблем. В результате возможно возникновение двух диаметрально противоположных ситуаций.

С одной стороны, *практически полезное предложение* может не вызывать заинтересованности в его обсуждении и реализации только потому, что оно высказано не в той форме или в неподходящий момент и оценивается отрицательно по каким-то субъективным, иногда чисто эмоциональным соображениям. С другой стороны, *бесперспективная с точки зрения практической полезности идея* иногда вызывает явную готовность к детальному ее обсуждению и совместной практической реализации только потому, что она затрагивает какие-то личные интересы или предложена для обсуждения в период повышенной актуальности каких-то связанных с ней проблем.

Выделенные две ситуации характеризуют два крайних случая. Реально чаще всего мы имеем дело с чем-то промежуточным, когда собеседники *оценивают* предложения и аргументы друг друга *как с точки зрения их практической полезности, так и с точки зрения собственного субъективного, эмоционально окрашенного отношения к ним*. Взаимопонимание и взаимное доверие или непонимание и недоверие, готовность к совместной деятельности или отрицательное мнение о целесообразности делового сотрудничества формируются в процессе обмена мнениями и зависят от соотношения указанных оценок. Закономерности влияния этих оценок на характер и динамику развития межличностных отношений в общении изучают различные разделы социальной психологии [81; 96].

Это означает, что успешность делового контакта зависит от способа организации процесса общения его участников, определяемого умением каждого из них учитывать известные в современной социальной психологии закономерности формирования у собеседников представлений друг о друге и мнений по обсуждаемым вопросам.

Отмеченные представления и мнения являются базой для развития процесса общения, предполагающего взаимопонимание, взаимное доверие, возможность взаимного влияния и в конечном итоге могут стать предпосылками для начала совместной деятельности – делового сотрудничества.

Деловым контактом можно назвать как первое знакомство только предполагаемых деловых партнеров, так и встречу деловых партнеров, уже имеющих опыт делового сотрудничества и хорошо знакомых друг с другом. Такое неоднозначное понимание содержания делового контакта вносит значительную неопределенность в анализ факторов, от которых зависят результаты делового контакта, и значительно усложняет формулирование социально-психологических рекомендаций по его организации. Эта неопределенность является следствием влияния предварительного знакомства на выбор форм и способов общения или организации делового сотрудничества.

Продемонстрировать указанное влияние можно широко распространенным мнением о том, что деловое сотрудничество лучше строить на основе хороших личных отношений. Основной причиной распространенности данного мнения является то, что при знакомстве преобладает интерес к взаимной оценке деловых качеств и чисто личностных особенностей, а не к обсуждению перспектив делового сотрудничества. В этом случае содержание общения часто сводится к так называемому межличностному познанию, состоящему в формировании у

собеседников таких оценок.

Встреча деловых партнеров, знакомых ранее, предполагает их сосредоточенность на оказании влияния по организации или продолжению совместного достижения общих целей в деловой или какой-либо другой сфере, базирующегося на уже имеющихся представлениях о личности собеседника и сфере его интересов (деловых интересах и личных стремлениях). Межличностное познание осуществляется и в этом случае, но оно в большей степени подчинено уже имеющимся у собеседников представлениям друг о друге, стереотипам, сформировавшимся в процессе совместного общения и совместной деятельности, и деловым аспектам обсуждаемых вопросов.

В дальнейшем изложении под *деловыми интересами* будем подразумевать то, что непосредственно связано с целями, намерениями, планами и представлениями о перспективах в деловой сфере; под *личными интересами* (стремлениями) – желания и установки, которые не имеют непосредственной связи с деловой сферой, но очень актуальны для конкретной личности в силу каких-то обстоятельств, не имеющих прямого отношения к делам, но оказывающих существенное влияние на деятельность и поведение в целом.

Отмеченное различие является следствием многообразия вариантов субъективного отражения задач любой деятельности, в том числе совместной. Оно приводит к ориентации субъекта на состояние и действие в соотношениях, зависящих как от индивидуальных особенностей, так и от объективных обстоятельств [82]. Здесь важно заметить, что соотношение деловых интересов и личных стремлений по существу является соотношением формальных и неформальных аспектов интересосубъектного взаимодействия (общения). Применительно к деловым контактам – это соотношение достаточно формализованных (легко структурируемых) деловых интересов и сложным образом взаимосвязанных неформальных личных стремлений. Первые во многом определяются *деловыми качествами*; вторые – *личностными особенностями*.

В связи с этим для большей определенности трактовки понятия «деловой контакт» будем полагать, что оно означает первое знакомство двух людей, из которых, по крайней мере, один заинтересован в организации делового сотрудничества, но оба они не располагают достаточно полной информацией о деловых качествах и личностных особенностях друг друга. По существу, деловой контакт – это установление отношений с целью организации совместной деятельности.

При данном варианте понимания делового контакта встреча деловых партнеров, знакомых ранее, будет относиться не к установлению, а к развитию отношений в процессе уже более или менее организованной совместной деятельности. Если заинтересованность в организации делового сотрудничества проявляет только один из участников делового контакта, то в дальнейшем будем называть его инициатором делового контакта или просто инициатором контакта, а другого – потенциальным партнером.

Инициатор делового контакта обычно решает более сложную задачу, чем потенциальный партнер. Он должен добиваться формирования у потенциального партнера такого впечатления о себе и своих предложениях, которое вызывало бы заинтересованность в деловом сотрудничестве.

Поэтому изложенные ниже принципы, рекомендации, способы и приемы организации делового контакта ориентированы на использование их прежде всего его инициатором. Однако они могут использоваться и теми, кто предполагает, что на них оказывается влияние с целью заинтересовать перспективами делового сотрудничества, – теми, кто является потенциальным партнером. Для них изложенное ниже может быть дополнительным основанием для своевременного распознавания оказываемого влияния и его направленности.

Предлагаемые в данной главе принципы, рекомендации, способы и приемы позволяют инициатору делового контакта правильно выбрать способ его организации, строить свое поведение с учетом личностных особенностей потенциального делового партнера и в конечном итоге более успешно добиваться своей цели – начала и развития делового сотрудничества.

Способ организации делового контакта определяется выбором повода, места и времени знакомства, вопросов для обсуждения, аргументации высказываемых точек зрения, а также некоторыми аспектами поведения инициатора контакта, учитывающими возможную реакцию потенциального партнера на его предложения, и многое другое, вплоть до особенностей речи, умения слушать собеседника и т.п.

Правильная организация делового контакта обеспечивает его перерастание в деловое сотрудничество при условии подготовленности инициатора, его умении гибко ориентироваться в процессе развития делового контакта, обоснованно выбирать способы влияния на потенциального партнера, точно и своевременно учитывать реакцию собеседника на те или другие высказывания.

Именно поэтому применение знаний из области социальной психологии и психологии личности традиционно представляет интерес для тех видов деятельности, которые связаны с необходимостью установления и развития отношений с различными людьми. Об этом свидетельствуют многочисленные зарубежные публикации, посвященные социально-психологическим исследованиям проблем общения и организации различных видов

совместной деятельности. В частности, в нашей стране достаточно популярны работы Д. Карнеги, А. Пиза [105; 164] и многих других. Менее известны аналогичные исследования отечественных специалистов [30; 31; 81], что можно объяснить их ориентацией не столько на практические, сколько на чисто научные цели.

Следует подчеркнуть, что подавляющее большинство зарубежных исследований основано на социальных, правовых, культурных и национальных нормах поведения, регламентирующих деловое сотрудничество в указанных странах. Это затрудняет полное использование предлагаемых их авторами рекомендаций в современных условиях нашего общества.

Так, например, точка зрения о том, что для бизнесмена важно вложить меньше, а заработать больше, предполагает прямую связь с правовыми нормами, определяющими уровень рентабельности и порядок налогообложения. Такая связь влияет на репутацию бизнесмена, а значит, и на его перспективы. Данная особенность является одной из основных причин настороженного отношения западных предпринимателей к предложениям получать очень высокую прибыль. Такое отношение особенно характерно для тех бизнесменов, которые привыкли работать в странах, где уровень рентабельности ограничен законодательством.

Приведенный пример характеризует влияние *глобальных и локальных социальных норм на способ действия и поведение конкретной личности* [81; 83]. Именно это влияние определяет соотношение деловых интересов и личных стремлений, так как в процессе становления личности они формируются в соответствии с этими нормами. Проблема указанного влияния, к сожалению, почти не рассматривалась отечественной социальной психологией. Однако ее значимость в настоящее время, когда требуется ориентация на новые нормы при сохранении представлений, взглядов и установок, сформированных на старых, достаточно очевидна. Для решения этой проблемы необходимы теоретические исследования и основанные на них практические рекомендации. Кроме того, требуется определенная осторожность в использовании рекомендаций зарубежных авторов, которые не учитывают специфику современных условий России.

В связи с этим возникла необходимость специального исследования, которое позволило бы обеспечить правильную организацию делового контакта с учетом психологической специфики диадического общения. Освоение предложенного далее материала, в принципе, не требует базовой психологической подготовки. Оно может осуществляться самостоятельно в процессе практической деятельности по организации делового сотрудничества.

В этой главе представлены основные принципы организации деловых контактов. Знакомство с ними необходимо для более глубокого понимания социально-психологических закономерностей установления и развития межличностных отношений, обоснованного выделения факторов, определяющих динамику и успешность делового контакта. Эти принципы сформулированы в виде правил и вопросов, которые позволяют обоснованно выбирать способ организации делового контакта, учитывать деловые качества и личностные особенности потенциального партнера, своевременно корректировать общение с ним в процессе знакомства.

Рекомендации, изложенные в первой части гл. 7, отражают те знания и навыки, которые необходимы для решения различных вопросов подготовки делового контакта. Они позволяют инициатору делового контакта выбирать наиболее рациональные способы действия, выделять наиболее значимые элементы поведения потенциального партнера и правильно их оценивать. Такие рекомендации необходимы для практического соблюдения основных принципов, так как каждая из них определяет ключевые этапы делового контакта и учитывает закономерности их перерастания в деловое сотрудничество.

Способы и приемы организации делового контакта изложены во второй части гл. 7. Они позволяют инициатору контакта обоснованно выбирать способ действия и поведения, своевременно его корректировать, преодолевать нежелательные для него тенденции в формировании мнения потенциального партнера. Практическое освоение этих способов и приемов целесообразно проводить, анализируя собственные действия с точки зрения соблюдения предложенных принципов и рекомендаций, а также планируя аналогичные действия в будущем. Сочетание критического анализа собственных действий с более полной подготовкой к предстоящим контактам позволит достаточно быстро выработать необходимые практические навыки.

6.2. Основные принципы организации деловых контактов

Во введении главы указывалось, что целью делового контакта является организация совместной деятельности. Для достижения этой цели инициатор контакта должен добиться формирования у потенциального партнера вполне определенных представлений о себе и своих предложениях, которые способствовали бы принятию последним решения о целесообразности начала делового сотрудничества.

Одновременно с этим инициатор контакта должен препятствовать появлению у потенциального партнера таких представлений, которые могут вызвать сомнения в целесообразности этого решения.

Если указанное решение будет рассматриваться потенциальным партнером как наиболее целесообразное или оптимальное и станет для него стимулом к конкретным действиям по организации совместной деятельности, то цель делового контакта можно считать достигнутой.

Современные социально-психологические исследования свидетельствуют о *значительном влиянии на подобное решение мотивации, системы установок и ценностей субъекта, которые отражают как его деловые качества, так и личностные особенности* [42; 96; 153]. Обобщая приведенные в указанных работах данные, можно сделать заключение о том, что, принимая решение о целесообразности и практической полезности делового сотрудничества, потенциальный партнер ориентируется на степень неопределенности ситуации, возможную полезность решения и собственный прогноз перспективности его реализации.

При этом часто наблюдается смещение мотива с цели сотрудничества и задач, которые оно позволяет решать, на процесс собственно прояснения ситуации и получения необходимой информации – на информационный поиск. В результате такого поиска вырабатывается отношение к собеседнику и обсуждаемым вопросам, которое всегда имеет явную эмоциональную окраску и во многом определяет оценку полезности делового сотрудничества.

Отмеченная особенность принятия решения определяется критериями, на основании которых оно принимается. Наиболее подробно такие критерии рассмотрены в работах [35; 86; 132; 143], проанализированы в рамках категории «задача», отражающей особенности формирования субъективных представлений о необходимости поиска решения [75; 76; 153] и обобщены в работах [70; 81; 82; 152].

Результатом теоретического обобщения категорий «проблема», «задача» как особых жизненных ситуаций личности явился следующий практически важный вывод.

Для перехода от намерения к действию субъект должен представлять:

- желаемое будущее состояние ситуации, в которой он находится (или возможные цели);
- текущее состояние ситуации (включая в него оценку целесообразности ее сохранения или изменения);
- различие между текущей и желаемой ситуациями;
- действия по возможному преодолению этого различия;
- возможные последствия для каждого варианта организации таких действий (изменение внешних обстоятельств и собственного состояния).

Это означает, что инициатор делового контакта должен добиться формирования у потенциального партнера необходимых представлений, учитывая его субъективные критерии по оценке полезности предложений о совместной деятельности, эмоциональному отношению к способам ее организации и форме их обсуждения (критерии I и II рода [73; 86]). Эти критерии определяют отношение потенциального партнера к деловым качествам и личностным особенностям инициатора контакта, степень заинтересованности в предложениях о деловом сотрудничестве и в конечном итоге составляют базу для формирования мотивов совместной деятельности.

Роль и значимость отмеченных критериев демонстрирует один из результатов исследования роли человеческого фактора в производственно-экономической деятельности [96]. Он состоит в том, что положительное впечатление и желание сотрудничать, как правило, возникает по отношению к тем людям, которые понятны, хорошо прогнозируемы и действуют в направлении, необходимом оценивающему; соответственно отрицательное впечатление вызывают люди, которые непонятны, непредсказуемы и в чем-то противодействуют или могут противодействовать оценивающему.

Перечисленные причины формирования положительного или отрицательного отношения и есть оценка по критериям первого и второго рода, учитывающая деловые качества, личностные особенности и объективные обстоятельства оценивающего. Ее влияние на характер взаимоотношений между людьми определяет главные причины межличностных, межгрупповых и, видимо, межнациональных конфликтов, пути их локализации, преодоления нежелательных тенденций и предотвращения обострений до момента неуправляемого развития.

Для рассматриваемой проблемы они представляют интерес, так как выделяют наиболее значимые с точки зрения цели делового контакта факторы, влияющие на его развитие. Продуктивному учету этих факторов способствует соблюдение принципов, предложенных ниже.

Любой деловой контакт обычно развивается, проходя через несколько этапов: знакомство, определение сферы взаимных интересов, согласование условий их реализации в совместной деятельности и совместный выбор взаимоприемлемого способа такой реализации.

Подробно с обоснованием выделения именно этих этапов можно ознакомиться в работах Б.Ф. Ломова [132]. С точки зрения наших целей важно констатировать, что продолжительность этих этапов может меняться, они могут полностью осуществляться в процессе делового контакта или при подготовке к нему, но всегда присутствуют и составляют основное содержание общения участников такого контакта.

Например, сфера взаимных интересов частично может быть определена до знакомства, а при знакомстве только уточняться. Условия совместной реализации общих интересов могут в значительной степени зависеть от

специфики профессиональной деятельности участников делового контакта. Тогда при знакомстве потребуется только уточнение некоторых деталей того, что уже ясно, исходя из области профессиональной деятельности.

В любом случае этапы развития делового контакта представляют собой частный случай установления межличностных отношений, имеющих перспективу перерастания в деловое сотрудничество. Поэтому при организации делового контакта целесообразно соблюдать ряд принципов, отражающих известные в социальной психологии закономерности и обеспечивающих требуемую направленность развития делового контакта. Кратко их можно сформулировать следующим образом.

1. Инициатор делового контакта должен стремиться к тому, чтобы его предложения максимально соответствовали наиболее актуальным для потенциального партнера целям и личным стремлениям.

Необходимость соблюдения данного принципа связана с тем, что одним из основных факторов, организующих совместную деятельность и существенно влияющих на развитие делового сотрудничества, является *наличие общих целей*. Каждый человек руководствуется каким-то индивидуальным набором целей. Они могут меняться по содержанию и актуальности, но всегда можно выделить так называемое поле целей, которым конкретная личность руководствуется в текущий период времени [131; 132].

Такое *поле целей* характеризует не только сферу деловых интересов, но и какие-то личные стремления и установки. В конечном итоге оно отражает представления субъекта о наиболее желательных для него результатах собственной деятельности и способах их получения *с учетом его деловых качеств и личностных особенностей*, а значит, и критерии, которыми он руководствуется, принимая решение о целесообразности делового сотрудничества. Поэтому любого человека часто интересует не только практическая полезность результатов его деятельности, но и возможность удовлетворения чисто личных, иногда даже скрывааемых стремлений и желаний, оцениваемая по соответствию их предлагаемым способам делового сотрудничества.

Примером подобных стремлений и желаний могут быть приобретение или повышение авторитета, обеспечение стабильности или престижности социального статуса, приобретение перспективных возможностей и др. Влияние личных стремлений и желаний на выбор целей приводит к тому, что для людей честолюбивых или увлеченных борьбой с конкурентом возможность повышения собственного авторитета или нанесения ущерба конкуренту может представлять больший интерес, чем получение дохода.

Связь деловых интересов и личных стремлений может приводить к тому, что потенциальный партнер примет решение о предпочтительности одного из нескольких альтернативных предложений о деловом сотрудничестве не из-за его практической полезности и перспективности, а лишь в силу большего соответствия формы этого предложения своим личным стремлениям или положительного отношения к индивидуальным особенностям и репутации инициатора контакта, его умению вести беседу и т.п. В последнем случае принято говорить, что успех достигнут с помощью личного обаяния и умения подать себя. С точки зрения положений социальной психологии это результат преобладания влияния на решение потенциального партнера критериев второго рода, предполагающих ориентацию на максимальную эффективность делового сотрудничества.

Нарушение сформулированного принципа повышает вероятность появления у потенциального партнера внутреннего субъективного противоречия: заинтересованность деловыми аспектами предложений инициатора контакта, но несоответствие их личным стремлениям или наоборот. Такое внутреннее противоречие обычно вызывает отрицательные эмоции, которые в значительной степени препятствуют развитию делового сотрудничества, так как вызывают отрицательное отношение к инициатору контакта, а значит, и к любым полезным его предложениям.

Изложенный принцип предполагает рассмотрение целей, которыми руководствуется потенциальный партнер, в виде двух групп:

- цели, соответствующие деловым интересам;
- цели, соответствующие личным стремлениям.

Эти группы связаны между собой. Деловые интересы влияют на личные стремления, и наоборот. Такая связь обусловлена тем, что первые отражают представления об успехе в делах, а вторые – о степени возможного личного удовлетворения от таких успехов. Кроме того, она обуславливает наличие у потенциального партнера, так же как и у любого другого человека, таких целей, которые соответствуют как деловым, так и личным интересам. Подобные цели наиболее актуальны для него в силу того, что их достижение максимально удовлетворяет доминирующие потребности и приоритетные мотивы. Поэтому заинтересованность потенциального партнера в предложениях инициатора контакта наиболее вероятна, если они адекватны именно таким целям, достижение которых обеспечивает для потенциального партнера максимальную эффективность преобразования текущей ситуации в желаемую.

Обеспечение указанной адекватности в значительной степени влияет на мнение потенциального партнера по поводу перспективности делового сотрудничества с инициатором контакта. Причем заинтересованность тем выше,

чем более актуальных целей рассчитывает достичь потенциальный партнер. В связи с этим при организации делового контакта полезно соблюдать еще один принцип.

II. Необходимым условием успешности делового контакта является обеспечение согласованности предложений инициатора контакта с теми целями и личными стремлениями потенциального партнера, которые наиболее актуальны для него к моменту у становления контакта.

Выше отмечалось, что состав и актуальность целей личности может меняться под влиянием различных объективных и субъективных обстоятельств. Это приводит к тому, что соответствие отдельных деловых интересов и личных стремлений не всегда бывает постоянным и также может меняться. При возникновении у потенциального партнера каких-либо проблем или затруднений повышается актуальность поиска способов их преодоления. В этом случае у него преобладает интерес не столько к результатам предполагаемого делового сотрудничества, сколько к оценке вероятности его достижения (преобладает информационный поиск). В частности, удачливый предприниматель может не проявить интереса к предложению, предполагающему средние доходы, но требующему высокой деловой активности. Однако его отношение к тому же предложению может быть положительным, если он остро нуждается в дополнительных финансовых средствах или когда очень заинтересован в приобретении новых сфер вложения капитала.

Данный принцип имеет непосредственное отношение к выбору места и времени делового контакта. Если в качестве места выбирается офис, то следует иметь в виду, что для потенциального партнера, скорее всего, актуальными будут цели, соответствующие его деятельности в этом офисе. Знакомство в неофициальной обстановке позволяет рассчитывать на то, что актуальность деловых интересов несколько снижена, а личные стремления выражены в большей степени.

Выбор времени делового контакта также целесообразно соотносить с данным принципом. Желательно совпадение времени встречи с повышением актуальности тех целей потенциального партнера, которые имеют непосредственное отношение к предложениям инициатора контакта. Кроме того, следует учитывать, что предложения, требующие серьезной детальной проработки, лучше обсуждать в периоды максимальной работоспособности: с 10.00 до 12.00 и с 14.00 до 17.00. Обсуждение сложных вопросов в конце рабочего дня, когда сказывается утомление, нежелательно, так как отрицательная реакция потенциального партнера может быть вызвана не содержанием предложений инициатора контакта, а только нежеланием утруждать себя интеллектуальными нагрузками и стремлением скорее завершить дела и перейти к отдыху.

Чаще всего совпадение целей потенциального партнера и инициатора контакта не очевидно. Поэтому в ходе делового контакта необходима определенная взаимная коррекция, содержание которой определяется следующим принципом.

III. Организация делового контакта должна предусматривать не только выявление наиболее актуальных для потенциального партнера целей, но и формирование общей цели, удовлетворяющей деловым интересам и личным стремлениям потенциального партнера и соответствующей интересам инициатора контакта, а также повышение актуальности этой цели по отношению к другим.

Деловой контакт можно считать успешным, если в результате будет определена хотя бы общая для его участников цель делового сотрудничества, объединяющая деловые интересы и личные стремления. Определение такой цели не всегда бывает возможно до контакта. Даже при наличии сходных целей они могут различаться по актуальности или соотношению деловых и личных интересов. Поэтому при организации делового контакта вряд ли целесообразно рассчитывать на идеальное соответствие, которое сразу определяет перспективность сотрудничества.

В процессе делового контакта чаще всего осуществляется взаимное согласование индивидуальных целей его участников. Результатом согласования может быть одна или несколько общих целей, которые объединяют индивидуальные. В этом состоит взаимное влияние участников делового контакта, формирующее их заинтересованность в сотрудничестве. Для того чтобы это влияние было целенаправленным, со стороны инициатора контакта необходимо предусматривать различные варианты его развития. Такие варианты заключаются в поэтапном принятии решений потенциальным партнером и согласованном с содержанием этих этапов влиянии инициатора контакта. В частности, желательно быть готовым к попыткам потенциального партнера подчинить сотрудничество своим интересам или встречным предложениям, которые не во всем соответствуют предложениям инициатора контакта.

Процесс формирования общей цели может быть управляем, если инициатор контакта окажется подготовленным к нему. Этому способствует предварительная проработка нескольких способов такого согласования.

Согласование общих целей может осуществляться в процессе обсуждения их перспективности с точки зрения возможности получения максимального успеха в деловом сотрудничестве. Важно, чтобы эти цели побуждали

потенциального партнера к конкретным решениям и действиям. Для этого он должен иметь вполне определенные представления о перспективности общих целей. Поэтому возникла необходимость формулирования еще одного принципа организации деловых контактов.

IV. Чем более перспективна общая цель и чем более реальными представляются участникам делового контакта эти перспективы, тем больше появляется возможностей для взаимоприемлемой интеграции в деловом сотрудничестве и тем более выражается потребность во взаимной адаптации к предлагаемым способам действия.

Другими словами, чем желательнее достижение общей цели для участников делового контакта, тем они более сговорчивы в выборе способов совместного ее достижения. Данный принцип отражает важную закономерность, состоящую в том, что наличие общей цели вызывает взаимный интерес, но еще не означает наличия взаимного стремления к совместному ее достижению в деловом сотрудничестве (наличия мотивов участия в совместной деятельности).

Дело в том, что общая цель не исключает возможности возникновения противоречия в деловых и личных интересах участников контакта, которое может переходить даже в антагонизм, если не предпринять соответствующие меры. Примером таких противоречий является расхождение в точках зрения на сроки достижения общей цели, в готовности взять на себя ответственность за результаты, а также различие в представлениях о способах достижения этой цели и возможная трансформация общей цели в процессе делового контакта. Сроки и способы достижения общих целей могут влиять на деловые интересы и личные стремления, менять их актуальность и содержание, что в итоге сказывается на решении о целесообразности совместной деятельности.

Преодолению таких противоречий способствует согласованность представлений о перспективах сотрудничества. Если такие перспективы будут достаточно очевидными для потенциального партнера, то он скорее пойдет на компромиссы и в меньшей степени станет абсолютизировать собственные интересы. Данная закономерность неоднократно подтверждалась результатами различных исследований, она устойчиво проявляется в установлении межличностных отношений, особенно в социально напряженной среде [139; 153].

Перспективность сотрудничества снижает взаимную требовательность в достижении ближайших целей. Это является следствием желания найти способы достижения указанных перспектив через ряд промежуточных целей, каждая из которых может представлять меньший самостоятельный интерес. Поэтому инициатору делового контакта необходимо строить свое влияние на потенциального партнера таким образом, чтобы стимулировать его к сотрудничеству не только для достижения ближайших целей, но и для определения перспектив делового сотрудничества в будущем.

В результате снизится вероятность появления *причин для нарушения взаимопонимания и взаимного доверия*, так как наличие указанных перспектив снижает субъективную значимость различий в отношении к промежуточным целям и способам их достижения, побуждает к активному и взаимному поиску приемлемых вариантов реализации этих перспектив.

Соблюдение данного принципа позволяет преодолевать возникновение противоречий в отношении участников делового контакта к способам достижения общей цели. Это достигается за счет согласованного использования *ориентации на действие и/или на состояние* [82; 87]. Участники делового контакта могут отдавать предпочтение различным способам действия, оценивая их по наиболее вероятным изменениям состояния текущей ситуации и степени личной удовлетворенности.

Основания для таких предпочтений могут быть как объективными, так и субъективными. К первым относится влияние социально-нравственных и правовых норм поведения: особенности культурных и национальных традиций, обстоятельств, в которых находятся участники контакта, и т.п. Ко вторым – индивидуально-личностные особенности: осторожность или склонность к риску, предпочтение стабильности быстрому успеху, забота о репутации, привычность предлагаемого способа действия и подготовленность к нему.

В частности, у потенциального партнера может появиться заинтересованность в достижении целей предполагаемого делового сотрудничества, даже если предлагаемые инициатором контакта способы ее достижения могут не соответствовать нормам поведения, которых обычно придерживается потенциальный партнер, характерному для него способу решения задач в профессиональной сфере. Последнее предполагает учет индивидуальных предпочтений какому-то стилю профессиональной деятельности, уровня и направленности профессиональной подготовки. Если потенциальному партнеру предлагается привычный и хорошо ему знакомый способ совместных действий, то возникновение у него каких-либо сомнений в связи с этим маловероятно.

Исключения возможны в тех случаях, когда цель настолько актуальна для него, что он готов использовать даже малознакомый способ для ее достижения или когда предлагаемый способ полностью удовлетворяет личные стремления. В любом случае желательно, чтобы способы совместных действий вызывали у потенциального

партнера интерес даже вне зависимости от содержания общих целей. Тогда перспектива их применения может дополнительно заинтересовать его. При формировании такого интереса важно учитывать еще один принцип организации деловых контактов.

V. Успешность делового контакта в значительной степени зависит от соответствия распределения социальных ролей и функций его участников их социальным статусам и возможности сохранения наиболее желательного для каждого из них варианта распределения в деловом сотрудничестве.

Мнение участников делового контакта о перспективности и способах возможных совместных действий всегда зависит от варианта распределения социальных ролей и функций в предполагаемой организации делового сотрудничества. Распределение социальных ролей определяет статус каждого из участников делового контакта в деловом сотрудничестве: равноправные партнеры, отношения более опытного с начинающим, влиятельного с ищущим связи и т.д. Распределение социальных ролей тесно связано с распределением функций в сотрудничестве, которое означает разделение обязанностей и меры ответственности за результаты достижения общих целей.

Поэтому потенциального партнера могут заинтересовать только те предложения инициатора контакта, которые соответствуют желаемому для первого варианту указанного распределения. Этот интерес определяется соотношением его представлений о степени неопределенности задач, практической полезности результатов, характере действий по их получению, которые прямо или косвенно зависят от роли партнера в деловом сотрудничестве.

Любое знакомство предполагает взаимную оценку социального статуса. Это положение подтверждается тем, что, представляясь при знакомстве, мы, как правило, сообщаем о себе то, что и определяет наш социальный статус: место работы, род занятий и т.п. Наш интерес к новому знакомому прежде всего побуждает нас к получению сведений о его социальном статусе. Именно поэтому так популярен обмен визитными карточками. Сведения, характеризующие социальный статус нового знакомого, позволяют сформировать первичное отношение к нему и строить общение с ним на основании этого отношения [132].

В деловом контакте учет социального статуса имеет большое значение. Если инициатор контакта представляет солидную организацию, то он может в большей степени рассчитывать на интерес к себе, чем в случае, когда эта организация неизвестна потенциальному партнеру. Желательно, чтобы содержание предложений инициатора контакта соответствовало положительной репутации представляемой им организации.

В процессе делового контакта важно добиться не только заинтересованности потенциального партнера в достижении общих целей, но и его удовлетворенности распределением социальных ролей и функций *в выбранном способе организации совместных действий*. Вряд ли руководитель крупной организации заинтересуется предложением, которое предполагает для него роль рядового исполнителя. Если же эти предложения предполагают повышение его социального статуса, а он достаточно честолюбив, то они могут заинтересовать его.

При установлении делового контакта необходимо обеспечить условия, предполагающие взаимопонимание в ходе контакта. Дело в том, что общение вообще и деловой контакт в частности представляют собой специфическую форму активности людей, в результате которой формируется взаимопонимание [131; 132], а взаимоотношения отражают мотивы, формирующиеся в процессе общения.

Чаще всего потребность в общении возникает у человека тогда, когда он сталкивается с какой-то проблемной ситуацией и ему не хватает собственного опыта и возможностей для ее решения [70; 73]. Частично это положение учтено в формулировке принципа, подчеркивающего необходимость ориентации на наиболее актуальные для участников контакта цели. Однако этот принцип не охватывает всех условий, необходимых для формирования взаимного интереса к общению и принятия решения о деловом сотрудничестве.

Общение включает в себя не только *обмен информацией о намерениях*, но также предполагает *обмен действиями* и так называемое *межличностное восприятие*, основанное на взаимных оценках поведения в целом, мимики, жестикуляции, манеры вести беседу и т.п. [56; 318]. Поэтому интерес к общению зависит от сочетания сходства и различия людей во взглядах, опыте, манерах, актуальных проблемах. Без сходства невозможно взаимопонимание, а без различия не возникает взаимный интерес и потребность в общении.

Данное утверждение можно пояснить следующим образом. Без сходства в представлениях о ключевых понятиях и о каких-то основных аспектах в деловой и личной сфере люди не могут понимать друг друга. Например, без хорошего знания какого-то общего языка общение вообще невозможно. Различие в некоторых мнениях, взглядах, оценках и выводах может вызвать заинтересованность в их обсуждении, если такие различия не носят антагонистического характера. Такое сочетание сходства и различия представляет собой диалектическое противоречие, определяющее динамику развития отношений общающихся. Использование этого противоречия при организации деловых контактов позволяет целенаправленно влиять на их динамику, формируя и развивая интерес

потенциального партнера к высказываниям инициатора контакта.

Эта возможность обеспечивается соблюдением следующего принципа.

VI. При подготовке к деловому контакту и в процессе его развития необходимо постоянно учитывать сочетание сходства и различия взглядов, мнений, манеры поведения, а затем выбрать такой вариант этого сочетания, который в наибольшей степени способствует формированию у потенциального партнера интереса к развитию делового сотрудничества.

Данный принцип можно продемонстрировать условиями взаимопонимания в беседе, которые были выделены, в частности, при исследовании особенностей общения [96]:

- наличие примерно одинаковых сведений по обсуждаемой теме, исключающих принципиальные различия в трактовке одних и тех же понятий;
- учет индивидуальных установок, определяющих понимание собеседниками аргументации по обсуждаемым вопросам;
- доброжелательность и взаимный интерес к мнению собеседника;
- приверженность сходным социальным нормам и правилам, соблюдаемым в общении.

Перечисленные условия характеризуют необходимое сходство взглядов и социальных позиций, которое влияет на взаимопонимание и позволяет избежать противоречий, нарушающих это взаимопонимание. Такое сходство означает наличие предпосылок для положительного отношения к высказываниям друг друга. Некоторое различие в указанных аспектах может способствовать развитию взаимного интереса, если касается второстепенных деталей. Оно вызывает любопытство, но не вызывает обостренных дискуссий.

Так, например, инициатор контакта может подчеркнуть свою информированность по тем вопросам, которые не очень хорошо знакомы потенциальному партнеру, но о которых он имеет определенное представление. В этом случае потенциальный партнер, скорее всего, захочет уточнить интересующие его детали. При этом инициатору контакта необходимо стремиться к формированию у потенциального партнера положительного впечатления о своей компетентности в обсуждаемых вопросах. В противном случае вместо необходимого интереса появится недоверие, которое в последующем будет переноситься потенциальным партнером на высказывания инициатора контакта по другим поводам.

В социальной психологии выделяются два основных способа формирования упомянутого впечатления о собеседнике: *идентификация* и *рефлексия*. Первый означает *уподобление собеседнику*, второй – *перенос на себя его позиции*. Или, что то же самое, формирование впечатления о собеседнике на основании рассмотрения его мнения с точки зрения специфики его же обстоятельств, либо формирование такого впечатления на основе рассмотрения его мнения с точки зрения собственных обстоятельств.

В общении обычно используются оба способа. Это можно делать целенаправленно с учетом диалектического противоречия сходства и различия, определяющего динамику общения. Поэтому для инициатора делового контакта полезно соблюдать еще один принцип.

VII. Инициатору делового контакта необходимо обоснованно и целенаправленно побуждать потенциального партнера к идентификации и рефлексии, ориентируясь при этом на использование диалектического противоречия между сходством и различием представлений участников контакта.

Использование данного принципа дает возможность инициатору делового контакта влиять на формирование у потенциального партнера необходимого впечатления о себе и своих предложениях. Например, вопрос «Как вы думаете?» создает у собеседника предпосылки к рефлексии, а детальная аргументация собственного мнения побуждает его к идентификации. Сочетая то и другое, инициатор делового контакта может целенаправленно влиять на формирование мнения потенциального партнера о себе и своих предложениях.

Практическое использование данного принципа связано с *эффектами межличностного восприятия*, которые могут способствовать или препятствовать развитию делового сотрудничества. К таким эффектам относятся: первичность, новизна, ореол [107; 132]. *Первичность* характеризует влияние первого впечатления о человеке на формирование отношений с ним в последующем. Межличностное познание, по существу, представляет собой развитие первого впечатления в подробное представление о человеке, которое складывается в процессе развития отношений с ним, начиная с момента знакомства. *Новизна* отражает влияние новых и достаточно неожиданных проявлений в поведении, которые привлекают к себе внимание и за счет чего могут существенно корректировать уже имеющиеся представления. Это могут быть проявления, стимулирующие развитие отношений или вызывающие отрицательное мнение о конкретном человеке. *Ореол* включает в себя влияние на отношение к субъекту репутации той социальной среды, которую он представляет. Если этот человек чем-то широко известен, то ореол в большей степени отражает стереотипы восприятия его деятельности и поведения именно в этой среде. Если личная популярность не высока или не известна потенциальному партнеру, то его мнение о инициаторе контакта в большей степени будет зависеть от стереотипов в отношении к указанной среде.

Необходимость учета отмеченных эффектов вызвана следующими причинами. Первое впечатление оставляет яркие ассоциации в памяти. Мы часто забываем детали встреч с хорошо знакомыми нам людьми, но четко помним обстоятельства первого знакомства с ними. Поэтому и бытует мнение о том, что *оценка поведения и действий зависит от первого впечатления*.

Это означает, что инициатор делового контакта должен так строить знакомство с потенциальным партнером, чтобы первое впечатление от знакомства способствовало развитию деловых отношений в будущем. Идеальным является случай, когда инициатор делового контакта добивается такого впечатления о себе, которое побуждает потенциального партнера проявить инициативу в организации делового сотрудничества.

Эффект новизны можно использовать с той же целью. Он позволяет выбирать аргументацию, которая вызывает у собеседника интерес к продолжению беседы. Примером такой аргументации может быть упоминание неизвестных собеседнику обстоятельств. Обычно это вызывает желание что-то уточнить, расспросить подробнее и т.п.

Эффект ореола связан с первым впечатлением. Для его использования в организации деловых контактов важно иметь предварительные сведения об отношении потенциального партнера к различным категориям людей. Лучше, если инициатор делового контакта относится к той категории, которая обычно вызывает интерес у потенциального партнера.

Изложенные выше принципы организации деловых контактов обеспечивают предварительную подготовку к встрече и знакомству, а также определяют наиболее целесообразные направления развития деловых отношений. По существу, они определяют круг вопросов, которые инициатор делового контакта должен решить до первой встречи с потенциальным партнером:

– *Какие деловые интересы и личные стремления потенциального партнера наиболее актуальны для него к моменту знакомства с ним инициатора контакта?*

– *Какие деловые интересы потенциального партнера определяются личными стремлениями, и что способствует повышению их актуальности для него?*

– *Какие деловые качества и личностные особенности потенциального партнера могут стать основанием, удерживающим его от принятия решения о целесообразности делового сотрудничества с инициатором контакта?*

– *Какие предложения и аргументы инициатора контакта в наибольшей степени соответствуют общим целям и повышению их актуальности по сравнению с другими?*

– *Какое время и место встречи наиболее соответствует обсуждению предложений инициатора контакта и выбору потенциальным партнером предлагаемых общих целей?*

– *Какие желательные для потенциального партнера перспективы могут быть связаны с предлагаемыми общими целями и предложениями инициатора контакта?*

– *Каким может быть наиболее вероятное отношение потенциального партнера к тем способам достижения общих целей, которые готов предложить инициатор контакта и которые определяют содержание предполагаемого сотрудничества?*

– *Насколько соответствует распределение социальных ролей и функций в предполагаемом деловом сотрудничестве социальному статусу участников делового контакта, и как обеспечить необходимое соответствие?*

– *Какие сходства и различия в манере поведения, взглядах и представлениях необходимо подчеркнуть инициатору делового контакта, чтобы вызвать интерес к себе у потенциального партнера?*

– *Какое сочетание идентификации и рефлексии наиболее рационально с точки зрения формирования у потенциального партнера необходимых впечатлений о личности инициатора делового контакта и его предложениях?*

– *Какие высказывания и аргументы инициатора делового контакта могут усилить положительное влияние эффектов первичности, новизны и ореола на перерастание делового контакта в деловое сотрудничество?*

Перечисленные вопросы позволяют инициатору контакта определить такую направленность его развития, которая соответствует его интересам и целям. Эти вопросы могут решаться при подготовке к контакту и в процессе его развития.

Если все они находят положительное решение, которое может быть практически использовано инициатором контакта, то деловой контакт, скорее всего, завершится договоренностью о начале делового сотрудничества. Если решается только часть вопросов, то возможно развитие делового контакта в ходе нескольких встреч.

При отсутствии возможностей для положительного решения хотя бы одного из вопросов, возрастает вероятность того, что деловой контакт не завершится организацией продуктивного делового сотрудничества. Поэтому при подготовке к деловому контакту целесообразно максимально использовать имеющиеся в

распоряжении инициатора контакта возможности.

Однако нецелесообразно пренебрегать и возможностью решения указанных вопросов или их уточнением непосредственно в ходе контакта. Решение этих вопросов требует от инициатора контакта определенных практических навыков и умения составить правильное предварительное впечатление о потенциальном партнере. Практические навыки, развивающие приведенные теоретические положения, можно приобрести, придерживаясь рекомендаций следующей главы.

Глава 7. Прикладная персонология делового контакта (комментарии к коммуникативному поведению)

7.1. Особенности и уровни организации делового контакта

Деловой контакт осуществляется в процессе общения его участников, поэтому можно выделить несколько уровней этого процесса, которые соответствуют концепции, предложенной Б.Ф. Ломовым [131; 132]. Полезность выделения этих уровней в данной работе обусловлена тем, что каждый из них обладает своей спецификой, учитываемой при использовании предложенных рекомендаций.

Макроуровень предполагает рассмотрение общения как одной из сторон жизни и деятельности личности (специфической формы активности). На этом уровне выделяется взаимосвязь личности с ее социальным окружением и социальной средой, в которой она формировалась и формируется.

Эта взаимосвязь определяется социальными и правовыми нормами, культурными и национальными традициями, возрастными и половыми особенностями, социальным статусом, направленностью образования и содержанием профессиональной деятельности, которые так или иначе влияют на процесс общения вне зависимости от содержания обсуждаемых вопросов. Они могут учитываться участниками общения чисто интуитивно, если собеседники формировались в одной социальной среде, или их учет требует сознательной корректировки поведения каждого из них для компенсации различий в стереотипах, формируемых этой средой.

Последнее имеет особое значение при контактах с представителями стран, в которых эти стереотипы значительно отличаются от принятых у нас. Например, общение с представителями мусульманских стран или юго-восточной Азии требует предварительного ознакомления с типичными для этих регионов обычаями и традициями. В противном случае возможно значительное нарушение взаимопонимания.

Мезоуровень характеризует так называемые периоды общения. На этом уровне выделяют *начальную фазу* и *фазу согласования позиций*.

Первая фаза состоит в определении некоторой общей базы для развития беседы. Ее продолжительность зависит от содержания социальных ролей собеседников, их индивидуальных особенностей, умений и навыков общения, содержания предыдущих бесед. Вторая фаза состоит в согласовании позиций собеседников, темпа обмена мнениями, формировании общего фона беседы, элементов взаимного влияния и оценки. Это фаза формирования предпосылок для взаимопонимания и взаимного интереса, либо появления противоречий, которые без соответствующей компенсации могут приводить к антагонизму.

Указанные фазы могут чередоваться и перекрывать друг друга, но они всегда присутствуют в общении. Причем при появлении в беседе какой-то новой темы сначала реализуется первая фаза как предпосылка для продолжения обсуждения этой темы.

Микроуровень предполагает рассмотрение так называемых *сопряженных актов* общения. Мы будем называть сопряженными такие акты, которые содержат определенные смысловые единицы общения и которыми обычно являются:

- вопрос или высказывание и отношение к нему собеседника;
- вопрос или высказывание и содержание ответа;
- предложение о каком-либо действии и содержание выполняемого действия.

Принципиально возможно также рассмотрение общения на психофизиологическом уровне (например на уровне вегетативных реакций), но оно связано с применением специальных аппаратных методов и поэтому здесь не рассматривается.

Выделение описанных уровней рассмотрения общения позволяет предложить *конкретные рекомендации для каждого из них*.

Обеспечение деловых интересов и личных стремлений связано с уточнением позиции потенциального партнера по вопросам, интересующим инициатора делового контакта. Если потенциальный партнер относится к категории людей, проявляющих инициативу в делах даже в ущерб каким-то личным стремлениям, то инициатору контакта желательно концентрировать его внимание прежде всего на деловых аспектах своих предложений. Если же

потенциальный партнер склонен к предпочтению личных стремлений деловым интересам, то целесообразнее использовать обратное распределение акцентов в предложениях инициатора делового контакта. Видно, что данная рекомендация относится к макроуровню и подчеркивает необходимость согласования поведения инициатора делового контакта с нормами и традициями, привычными для потенциального партнера.

При выборе наиболее актуальных общих целей необходимо учитывать возможное желание потенциального партнера скрыть имеющиеся у него проблемы. Если у инициатора делового контакта есть основания предполагать такое желание потенциального партнера, то лучше показывать возможность решения этих проблем в деловом сотрудничестве не прямо, а косвенно. В противном случае возможно отрицательное отношение потенциального партнера к предложениям инициатора делового контакта, вызванное желанием сохранить свою репутацию и не раскрывать то, что он не хочет придавать огласке. Лучше ориентироваться на те интересы и стремления потенциального партнера, которые побуждают его проявлять активность в делах. Это позволит выделить наиболее актуальные для него цели: возможность получить доход; возможность расширить деловые связи; возможность расширить сферу деятельности; повысить стабильность собственного положения и др.

В процессе делового контакта его участники последовательно раскрывают свои возможности по организации делового сотрудничества. В оценке этих возможностей и оказании влияния на партнера необходимо учитывать, что *людям свойственно в большей степени доверять своему мнению, чем даже очень аргументированной точке зрения другого человека*. Поэтому постепенное раскрытие возможностей инициатора делового контакта, вызывающее рост интереса потенциального партнера, часто оказывается более действенным, чем предложения, полностью раскрывающие все возможности. Если потенциальный партнер будет считать, что постепенно удовлетворяет свои деловые интересы и личные стремления, то он будет более охотно принимать предложения инициатора делового контакта.

Обсуждение перспектив делового сотрудничества всегда лучше основывать на актуальных для участников делового контакта интересах. Предлагающая сторона чаще добивается успеха, если формулирует свои предложения при постановке вопросов, касающихся возможных перспектив делового сотрудничества. Инициатору делового контакта следует иметь в виду, что прямые предложения по поводу перспектив делового сотрудничества, сопровождающиеся уверенными оценками их полезности, могут вызвать сомнения в их реальности или, по крайней мере, желание предварительно их обдумать. Поэтому целесообразнее облекать их в форму обсуждения возможных вариантов, реальность и полезность которых обеспечивается совместными действиями.

Обсуждение целей, которые могут представлять взаимный интерес, так или иначе связано с оценкой способов их достижения. Если инициатор делового контакта пытается заинтересовать своими предложениями потенциального партнера, имеющего более высокий социальный статус, то желательно подчеркнуть, что такие предложения предполагают для него социальную роль в деловом сотрудничестве, соответствующую этому статусу. И наоборот, предложение аналогичной роли потенциальному партнеру, который не стремится к повышению или подтверждению своего социального статуса из-за нежелания брать на себя дополнительную ответственность или обременять себя дополнительными обязанностями, может не вызвать у него высокой заинтересованности.

В любом случае важно, чтобы обсуждаемые способы совместных действий в предполагаемом деловом сотрудничестве являлись бы естественным продолжением или развитием характерного для потенциального партнера индивидуального стиля деятельности. Так, для людей деятельных, активных нежелательны затяжки в получении промежуточных результатов, для самолюбивых и честолюбивых – важна возможность повышения своего авторитета, для осторожных – всегда большое значение придается взаимным гарантиям.

Соответствие предложений инициатора делового контакта социальному статусу потенциального партнера может быть обеспечено различными способами. Если различие социального статуса участников контакта велико (или во многом не совпадают их деловые интересы), то *необходимо привлечение посредника*, наличие которого компенсирует указанные различия. Таким посредником должен быть человек, заинтересованный в оказании необходимого содействия инициатору делового контакта и хорошо представляющий сферу деловых интересов потенциального партнера. При отсутствии такого посредника его поиск и установление отношений с ним по существу представляют собой организацию делового контакта с целью начала делового сотрудничества с посредником.

Наличие посредника не является обязательным условием при значительном различии социального статуса инициатора делового контакта и потенциального партнера. Если сложно найти посредника, то целесообразнее больше внимания уделять выбору места и времени делового контакта. Например, встреча в неофициальной обстановке не предполагает значительного влияния социального статуса, если контакт строится в основном на личных стремлениях потенциального партнера. Обсуждение деловых интересов в процессе такого контакта должно носить характер информирования потенциального партнера о возможностях инициатора делового контакта. В этом случае повод для знакомства не должен быть явно связан с деловыми интересами. Это позволяет избежать

отрицательного влияния различия социального статуса на отношение к инициатору делового контакта.

Другим способом преодоления нежелательного влияния различия социального статуса является *использование репутации организации*, представляемой инициатором делового контакта, который может акцентировать внимание потенциального партнера на том, что является не просто частным лицом, а имеет определенные полномочия от организации, известной потенциальному партнеру. В данном случае большое значение имеет отношение потенциального партнера к этой организации. Оно определяет и его заинтересованность в предложениях инициатора делового контакта.

Перечисленные рекомендации по организации делового контакта на макроуровне отражают те нормы общения, которые способствуют положительному использованию эффектов первичности и ореола.

Аналогичные эффекты можно использовать и на других уровнях. Возможности для этого дают рекомендации по организации делового контакта на мезоуровне. К подобным рекомендациям можно отнести предложения Д. Карнеги [105], изложенные в его популярных работах. Они, естественно, отражают индивидуальный опыт автора, полученный в социальных условиях, отличающихся от тех, которые существуют сегодня в нашей стране. Однако обобщение некоторых его предложений может быть полезным в организации деловых контактов и приводит к следующим рекомендациям.

Деловой контакт желательно начинать с обсуждения вопросов, которые представляют безусловный интерес для потенциального партнера. Это вопросы, связанные с его основными устремлениями, актуальными проблемами, интересами и намерениями. Обсуждение таких вопросов целесообразнее затрагивать косвенно и, подчеркивая соответствие собственного мнения мнению собеседника, включать в обсуждение точки зрения, частично нарушающие это соответствие. Одновременно необходимо четко фиксировать отношение потенциального партнера к подобным точкам зрения и не развивать их обсуждение, если его отношение к ним становится отрицательным.

Нежелательно в начале делового контакта затрагивать вопросы, которые не принято обсуждать при знакомстве. Так, излишний интерес к личным обстоятельствам скорее вызовет настороженность, чем желание продолжить откровенное их обсуждение. Предложения инициатора делового контакта, которые предполагают конкретные действия потенциального партнера, чаще вызывают у последнего желание все детально обдумать и только после этого продолжить беседу. Исключения возможны в тех случаях, когда потенциальный партнер активно ищет возможность для активных действий в определенном направлении, а инициатор делового контакта предлагает именно такие действия. В этом случае потенциальный партнер уже подготовлен к принятию предложений инициатора делового контакта.

Инициатору делового контакта необходимо быть готовым к тому, что потенциальный партнер проявит интерес не ко всем его предложениям или инициативам. В таких случаях необходимо предоставить партнеру возможность изложить свое мнение полностью, даже если оно не соответствует интересам инициатора делового контакта. Это позволит прояснить позицию потенциального партнера и скорректировать форму изложения предложений инициатора делового контакта.

При установлении делового контакта с теми, кто испытывает явную потребность в самовыражении и самоутверждении, желательно подчеркивать возможность удовлетворения этой потребности в процессе делового сотрудничества.

Беседу необходимо строить таким образом, чтобы собеседник чаще соглашался, задавал уточняющие вопросы, заинтересованно излагал свое мнение и в конечном итоге считал, что в основном он влияет на ход обсуждения.

Постоянные и слишком явные попытки инициатора делового контакта предоставить инициативу потенциальному партнеру могут вызвать снижение интереса к беседе. Их необходимо чередовать с высказыванием инициатором контакта собственного мнения, отличающегося в чем-то от точки зрения потенциального партнера, но не приводящего к возникновению явных противоречий.

Такие высказывания способствуют развитию беседы, если они затрагивают вопросы необходимых потенциальному партнеру возможностей и связаны с перспективой их практической реализации. Кроме того, подобные высказывания должны способствовать формированию положительного впечатления о личности инициатора делового контакта. Этого можно добиться при умении инициатора контакта высказывать полезную для потенциального партнера мысль и показывать, что комментарии и аргументы потенциального партнера представляют собой пользу для инициатора контакта с точки зрения развития его собственного мнения. Поэтому инициатору контакта необходимо не только проявлять избирательность и настойчивость в собственных предложениях, но и готовность оценить их с позиций потенциального партнера.

При необходимости влияния на мнение собеседника следует учитывать, что активная дискуссия позволяет добиться результата только в том случае, когда ее участники не могут (или не хотят) прекратить обмен аргументами и охотно обосновывают свое мнение.

Обострение дискуссии часто приводит к излишним эмоциям. Поэтому инициатору делового контакта целесообразнее избегать возникновения сложных и слишком острых дискуссий в процессе развития делового контакта и придерживаться рамок спокойного делового обсуждения.

Снижение активности собеседника в отстаивании своей точки зрения может быть вызвано его желанием прекратить начавшуюся дискуссию. Преодолеть это желание потенциального партнера и побудить его к продолжению обсуждения интересующих инициатора вопросов можно, высказав согласие с его точкой зрения, и тем самым избавив его от необходимости настаивать на своем.

В последующем, при необходимости, можно вернуться к тем же вопросам, но обсуждать их следует после того, как отрицательные эмоции потенциального партнера сменятся на положительные. Подобное влияние требует от инициатора контакта избегать подчеркивания ошибок или неточностей потенциального партнера. Желательно предоставлять ему возможность для самостоятельной корректировки своего мнения. Иногда инициатору делового контакта полезно начать с обсуждения своих ошибок и неточностей. Это в значительной степени облегчит потенциальному партнеру корректировку своего мнения, так как он будет избавлен от необходимости признавать свои ошибки.

Изложенные выше рекомендации касаются содержания беседы в процессе делового контакта. Они позволяют выбирать обсуждаемые темы и форму их обсуждения в зависимости от *коммуникативной реакции* партнера.

В таком выборе полезна оценка мимики и жестов собеседника. Это позволяет уточнять его отношение к содержанию беседы и готовность продолжать ее в предлагаемом направлении. Оценка мимики обычно не вызывает каких-либо существенных затруднений. Чаще всего эти затруднения возникают при необходимости скрыть собственную мимику от собеседника. Достаточно подробно способы оценки мимики и жестов в беседе описаны в работе [164].

При практическом их применении следует учитывать, что возможности подобных способов нельзя абсолютизировать. Они позволяют выделять значимые элементы поведения, но не допускают однозначной интерпретации результатов наблюдения. Вместе с тем можно порекомендовать обращать внимание на следующие жесты и позы потенциального партнера в процессе развития делового контакта, обязательно соотнося их с содержанием беседы в целом и с характером отдельных высказываний.

Для инициатора делового контакта наибольший интерес могут представлять **изменения позы** потенциального партнера во время беседы с ним. Обычно такие изменения свидетельствуют об изменении отношения к собеседнику или к содержанию беседы. Если поза потенциального партнера не меняется, то, скорее всего, постоянным остается и его отношение к предложениям инициатора контакта.

В оценке подобных изменений позы важно учитывать, каким образом в **результате меняется расстояние** между собеседниками. Уменьшение межперсонального расстояния может свидетельствовать о желании внимательно выслушать или оказать какое-то влияние на собеседника. Увеличение расстояния чаще всего связано с формированием отрицательного отношения к мнению собеседника или к нему самому и, возможно, с готовностью активно возражать его точке зрения. Последнее часто сопровождается движениями, сходными с попытками сдвинуть что-то.

Манера сидеть также может характеризовать отношение к беседе и собеседнику. Если потенциальный партнер сидит, наклонившись вперед, как бы пытаясь встать, то это часто является результатом его пока не высказанного желания прервать беседу: либо у него нет времени для продолжения беседы, либо он считает ее нецелесообразной. Положительное отношение к продолжению беседы обычно характеризует свободная поза, предполагающая удобство и отсутствие каких-либо признаков напряжения. Высокомерие проявляется в приподнятости головы, когда взгляд направлен как бы сверху вниз. Такая манера (в сочетании с позой «согнувшись») часто связана с высокой самооценкой и несколько пренебрежительным отношением к собеседнику.

Изменение активности жестикуляции имеет примерно тот же смысл, что и изменение позы. Если жестикуляция становится более активной, то это может означать желание привлечь внимание собеседника. Снижение активности жестикуляции обычно связано со снижением интереса к обсуждаемому вопросу. Отсутствие жестов и сдерживание их активности, как правило, означает желание не раскрывать преждевременно своих намерений. Это свойственно людям скрытным, осторожным. Жесты всегда отражают эмоциональное состояние. Поэтому внимательность к жестам потенциального партнера позволяет инициатору контакта лучше ориентироваться в беседе.

Интерес могут представлять так называемые **позы закрытости**. Они свидетельствуют о желании прекратить активное общение, скрыть свои намерения, сосредоточиться на оценке ситуации, не раскрывая причин, побуждающих к этому. Такие позы легко распознать, так как они напоминают защиту от внешнего воздействия. Это могут быть скрещенные на груди руки; голова, втянутая в плечи; прикрытый рукой рот; убранные под стол руки и т.п.

Противоположный смысл имеют **позы открытости**, которые как бы раскрывают человека для внешних воздействий. К ним относятся разведенные руки, протянутые к собеседнику ладони и другие позы, свидетельствующие о готовности к оказанию влияния.

Теребление различных предметов обычно означает скрытое желание сосредоточиться на внутреннем анализе, не прерывая беседы. Такие действия наблюдаются при обсуждении вопросов, вызывающих интерес и требующих дополнительного анализа обстоятельств.

Правильной оценке жестыкуляции и позы собеседника способствует учет **эмоциональной окраски его высказываний**, которая проявляется в интонациях. Размеренная спокойная речь свидетельствует о готовности к содержательной деловой беседе, тихий голос часто сопутствует повышенной сосредоточенности на самоконтроле; пугающие интонации связаны с нежеланием позитивно воспринимать аргументы собеседника; повышение громкости голоса – с потребностью в активной защите собственного мнения.

Изложенные выше особенности жестов, поз и интонаций полезно использовать в сочетании с **оценкой содержания высказываний**. Это позволяет инициатору делового контакта своевременно выявлять основные тенденции в формировании мнения потенциального партнера, преодолевать нежелательные тенденции и развивать способствующие организации делового сотрудничества. Такого результата можно достичь, обоснованно выбирая темы для обсуждения в начальной фазе контакта и согласуя свои действия и высказывания с реакциями потенциального партнера. При этом необходимо согласованно учитывать характеристики всех уровней общения.

В частности, выбор места и времени делового контакта в основном определяет для инициатора контакта и способ знакомства. Он так или иначе должен проявить инициативу в обсуждении предложений по организации делового сотрудничества. Поэтому место и время делового контакта необходимо выбирать, учитывая возможные эмоциональные реакции потенциального партнера и уточнив его эмоциональный настрой в начале контакта.

В зависимости от **эмоционального состояния** потенциального партнера инициатор делового контакта должен сосредоточиться на формировании у собеседника необходимого **эмоционального настроя** или на развитии имеющегося. Кроме места и времени делового контакта, на эмоциональное состояние потенциального партнера, безусловно, влияет **поведение инициатора контакта**. Именно манера поведения инициатора делового контакта определяет положительное влияние первичности, новизны и ореола.

Если инициатор контакта рассчитывает заинтересовать потенциального партнера достаточно привычными для последнего предложениями, то манера поведения первого уже в начале знакомства (в первой фазе) должна свидетельствовать о том, что инициатор контакта представляет привычную для потенциального партнера сферу деятельности.

При достижении этого результата наиболее вероятно развитие у потенциального партнера благоприятного настроя на установление и развитие отношений. Этот результат необходимо развивать на второй фазе.

Рекомендации, которые приводятся ниже, **характеризуют микроуровень общения**, так как позволяют определить отношение потенциального партнера к вопросам и высказываниям инициатора делового контакта, правильно оценивать содержание его ответов и действий в процессе общения. Практическая реализация таких рекомендаций приводит к необходимости применения ряда специфических способов и приемов организации делового контакта. Следующий подраздел посвящен их описанию.

При ознакомлении с ним следует иметь в виду, что такие способы и приемы предполагают предварительную подготовку инициатора контакта и наличие у него соответствующих практических навыков.

7.2. Способы и приемы установления деловых контактов (персонология диадической коммуникации)

В зависимости от соотношения влияния социальных и чисто психологических аспектов на установление и развитие делового контакта можно выделить два типа таких контактов: **основанные на деловых интересах** или только **на личных стремлениях** потенциального партнера.

Для первого типа характерно преобладание влияния социальных аспектов, к которым относятся социальный статус, профессия, деловые качества и уровень компетентности инициатора делового контакта.

Контакты второго типа отличает преобладание влияния таких чисто психологических аспектов, как манера поведения, готовность к обсуждению личных вопросов и некоторые личностные особенности.

Отмеченное различие может оказывать существенное влияние на установление и развитие отношений в ходе контакта, а следовательно, сказывается на выборе способов и приемов, используемых для этого.

Поэтому представленные в данном подразделе способы и приемы рассмотрены применительно к каждому из указанных типов.

Повод и причины **делового контакта первого типа** обычно определяются интересами инициатора делового контакта и предполагают конкретные действия с его стороны. К таким действиям прежде всего относится

изложение инициатором контакта причин, побудивших его обратиться к потенциальному партнеру. Эта особенность и определяет специфику влияния социальных аспектов. Изложение инициатором делового контакта указанных причин нежелательно сводить к формальному телефонному звонку или обмену визитками. Целесообразнее использовать процедуру представления (презентации) для создания предпосылок перерастания делового контакта в деловое сотрудничество.

Поэтому в контактах данного типа желательно придерживаться следующей последовательности действий.

Прежде чем излагать конкретные причины интереса к потенциальному партнеру желательно ознакомить его со сферой деятельности или деловых интересов инициатора делового контакта. Это необходимо сделать с соблюдением традиций, которых придерживается потенциальный партнер, при этом нужно акцентировать его внимание на том, что инициатор контакта таким образом старается содействовать формированию достаточно полного представления о себе.

Изложение сферы деловых интересов дает возможность для уточнения интересов потенциального партнера в соответствии с рекомендациями предыдущего подраздела. Для этого необходимо сочетание наблюдений за мимикой и жестами потенциального партнера, выделение явных проявлений заинтересованности с его стороны, а также развития такой заинтересованности. Этому способствуют уточняющие вопросы, высказывания, развивающие мысль собеседника. Подобное начало делового контакта позволяет инициатору избежать переноса возможного отрицательного отношения потенциального партнера к отдельным аспектам излагаемых общих вопросов и негативной реакции на конкретные предложения.

Предложенный вариант делового контакта не должен быть затянутым. Он необходим только для уточнения сферы интересов потенциального партнера и его отношения к сфере деятельности инициатора контакта. В подобной оценке необходимо учитывать следующее. Условия экономической и политической нестабильности повышают заинтересованность в скорейшей реализации полезных предложений и во взаимных гарантиях, обеспечивающих выполнение достигнутых договоренностей.

В начале делового контакта первого типа важно подчеркнуть надежность инициатора и его сосредоточенность на вопросах, которые могут быть решены достаточно быстро. Вместе с тем излишняя активность инициатора делового контакта в попытках заинтересовать потенциального партнера может привести к формированию у последнего настороженного отношения к предлагаемому.

Поэтому начало делового контакта должно носить характер предварительного информирования о возможных деловых интересах инициатора контакта, которое подчеркивало бы его надежность и последовательность в делах. Этого можно добиться косвенно, демонстрируя умение свободно ориентироваться в профессиональных вопросах, которыми занимается потенциальный партнер или к которым он проявляет интерес.

В качестве способов достижения такой цели можно использовать упоминание знакомых потенциальному партнеру имен, организаций и терминов. Подобное упоминание формирует положительное впечатление об инициаторе делового контакта как о человеке, относящемся к хорошо знакомой потенциальному партнеру (и оцениваемой им положительно) категории людей. В результате, снизится вероятность возникновения у него критического отношения к предложениям инициатора контакта.

Если сфера деловых интересов потенциального партнера уточнена в достаточной степени и он готов к обсуждению конкретных вопросов, то развитие контакта желательно осуществлять в направлении, соответствующем наиболее актуальным его интересам. В частности, предложения инициатора делового контакта целесообразнее формулировать таким образом, чтобы возможность удовлетворения интересов потенциального партнера была бы достаточно очевидна, но не раскрывалась полностью.

Это побудило бы потенциального партнера к уточнению значимых для него деталей и тем самым позволило бы выделить наиболее актуальные для него цели, по поводу которых уточнение будет наиболее активным.

Возможность самостоятельного достижения таких целей и необходимость предпринимать какие-либо усилия для этого будут развивать готовность потенциального партнера к перерастанию контакта в деловое сотрудничество.

При этом необходимо учитывать, что одной из актуальных для потенциального партнера целей может быть желание глубже разобраться в степени личной заинтересованности и практической полезности предложений инициатора контакта.

При нейтральном или даже в чем-то отрицательном отношении потенциального партнера к изложению сферы деятельности и интересов инициатора делового контакта, целесообразнее подчеркнуть нетипичность и оригинальность предложений последнего. Для максимального использования эффекта новизны в этом случае желательно подчеркнуть оригинальность прежде всего в том, что вызывает снижение заинтересованности или отрицательное отношение потенциального партнера.

Этот прием позволит сконцентрировать его внимание на возможности скорректировать свое предварительное

впечатление и что-то уточнить в ходе контакта. Однако следует иметь в виду, что данный прием наиболее эффективен в общении с людьми, проявляющими интерес к новым идеям. При обсуждении каких-либо предложений с человеком консервативным подчеркивание их оригинальности может вызвать отрицательное отношение, поэтому предложенный прием следует применять избирательно.

Усилить положительное влияние эффекта новизны можно использованием эффекта ореола. Для этого можно обратить внимание потенциального партнера на то, что является положительным и отрицательным в обсуждаемых вопросах. Если мнение инициатора делового контакта по этому поводу в основном будет совпадать с мнением потенциального партнера, то интерес последнего к развитию контакта повысится. Внешне это проявится повышением активности в беседе.

В качестве характеристик оригинальности предложений инициатора делового контакта можно назвать следующие: то, что повышает надежность предложений нетрадиционным способом, использует дополнительные возможности, позволяет привлекать дополнительные средства, расширяет сферу влияния и другие характеристики, предполагающие решение обычных задач и проблем нетрадиционными способами.

Переход к обсуждению предложений инициатора контакта необходимо начинать сразу после появления у потенциального партнера признаков заинтересованности. Желательно подчеркивать связь предложений с вопросами, вызывающими наибольший интерес у потенциального партнера. Лучше всего делать это, постепенно втягивая его в обсуждение подобных вопросов. Ограниченность полным, но односторонним изложением сущности каких-либо предложений часто вызывает снижение интереса к их обсуждению. Диалог всегда предпочтительнее монолога с точки зрения перспектив развития отношений и выявления интересов собеседника. Диалог позволяет его участникам высказывать свое мнение по обсуждаемым вопросам и при этом корректировать собственную точку зрения.

Поэтому *обсуждение предложений* инициатора делового контакта желательно начинать, когда потенциальный партнер уже втянулся в такой диалог. Возникновению диалога способствует постановка перед собеседником вопросов, побуждающих его высказывать или развивать свое мнение. Однако следует помнить, что нельзя злоупотреблять такими вопросами. Беседа не должна превращаться в опрос.

Если инициатор контакта хочет *выяснить точку зрения потенциального партнера*, то он может делать это не только постановкой прямых вопросов, но и подчеркивая отсутствие полной уверенности в своей точке зрения, ссылаясь на существующее различие мнений по обсуждаемому вопросу. Это можно делать при обсуждении не только конкретных предложений инициатора делового контакта, но и возможных перспектив делового сотрудничества.

Поэтому предложения инициатора контакта целесообразнее проводить в форме обсуждения возможных вариантов, а не окончательных решений, что создает предпосылки для обмена мнениями и развития контакта.

В беседе важно иметь в виду, что положительному настрою потенциального партнера способствует соответствие темпа и чередования высказываний в привычной для него форме. В противном случае возможно *возникновение чувства дискомфорта*, которое трансформируется в отрицательное впечатление о личности инициатора контакта и о его предложениях.

Поэтому диалог, возникающий в начале делового контакта, необходимо использовать не только для выявления наиболее актуальных интересов потенциального партнера, но и для установления наиболее благоприятных условий беседы. Для этого необходимо не делать попытки перебивать собеседника, не перегружать его большим числом альтернативных вариантов, правильно выбирать темп беседы.

Одним из приемов достижения данной цели является формирование у потенциального партнера определенного мнения о социальном статусе инициатора контакта. Желательно, чтобы потенциальный партнер пришел к выводу о том, что он может решить все вопросы с инициатором контакта, не прибегая к помощи других посредников или помощников.

Поэтому важно обеспечить соответствие содержания предложений инициатора делового контакта его реальным возможностям и полномочиям по их реализации. Большое значение имеет его умение подчеркнуть свою компетентность в обсуждаемых вопросах, не переходя при этом к тривиальному бахвальству.

Изложенные способы и приемы позволяют сформировать базу развития делового контакта и перерастания его в деловое сотрудничество на уровне предварительного согласования целей. Дальнейшее развитие контакта обычно бывает связано с обсуждением вариантов организации совместных действий по их достижению и определением общих цели и стратегии. При этом часто имеются в виду не только ближайшие цели, но и перспективные. *Переход к обсуждению вариантов достижения общих целей* представляет собой специфический элемент делового контакта. По существу, это обсуждение условий совместной деятельности, состоящее не только в обмене мнениями, но и в принятии решения, предполагающего конкретные действия.

Поэтому, прежде чем начинать обсуждение совместных действий, инициатору делового контакта необходимо

убедиться в том, что потенциальный партнер готов к этому. В противном случае беседа может закончиться обсуждением общих целей и не перейти к способам организации делового сотрудничества.

Плавному переходу к обсуждению вариантов совместных действий способствует их упоминание при согласовании общих целей и выявлении наиболее актуальных из них. Такое обсуждение возникает при изложении инициатором делового контакта своего мнения по поводу возможных вариантов делового сотрудничества, оценки их рациональности, перспективности, практической полезности. Для того чтобы не вызывать нежелательного отношения потенциального партнера к последующим предложениям инициатора контакта, можно использовать прием, состоящий в следующем.

Инициатор делового контакта может приводить примеры реализации тех или других вариантов взаимодействия, приводя в качестве примера ситуации, не имеющие прямого отношения к его предложениям. Этим он защищает себя от нежелательного переноса возможного отрицательного отношения потенциального партнера к таким примерам на те варианты, которые хочет предложить сам. Данный прием позволяет инициатору контакта оценить реакцию потенциального партнера на примеры возможного взаимодействия и тем самым определить предпочтительные (а также нежелательные для него) еще до их конкретного обсуждения.

Другой прием, предоставляющий аналогичные возможности, состоит в предложении нескольких вариантов без акцентирования внимания на их связи с конкретными целями. В этом случае инициатор делового контакта может связывать излагаемые варианты с теми аспектами собственной деятельности, которые он сообщил при знакомстве.

Такие варианты желательно представлять как обычные или традиционные, но не обязательные способы действия. В результате создаются предпосылки для их обсуждения и уточнения потенциальным партнером деталей подобных вариантов и возможности для предложения им каких-то собственных. При использовании такого приема инициатор делового контакта получает возможность оценить отношение потенциального партнера к различным способам совместных действий и выбрать наиболее адекватную мнению потенциального партнера форму изложения собственных предложений.

При этом становится возможным уточнение вариантов совместных действий через личные предпочтения инициатора делового контакта. Такие предпочтения не должны быть категоричными и могут высказываться, если инициатор контакта уверен в положительном отношении к ним со стороны потенциального партнера. В указанных предпочтениях должна заключаться основа сходства отношений к определенным вариантам совместных действий. Лучше всего излагать их как оправдавшие себя (по опыту инициатора контакта), но не возводить положительные оценки в абсолюты.

Изложенные приемы можно применять в сочетании друг с другом, ориентируясь на реакцию собеседника и постепенно добиваясь формирования у него впечатления о том, что желательные для инициатора контакта варианты наиболее рациональны для удовлетворения совместных интересов. Этот результат достигается в том случае, когда предложения инициатора контакта высказываются при наличии у потенциального партнера предварительного положительного мнения о них. В этом случае предложения инициатора контакта как бы подводят итог предварительному обсуждению.

При положительном отношении потенциального партнера к предложениям инициатора контакта часто бывает необходимо высказать предложения, предполагающие продолжение знакомства в будущем. Это может быть продолжение личного знакомства или последующие деловые встречи. Такие предложения оказываются действенными, если потенциальный партнер расположен к неформальному завершению делового контакта, а не к завершению его сразу после обсуждения первых предложений. Подобный переход к неформальной части делового контакта закрепляет взаимные договоренности и способствует развитию делового сотрудничества. В данном случае важно избегать навязчивости и слишком заметной гибкости. Инициатор контакта должен выглядеть спокойным, уверенным, но не слишком официальным.

Деловой контакт второго типа, предполагающий преобладание личных стремлений, лучше всего устанавливать в неофициальной обстановке и выбирать соответствующий повод, не связанный с деловыми интересами. Это лучше применять в тех случаях, когда существенны различия в социальном статусе и сфере деловых интересов участников контакта. Подобные различия значительно снижают вероятность появления у потенциального партнера явной заинтересованности в организации делового сотрудничества сразу после знакомства. Поэтому деловой контакт данного типа лучше основывать на личных интересах и симпатиях.

Поводом для установления такого делового контакта может быть интерес потенциального партнера к обсуждению любого вопроса; при этом подготовленность инициатора контакта проявляется в умении построить на этом интересе беседу, переводящую знакомство в деловое сотрудничество. Лучше, если инициатор делового контакта будет кем-то представлен потенциальному партнеру, но возможны варианты самостоятельного знакомства. В любом случае поводом для начала беседы должны быть обстоятельства, в которых они находятся в

момент знакомства. Желательно, чтобы высказывания инициатора контакта соответствовали настроению потенциального партнера и вызывали у него положительные эмоции.

В начале беседы инициатор делового контакта, подчеркивая сходство мнений в оценке обстоятельств и обстановки, должен акцентировать внимание потенциального партнера на выявившихся различиях, чтобы побудить его к развитию беседы и уточнению высказываемых мнений. Основной целью инициатора контакта на этом этапе должно быть формирование положительного впечатления о себе. Поэтому важно избегать навязчивости. Если потенциальный партнер не расположен к продолжительной беседе, то может быть лучше ограничиться предварительной беседой и договориться о встрече в последующем. Вместе с тем отсутствие определенной активности со стороны инициатора контакта может стать причиной снижения интереса к нему, которое можно преодолеть, строя свое поведение, опираясь на принципы и рекомендации предыдущих глав, а также используя некоторые дополнительные рекомендации, часть из которых приводится ниже.

Внимание потенциального партнера могут привлечь следующие вопросы:

- возможность (при необходимости) получения совета или учета мнения человека более опытного, более компетентного, знающего какие-то аспекты более детально;
- потребность в содействии такого человека для получения полного представления по актуальным проблемам;
- наличие у инициатора контакта связей и возможностей, необходимых потенциальному партнеру.

В качестве таких возможностей прежде всего необходимо выделить сведения, позволяющие ориентироваться в условиях политической и экономической нестабильности. Это могут быть сведения о новых политических инициативах и преобразованиях, информация, соответствующая личным увлечениям потенциального партнера.

Если потенциальный партнер проявляет интерес к обсуждению перечисленных вопросов, то инициатор контакта должен быть готов к их углублению и расширению. При этом углубление должно способствовать повышению заинтересованности в продолжении обсуждения, а не наоборот. Этого можно добиться упоминанием событий, фактов, людей и мест, которые по тем или другим причинам актуальны для потенциального партнера.

На данном этапе установления делового контакта полезно вносить в беседу темы, отражающие собственные деловые интересы инициатора контакта. В качестве таких элементов целесообразно использовать упоминание обстоятельств, связанных со сферой деловых интересов инициатора контакта и частично влияющих на его мнение по обсуждаемым вопросам. Данный способ позволяет уточнить готовность потенциального партнера обсуждать перспективы возможного делового сотрудничества. Если он будет уточнять обстоятельства, связанные с деловыми интересами инициатора контакта, это можно использовать для изменения направленности беседы и перехода к обсуждению вариантов делового сотрудничества.

Еще один способ организации подобного делового контакта может быть реализован, начиная сразу же с момента знакомства. Такая возможность появляется в том случае, когда инициатор контакта, представляясь, сразу излагает специфику своей деятельности, а потенциальный партнер охотно поддерживает беседу на эту тему. В подобных случаях можно пользоваться способами и приемами, предложенными для деловых контактов первого типа. При этом необходимо учитывать обстоятельства знакомства и проявлять гибкость в обсуждении вопросов, не связанных с деловыми интересами. Если беседа проходит в неофициальной обстановке, то она также должна носить неофициальный характер.

В контактах второго типа большое значение имеет следование нормам и традициям, привычным для потенциального партнера. Дело заключается в том, что принятые в данном социуме нормы и традиции поведения в официальной обстановке достаточно очевидны и не предполагают существенных различий в индивидуальной трактовке. Для контактов в неофициальной обстановке такие различия могут быть весьма значительными.

Поэтому инициатору контакта целесообразно предварительно присмотреться к поведению потенциального партнера и только после этого знакомиться. Предварительная оценка особенностей поведения потенциального партнера позволяет избежать отрицательного влияния таких на первый взгляд малозначимых деталей, как манера одеваться, есть, пить, говорить и т.п.

Еще один способ установления делового контакта может быть основан на выявлении эмоционального отношения потенциального партнера к обсуждаемым вопросам. Инициатор контакта, демонстрируя аналогичное эмоциональное отношение, может умышленно показать свою недостаточную осведомленность о тех причинах, которые влияют на обсуждаемые факты, ситуации и обстоятельства. Это может побудить потенциального партнера к детальному изложению своей точки зрения и тем самым втянуть его в беседу. Если в таком обсуждении потенциальный партнер затронет свои деловые интересы, то инициатору контакта целесообразно высказать по этому поводу мнение, в основном совпадающее с мнением потенциального партнера и подчеркнуть сходство интересов.

В дальнейшем беседа может развиваться аналогично контакту первого типа.

Еще один прием для достижения той же цели состоит в изложении инициатором контакта мнения других людей

по вопросам, сходным с теми, которые обсуждаются в ходе установившегося контакта. Это позволяет расширить круг тем для беседы и вместе с тем избежать преждевременного раскрытия собственного интереса и отношения к беседе. В дальнейшем мнение, высказанное потенциальным партнером, можно использовать для акцентирования его внимания на возможности реализации этого мнения в деловом сотрудничестве.

Предложенные в данной главе принципы, рекомендации, способы и приемы организации социального контакта при подготовке и ведении деловой беседы раскрывают возможность практического использования конструктивных моделей личности и знаний о механизмах психической регуляции поведения в интересующем взаимодействии.

Этот материал, опирающийся на глубинные законы и механизмы человеческого поведения, построен и изложен так, чтобы можно было показать, как реально *повысить эффективность межличностного общения*. Он предназначен для того, чтобы инициатор делового контакта действовал более обоснованно, не допускал психологических ошибок коммуникации и не создавал своими действиями дополнительных затруднений в достижении намеченных целей.

Используя изложенные выше принципы и рекомендации, можно более полно учитывать закономерности установления, поддержания и развития социального контакта как особой формы отношений между людьми и тем самым выбирать наиболее действенные формы оказания влияния на потенциального партнера.

Напомним, что ***всякая форма общения есть способ передачи персонального сообщения для управления интересующим взаимодействием, изменения поведения собеседников.***

Глава 8. Организационные отношения и организационное поведение

8.1. Организационное поведение: понятие и основные направления исследований

Организационное поведение – сравнительно молодое направление в социальной науке. Как утверждает Джек Вуд*, сам термин появился лишь в конце 1950-х гг., впервые был введен Фрицем Ротлишбергером в противовес модному в то время, но спорному термину «человеческие отношения». Организационное поведение как отдельная наука со своим предметом и объектом исследования заняла свое место в Гарвардской школе бизнеса в 1962 г. Лишь в 1970 г. это направление стало развиваться в Англии в Лондонской школе бизнеса и в 1974 г. – в Шотландии в Университете Глазго.

* Wood J. Mastering Management: Organizational behaviour // Financial Times. 1995, suppl. P. 2.

Вполне понятно, что этот термин – абстракция, сама организация не может «вести себя» определенным образом, лишь люди в этой организации ведут себя так или иначе. Этот термин употребляется в сокращенном виде и относится к специфике человеческой деятельности и взаимодействия людей в организации.

Организации охватывают все наше социальное, культурное, политическое, экономическое, природное окружение, снабжая нас необходимыми товарами и услугами, предоставляя работу и возможности для жилья, а в некоторых случаях и помогая выжить целым сообществам. Тем не менее в большинстве случаев мы привыкли относиться к организациям как к чему-то самому собой разумеющемуся. И это связано как раз с тем, что организации влияют абсолютно на все, что нас окружает и что мы делаем. Подчас мы перестаем задумываться о реальном вкладе организации в жизнь людей.

Наука об организационных отношениях предполагает мультидисциплинарный подход, но берет свое начало она из психологии, социологии, экономики и политологии, в меньшей степени – из истории, географии, антропологии. Долгое время ведутся споры о том, правомерно ли выделять организационное поведение в отдельную дисциплину, ссылаясь на то, что, по сути, это «смесь» из разных, проводящих порой тесно связанные, а порой и вовсе не связанные исследования под эгидой разных школ и направлений.

Однако те огромные изменения в мире, которые произошли за последние два десятилетия, заставляют нас с особым вниманием отнестись к проблеме анализа специфики функционирования общества в целом, организаций разного рода, а также людей, в них функционирующих. Если те линии развития общества, которые проявились в конце двадцатого столетия, сохранятся и в будущем – что вполне вероятно, – то человечество, как мы уже отмечали выше, будет иметь дело с тремя следующими группами проблем:

- глобализацией;
- развитием «скупой» и «средней» организации;
- качественными демографическими изменениями.

Глобализация. Многие направления экономики, включая образование, столкнутся в XXI в. со все возрастающим влиянием международной конкуренции. Практически во всех современных магазинах и демонстрационных салонах уже сегодня можно встретить массу товаров из Европы, Кореи, Америки, Японии, Мексики и других стран мира.

Открываются школы, больницы, банки с международным участием.

Развитие технологий и методов дистанционного обучения позволяет университетам «продавать» свои курсы в любую страну мира. Уже сегодня, пользуясь Интернетом, можно получить университетское образование. Все возрастающие возможности электронной почты и видеоконференции позволяют студентам и их преподавателям поддерживать постоянный информационный контакт. Получение университетского образования больше не связано с местом пребывания студента.

Развивается международный обмен мнениями в области управления организациями любых профилей. Европейский Союз, расширяющий свои границы до Скандинавских стран и стран Восточной Европы, оказывает все большее влияние на трудовое законодательство и занятость. Европейский рынок труда, наиболее интенсивно заработавший в 90-е годы, может активно влиять на организации и страны, пренебрегшие созданием у себя принятых в Европе условий труда. Как подчеркивают Хиксон и Пью*, разница культур начинает играть все большую роль в организационном поведении. На индивидуальные проекты в области поиска работы и построения своей карьеры, так же как и на организационную эффективность, все большее влияние оказывает знание глобальных перспектив развития.

* *Hickson D. J., Pugh D.S. Management Worldwide: The impact of social Culture on Organizations around the Globe. Penguin Books, 1995.*

Скупая и средняя (lean and mean) организация. В 90-е годы мировой экономический рынок становится все более изменчивым и непредсказуемым. Во-первых, множество коммерческих организаций сталкиваются с еще более мощной конкуренцией; во-вторых, государственный сектор в большинстве промышленно развитых стран, находясь под неусыпным контролем со стороны государства, пытающегося искусственно «приватизировать» государственные организации, испытывает все большие сложности в связи с сокращением бюджета и требованием повысить эффективность производства.

На этом фоне появляется «Организационная теория Хитроу» (Heathrow Organizational Theory – HOT). Суть этой теории сводится к тому, что практически каждая вторая книга, которую вы приобретаете в аэропорту (в киоске или в зале ожидания) может в течение одного лишь полета рассказать вам о том, как можно эффективно управлять организацией, как поднять ее результативность и конкурентоспособность. С удивительным постоянством и редким упорством эти книги провозглашают принципы управления всеобщим качеством (total quality management), обещают непрерывное развитие, утверждают необходимость ориентации на потребности клиента – как на неотъемлемые и необходимые условия самого существования современной организации.

Все эти советы как нельзя лучше соответствуют духу времени, которое характеризуется стремительными и радикальными изменениями, как в потребностях и в ожиданиях клиентов, так и в экономических условиях деятельности организаций.

Лишь организации, способные совместить предлагаемые ими конкурентоспособные продукты (услуги), приемлемые с точки зрения соотношения качества и цены, с компетентным и преданным своей работе персоналом, гибким и готовым к быстрым переменам, – лишь такие организации имеют шанс выжить с большей вероятностью, чем ригидные организации, не способные адаптироваться к новым обстоятельствам жизни.

В начале 1990-х гг. появляются, а затем все шире распространяются *программы сокращения персонала*, что позволило многим ведущим исследователям предречь близкий конец «служебной карьеры» – и «конец работе», по крайней мере, стабильной работе и традиционным планам построения карьеры.

В области производства все большее распространение получает подход, получивший название «скупое» производство. Этот подход возрождает идеи Ф. Тейлора, во всяком случае он стремится повысить мотивацию достижения при стандартизации трудовых процессов, характеризуется непрерывным совершенствованием методов организации труда, сокращением непродуктивного труда и экономией затрат на используемые ресурсы. Можно сказать, что доминирует стремление к постоянному снижению себестоимости продукции, к минимизации ошибок труда и дефектов, к использованию так называемых рабочих групп или кружков качества, формирующих командный дух работников.

Подобные методы вызывают серьезные проблемы. При стратегической линии на сокращение персонала тот персонал, который продолжает работать, испытывает нарастающий психологический и физиологический стресс, поскольку возрастает интенсификация труда. По мнению ряда исследователей* «скупое» производство может привести также к весьма посредственным результатам.

* *Womack J.P., Jones D.T., Roos D. The Machine that Changes the World. N.Y., 1990; Wickens P.D. The Ascendant Organization: Combining Commitment and Control for Longterm Sustainable Business Success, 1995.*

Уже к середине 90-х годов пришло понимание, что платой за излишнее увлечение экономией – создание анорексичной организации – становятся недостаточный динамизм, потеря у работников удовлетворенности трудом

и как следствие – недостаток вовлеченности работников в профессиональную деятельность.

Демография. Снижение рождаемости, с одной стороны, и повышение таких показателей качества жизни, как продолжительность жизни и образовательный уровень населения, – с другой, могут вызвать дефицит рабочей силы. В Великобритании, например, согласно прогнозам, к 2035 г. количество людей, превышающих пенсионный возраст (в Великобритании – 65 лет), удвоится. В качестве превентивных мер начинают разрабатываться новые схемы занятости*, в которых предусматривается привлекать к работе некоренное (для данной страны) население, а также граждан пенсионного возраста, замужних женщин и т.п.**

* Buchanan D., Huczynski A. Organizational Behaviour: an introductory text. Prentice Hall, 1997.

** Речь здесь идет о возможностях управления объемом экономически активного населения (см. также раздел III данной книги). (Примеч. авт.)

Считается, что данные группы лиц более добросовестны и надежны, но для них должны быть построены специальные программы профессионального переобучения, этому контингенту нужна помощь в овладении языком, необходимо введение гибких графиков работы и др. Все это означает попытку создать персоналицированные условия и режимы труда, учитывающие индивидуальные особенности работника. Надо отметить, что в трудовом законодательстве некоторых стран существует дискриминация по половому и расовому признаку. Дискриминация же по возрасту (особенно до 18 и после 40 лет) – это вообще широко известный факт, несмотря на ряд специальных конвенций, принятых международными организациями*. Достаточно проанализировать объявления в СМИ о наборе кадров в организации разного рода, чтобы убедиться: во многих из них содержатся весьма жесткие возрастные требования к кандидатам (особенно на вакантные должности менеджеров и квалифицированных специалистов). Вероятно, именно поэтому в 90-х годах одной из актуальных исследовательских тем в организационной психологии стала тема эффективного управления разнохарактерными (разновозрастными, многонациональными, разнополыми и т.п.) коллективами.

* См.: МОТ – принципы и рекомендации: Сборник материалов Международной организации труда. М., 1991.

Существенный рост числа лиц, достигших пенсионного возраста, в сочетании со снижением уровня рождаемости означает в перспективе значительное *возрастание трудовой нагрузки* на каждого работающего и *социальной нагрузки* на каждого налогоплательщика. Столкнувшись с необходимостью повысить объем средств на выплату пенсий и на охрану здоровья в будущем, многие государства в высокоразвитых промышленных странах приступили к разработке программ сокращения расходов на государственное обеспечение, стараясь переадресовать население к частным, негосударственным компаниям. Подобная политика повлекла за собой, с одной стороны, создание новых приватизированных отраслей экономики (например телекоммуникации, коммунальные услуги, транспорт, социальное обеспечение и страхование), а с другой стороны – предъявила дополнительные требования к эффективности и стоимости услуг оставшейся под контролем государства инфраструктуры: институтов здравоохранения, образования, учреждений местного самоуправления.

Перечисленные выше особенности общественного развития, демонстрирующие общемировые тенденции глобализации, специализацию организационной политики и специфические демографические факторы, существенно усложняют задачи управления организациями разного типа. При этом количество и сложность различных организационных проблем растут в геометрической прогрессии, одновременно возрастают требования к качеству управленческих решений. Ключевым умением (компетенцией) для руководителей любого уровня стало умение «управлять разнообразием» (management of diversity) в непрерывно меняющейся социальной ситуации.

Таким образом, ожидания общества относительно поведения организаций и их членов существенно возросли и качественно изменились. Эти изменения стали заметными в двух отношениях. Во-первых, значительно возросла и стала более осмысленной потребность руководителей разного уровня в психологических знаниях, что нашло свое отражение в тематике и уровне научно-практических и обучающих семинаров. Во-вторых, существенно усилился интерес к социальной роли и функции организаций разного рода, их участию в разрешении социальных проблем населения (и собственных работников).

Еще в начале 90-х годов глубинной чертой, пронизывающей все организации совершенно разного типа, стал акцент на заботе о клиенте. Персонал любого уровня в организациях стал воспитываться в духе восприятия любого другого человека как потенциального потребителя (клиента) услуги или продукта (или части услуги или продукта), за которую данный работник несет персональную ответственность.

Такая ориентация на клиента привносит особый оттенок и во взаимоотношения внутри организации: особо острым становится вопрос об изучении и моделировании *заинтересованности* внутреннего потребителя – персонала организации – в ее конечном продукте с точки зрения качества его производства и качества его доставки потенциальному потребителю. Такой подход в особенности касается тех работников в организации, которые

находятся в непосредственном контакте с внешними потребителями производимых товаров и услуг. Именно данный персонал находится в ситуации первого контакта с потенциальным клиентом, и от того, как будет организован этот социальный контакт, прямо зависит, продолжатся ли деловые отношения с потенциальным клиентом или нет. В значительной мере от этого зависит *имидж и репутация* всей организации.

Как известно, в человеческих отношениях глубинную роль *играет распределение власти* (делегирование полномочий и ответственности). Непропорционально большая роль, которая отводилась в праве на власть государству и большим организациям в жизни общества, по-видимому, исчерпала себя, и ближайшее будущее ставит вопрос о перераспределении властных отношений, включающих в субъекты организационных и социальных отношений малые организации и малые группы людей (меньшинства). Так, Роберт Хьюз* в своей книге «Культура жалобы» подчеркивает, что в Америке меньшинства настаивают на своем праве быть услышанными именно потому, что долгое время находились в изоляции. Похожее развитие событий наблюдается и в движении за «политическую правильность» использования языка, устанавливающего новые правила и налагающего новые ограничения в использовании норм разговорного языка. Так, например, некоторые группы менеджеров в Австралии подвергли осуждению одного из авторов текста, употребившего термины «подчиненный» и «дисциплина», так как, по их мнению, эти слова унижительны и ущемляют права персонала, работников данной организации.

* Hughes R. Culture of Complaint: The Fraying of America. N.Y., 1993.

8.2. Теоретическая модель организационного поведения

Согласно психологической концепции организации, разрабатываемой в русле субъектного анализа*, предполагается динамическая системность, целостность и непрерывность развития организационных процессов. В соответствии с этим к исследованию специфики организации как уникальной целостности (в множестве практически полезных задач социально-психологического анализа) целесообразно подходить так же, как и к исследованию специфики проявлений индивидуальности отдельного человека: при этом основной задачей становится реконструкция целостного социально-психологического образа или характерологического типа организации. Отечественная психология еще не накопила достаточного опыта применения указанного подхода в практике *организационной диагностики*.

* Забродин Ю.М., Морозова Г.Б. Психосемантический подход к исследованию мировосприятия // Управление человеческими ресурсами: психологические проблемы. М., 1997; Забродин Ю.М. Очерки теории психической регуляции поведения. М., 1997.

Напомним, что в русле принятого нами подхода предполагается, что в любой организации интегрированы переменные, характеризующие два класса проблем: феноменологию собственно человеческого поведения (возможности, потребности, интересы, индивидуальную результативность и др.), с одной стороны, и феноменологию организации (цели, задачи, структуру, технологии, организационную результативность и др.) – с другой.

С точки зрения указанного способа изучения организационного поведения, *«индивидуальность организации»* проявляется через характерный для данной организации стиль человеческих отношений и межсубъектных взаимодействий (или организационный климат), который в идеале призван обеспечить приспособление данной организации к непрерывному изменению в окружающей среде и способствовать организационному развитию*. Именно в организационном климате как общей характеристике организационных отношений аккумулируется эффективность стиля руководства, используемого руководителем, характер коммуникационных потоков, специфика *распределения влияния*, и особенности социального напряжения, проявляющегося в данной организации в ходе возникновения и разрешения конфликтных ситуаций.

* Несмотря на то, что при подобном анализе организация выглядит похожей на совокупного субъекта (как это принято в большинстве социологических и социально-психологических исследований), следует помнить, что в действительности организация представляет собой сообщество взаимодействующих людей. Это сообщество, по нашему определению, состоит из трех фундаментальных компонентов - людей, входящих в организацию; их межсубъектных отношений, которые более или менее устойчиво воспроизводятся в данной организации; условий жизни и деятельности этих людей, более или менее соответствующих целям и правилам организации. (Примеч. авт.)

Таким образом, организация как бы приобретает свою собственную индивидуальность, становится как бы субъектом, демонстрирует свой собственный стиль поведения, через который так мифологизированная организация начинает влиять как на каждого конкретного ее члена, так и на другие группы и организации.

При социально-психологическом анализе индивидуальности организации *организационное поведение* (в действительности - поведение членов организации) рассматривается на следующих трех уровнях:

- индивидуальный уровень (отдельного субъекта, вступающего во взаимодействие с другими членами данной

организации и реализующего соответствующее индивидуальное организационное поведение);

- групповой уровень (отражающий наличие неоднородных организационных структур внутри организации и соответственно – неоднородных организационных отношений и позиционных ролей);
- организационный уровень (в котором отражается действие членов организации от лица организации, т.е. более или менее согласованное совместное действие представителей данной организации, несущее на себе черты упомянутого выше мифологизируемого образа организации, ее имиджа).

Важно подчеркнуть, что на всех указанных трех уровнях организационного поведения сосуществуют его *феноменологический план* (наблюдаемая реальность) и *каузальный, психологический план* (ненаблюдаемая реальность). Естественно, что эти планы анализа становятся той феноменологической базой, с помощью которой раскрывается реальная сложность механизмов регуляции поведения человека в организации*.

* *Забродин Ю.М., Морозова Г.Б.* Управление человеческими ресурсами, психологические проблемы. М., 1997; Менеджер в учреждениях социальной защиты: Методическое пособие / Под редакцией Ю.М. Забродина, К.М. Мутье. М.: АРДОСС, 1998.

Если обратиться к индивидуальному уровню анализа организационного поведения, можно обнаружить, что на поведение конкретного члена организации влияют четыре основных фактора:

- его восприятие организационной ситуации;
- его отношение к организационной ситуации;
- разделяемая данным человеком система ценностей;
- мотивация организационного поведения.

Подчеркнем, что указанные четыре фактора принадлежат плану *непосредственно не наблюдаемой реальности*: внешнему наблюдателю не дано увидеть, как человек воспринимает окружающую его ситуацию, как он относится к ней и почему он выбирает тот, а не иной вариант поведения, – все это удастся выяснить лишь в результате специального психологического исследования.

Вместе с тем именно эти четыре фактора определяют то, как данный человек будет проявлять себя в организации, как будет выполняться его профессиональная деятельность в организации, какими будут его результаты и как он сам будет их оценивать, наконец, насколько удовлетворенным он себя почувствует.

В свою очередь, индивидуальная результативность и удовлетворенность работой (в данной организации), так же, как и мотивация, определяющая включенность (вовлеченность) данного работника в деятельность «внутри» организации, зависят от всех уровней организационного поведения. В том числе от ситуационного фактора, проявляющего себя через организационный механизм управления, через внешнюю регуляцию организационного поведения, в частности, через предъявляемый работнику проект профессиональной деятельности, систему поставленных задач, делегирование полномочий и т.п. Все эти обстоятельства организационных отношений определяют процесс включения данного работника в профессиональную деятельность в данной организации.

Следует отметить, что в упомянутом процессе существуют собственные трудности – далеко не всегда предъявляемые задачи должным образом структурированы (см. выше), отвечают ожиданиям работника и современным требованиям по ряду параметров: недостаточно сложны, не всегда значимы для данного работника, не предполагают необходимую автономность (самостоятельность) решения, не содержат индикаторы результативности, помогающие самому работнику оценить получаемые им результаты труда и почувствовать справедливость оценки его индивидуальной результативности другими людьми (непосредственным руководителем, коллегами по работе) и др. Таким образом, ситуационные организационные факторы, наравне с индивидуальными, влияют на показатели результативности работы данного человека в данной организации и соответственно определяют его интегральную удовлетворенность выполняемой в организации работой*.

* *Новиков В.В., Забродин Ю.М.* Психологическое управление производственной организацией. М., 1991.

Вместе с тем в любой организации каждому человеку – члену организации – приходится вступать во взаимодействие с другими людьми, т.е. в организации всегда реально существует организованное межличностное взаимодействие, и организационное поведение становится зависимым от конкретных личностных систем, «Я-концепций», индивидуальных потребностей других участников организации, от их межличностных ориентации и интересов. Таким образом, на поведение людей в организации влияет существующая культура организации или та организационная культура, которая проявляется в системе существующих в данной организации человеческих отношений и взаимодействий, которая, в свою очередь, определяет соответствующие модели мышления и поведения людей в этой организации. Понятно, что культура организации задает систему конвенционального или предписанного (ожидаемого) поведения в организации (так же, как и поведения неформального, неконвенционального). Следовательно, организационная культура в большой степени программирует коллективное умонастроение как на уровне формального, так и на уровне неформального взаимодействия в рассматриваемой

организации.

По мнению ряда исследователей*, организационная культура включает в себя следующие компоненты:

- мировоззрение, направляющее действия членов организации в отношении своих сотрудников, ее клиентов и конкурентов;
- культурные ценности, доминирующие в организации, символы и мифы, помогающие понять, что является важным для организации (например качество продукции);
- характеристики поведения при взаимодействии людей в организации (ритуалы и церемонии; используемый при общении язык и т.п.);
- нормы, принимаемые повсеместно, или «правила игры» в данной организации (например: «заработал – получил»);
- психологический климат в организации и др.

* Hellriegel D., Slocum J.W., Woodman R.W. Organizational Behaviour. N.Y.: West Publishing Company, 1995; Пригожин А.И. Социология организаций. М., 1980; Пригожин А.И. Современная социология организаций. М., 1995.

Типичным примером цивилизованного варианта организационной культуры служат созданные руководителями компании IBM следующие принципы*:

1. Каждый человек заслуживает уважения.
2. Каждый покупатель имеет право на самое лучшее обслуживание, какое только возможно.
3. Добиваться совершенства во всем.

* Роджерс Ф. Дж. IBM – взгляд изнутри. Человек. Фирма. Маркетинг. М., 1990.

Данные принципы были конкретизированы в «Правилах делового общения», принятых в IBM и вручаемых каждому сотруднику компании. Начинается этот кодекс поведения следующими словами: «Наша компания обладает завидной репутацией. Нас обычно считают компетентными, преуспевающими и воспитанными людьми. Три эти качества взаимосвязаны. Наша приверженность твердым моральным принципам внесла большой и самый непосредственный вклад как в профессиональный рост нашей компании, так и в ее успех на рынке. На протяжении многих лет мы неустанно обращали внимание на то, что каждый сотрудник должен действовать в соответствии с самыми высокими моральными принципами. Мы делаем это сегодня и будем делать это завтра».

Обращает на себя внимание высказывание О.И. Генисаретского* о том, что «в наличной культуре происходят постоянные ценностные, символические и энергичные трансформации, так что культура, говоря на даосский манер, может быть названа «телом перемен», переживаемых как естественный поток в естественной же среде». Вхождение в культуру новых для нее составляющих понимается как спонтанное обнаружение ранее сокрытого или еще не бывшего. Вхождение в реальность духовной жизни возможно через сознание сокрытых ранее пространств ценностного подлинного опыта, которые запечатлеваются в целостных, симультанных образах возможной жизни в открывшихся жизненных мирах. Культура, таким образом, понимается как «...совокупность сюжетно-иконических контекстов, различающихся по признакам сознаваемости/несознаваемости и произвольности/непроизвольности. Доступность какого-то контекста сознанию будет свидетельствовать об обитаемости обозначенного в нем жизненного мира, а недоступность – о необходимости его ценностного устройства или переустройства**».

* Генисаретский О.И. Процепция и виртуальность в возможных жизненных мирах // Виртуальные реальности в психологии и в психопрактике / Институт человека РАН. М., 1995. Вып. 1.

** Там же.

Как на индивидуальном уровне организационного поведения, так и на уровне поведения группы действуют отмеченные выше два механизма регуляции поведения:

- индивидуальный (внутренний) – через устойчивую систему представлений индивида о самом себе, образ собственного «Я», влияющий на межличностное поведение (в группе);
- организационный (внешний) – через организационную культуру и систему формальных и неформальных отношений, осуществляемых в данной организации.

Основная задача этих механизмов регуляции – повлиять на результативность работы группы, создать чувство удовлетворенности группы своими достижениями, что позволяет членам группы реализоваться как профессионально, так и личностно.

Таким образом, эффективность группового поведения оценивается с точки зрения демонстрируемой **результативности труда, удовлетворенности трудом, профессионального и личностного развития.**

Поскольку группы (их члены), так же как и отдельные индивиды, находятся не в изоляции, а в непрерывном взаимодействии с целью достижения общих или организационных целей, постольку наблюдаемым феноменом

группового поведения становятся межгрупповые отношения, регулируемые системой распределения власти и полномочий, целями и ценностями конкретных групп. При этом *департаментализация* становится одной из важных характеристик организации.

Как следует из психозекологической концепции организации, одной из важнейших проблем управления организационным поведением является проблема гармоничной интеграции различных аспектов внутреннего человеческого потенциала, способного проявить себя через вклад в общее дело. Таким образом, *проблема согласования различных интересов и потребностей* является основной при организации любого коллектива.

Как объединить интересы всех работников вокруг целей организации на всех ее уровнях? Этот вопрос решается на организационном уровне, и ответ на него в большой степени зависит от тех, кто принимает управленческие решения в организации, и от того, как они принимаются и реализуются в жизнь (см. далее).

Принятие и реализация управленческих решений, а также их качество призваны гарантировать организации ее способность к эффективному существованию. На организационном уровне поведения принятие решения рассматривается как основной механизм управления организационным поведением, детерминирующий организационный климат и результативность работы организации как единого целого.

В концепции менеджмента в постоянно изменяющейся среде при принятии любого управленческого решения осуществляется постоянная коррекция поставленных целей с учетом изменяющихся требований макро-(внешней) и микросреды (внутренней). *Управление изменением*, нацеленное на организационное развитие, выступает, таким образом, необходимым элементом всей системы управления в организации. При этом при реализации управленческого решения в центре внимания руководителя оказывается необходимость разрешить основные базовые противоречия организации, связанные со столкновением интересов и потребностей на разных уровнях организационного поведения.

Как считал классик организационного консультирования Эдгар Шейн*, формы организационной культуры отвечают на два основных вызова, с которыми сталкивается организация:

- а) агрессивность внешней среды;
- б) внутренняя дезинтеграция.

* *Shein E.H. Organizational Psychology. Prentice Hall, 1988.*

Соответственно, по его мнению, две основные функции становятся принципиально важными для любой организации:

- а) адаптация и выживание в среде;
- б) внутренняя интеграция.

Однако сегодня уже ясно, что восприятие среды (как внешней, так и внутренней) как потенциально агрессивной ограничивает возможности управления, поскольку вызывает к жизни сугубо защитные формы организационного поведения, провоцируя психологию постоянной борьбы в организационных отношениях. Семантическая ось «победа или поражение» не способна стать основой для построения доверительных отношений в организации, создания чувства открытости, безопасности, комфорта.

Это означает, что необходим переход к новым отношениям и к новому типу организационного взаимодействия, нужна переориентация всего процесса управления. Ранее внимание психологов сосредоточивалось, главным образом, на профилактике и снятии конфликтов между субъектом и профессиональной (социальной) средой в системе «личность – коллектив». Теперь появляются совершенно новые проблемы, и в новых социальных обстоятельствах необходимо понять, что:

- предприниматель, как и государство, активно создает новые рабочие места в сфере наемного труда;
- рабочие и учебные места эквивалентны с точки зрения активной политики в сфере занятости;
- чем выше образовательный уровень профессионала, тем более он «полезен» на рынке свободной рабочей силы, тем более он социально защищен;
- самостоятельный профессионал сам создает команду для выполнения тех или иных социальных функций;
- профессионал производит нужный другим, а не самому себе, полезный продукт, тем самым активно формируя рынок товаров.

Такое понимание формирует новые задачи социальной психологии и персонологии в сферах профессионального образования и занятости. Не надо больше стремиться к адаптации субъекта к «жизни в коллективе» и в «мире профессий», которые противостоят этому субъекту как *агрессивная среда*; не надо постоянно идти по следам, снимая назревающие личностные и интерперсональные конфликты, связанные с самой идеологией такого противостояния. Следует, напротив:

- формировать готовность человека к встрече с новой жизненной ситуацией, умение строить свою профессиональную судьбу;

- специально учить человека создавать команды и развивать умение и желание работать в команде;
- повышать социальную ценность профессионализма и профессионального образования и т.д.

Независимое *психологическое сопровождение процесса становления и развития профессионала*, по большому счету, направлено на формирование готовности человека к самостоятельному труду, готовности и желанию внести свой вклад в общее дело и реализовать свои возможности.

Луиза Хей утверждает: «Я вижу, как многие компании начинают меняться. Придет время, когда конфликты и соперничество заведут бизнес в тупик. Однажды мы все узнаем, что для каждого из нас есть дело. Мы благословим друг друга и пожелаем всем процветания. Компании начнут изменять приоритеты своей деятельности. Они поддержат стремление своих работников к творческому самовыражению; их продукция и услуги принесут пользу всей планете. *Люди хотят получить от работы больше, чем просто зарплату.* Они хотят внести вклад в общее дело всего человечества и реализовать свои возможности. Желание делать добро на глобальном уровне победит материалистический подход к миру»*.

* Хей Л. Сила внутри нас. М.: Профиздат, 1998.

Восприятие любой жизненной ситуации как *ситуации опыта*, а не как акта возмездия должно одновременно изменить отношение к окружающей среде не как к ограничивающей, агрессивной, но напротив – как к предоставляющей возможность меняться и расти. Оно переводит процесс управления организационным поведением из плоскости выживания в плоскость непрерывного осознанного обучения, извлечения уроков из опыта решения повседневных проблемных ситуаций и моделирования более эффективного решения задач в будущем.

Таким образом, цель организационного развития состоит в управлении изменениями во множестве таких взаимодействующих переменных организации, как люди (человеческие ресурсы), цели, задачи, технологии, структура и др., – на всех трех уровнях индивидуального, группового и организационного (ситуационного) поведения. В конечном счете управление изменениями и формирование организационного поведения зависят от позиции конкретного руководителя и от стиля его руководства, от той системы человеческих отношений (коммуникационных связей), которая образует саму организацию.

Названная *система коммуникационных связей*, пронизывающая всю организацию в целом, обеспечивает взаимное согласование, приспособление поведения людей. Сама суть коммуникативной деятельности состоит в установлении такой кооперации, когда поведение каждого индивида изменяется и, в известной степени, регулируется фактом участия (в поведении) других индивидов. Основным предназначением коммуникации в организации является обмен информацией, обеспечивающий кооперативную взаимопомощь с целью координации действий, а всякая координация требует, чтобы каждый участник был в состоянии предвидеть действия других и реагировать соответствующим образом.

Результатом коммуникации, таким образом, является не просто изменение установок или форм поведения участника под влиянием внешних стимулов, но *достижение определенной степени согласия*. Понятие «коммуникация» относится именно к такому взаимному обмену информацией, благодаря которому согласие развивается, поддерживается или разрушается. Легко увидеть, что частной (хотя и специфической) формой управления изменениями является управление конфликтной ситуацией. Однако теперь (в соответствии с концепцией жизни в неагрессивной среде) эта ситуация выступает как *неотъемлемый компонент процесса решения проблемной ситуации*, связанный со столкновением индивидуальных представлений (образов) реальной объектной ситуации в процессе ее совместного разрешения. Для руководителя согласование индивидуальных представлений является *необходимым условием конструктивного разрешения проблемы*.

8.3. Система коммуникационных связей

В соответствии с развиваемыми представлениями *общество существует лишь как согласованная деятельность людей*, и если людям, способным к независимому поведению, удастся действовать как единое целое, остается предположить, что каждый каким-то образом может предвидеть, что намерены делать другие. Благодаря чему достигается такое взаимопонимание?

Джон Дьюи*, вероятно, одним из первых экспериментальных психологов сформулировал мысль, что *общество существует в коммуникации и через коммуникацию*. Общество и есть коммуникация. Мы отмечали выше, что реальность, наблюдаемая при изучении социальных групп, есть взаимодействие между людьми, а устойчивый порядок, различимый в их взаимоотношениях, и составляет социальную структуру. Социальная структура, таким образом, состоит из непрерывного потока координированных действий, в которых участники оказывают друг другу поддержку. Выполняя экспектации (ожидания) группы, каждый человек – без всякого осознания – в качестве побочного продукта своего собственного приспособления укрепляет социальную структуру. Именно в таком смысле

и говорят, что каждый человек – агент социального контроля. Реагируя на поведение других людей так, как ожидает взаимодействующая с ним группа, каждый вносит свой вклад в укрепление ее структуры.

* Dewey J. How we think. 1909.

Мы отмечаем также, что результатом коммуникации является не просто изменение установок или поведения слушателя под влиянием внешних стимулов, но *достижение определенной степени согласия*. Согласие означает, что в какое-то время у разных людей существует похожее определение ситуации. Когда возникает согласие, происходит взаимопроникновение картин мира, что позволяет каждому участнику согласованного действия понимать точки зрения других участников. Суть коммуникативной деятельности, следовательно, состоит не в выражении предшествующих мыслей и чувств, но в установлении такой кооперации, когда *поведение каждого изменяется и в известной степени регулируется фактом участия других индивидов*.

Координация требует, чтобы каждый участник был в состоянии предвидеть действия других. Многое зависит от того, какое значение придается основным объектам ситуации, что зависит от прошлого опыта участников. Чтобы предвидеть, как склонен поступить другой человек, требуется проникнуть в его душу, как-то учесть его субъективные переживания, его собственное определение ситуации и своего места в ней. Если люди в состоянии понимать действия друг друга путем соучастия, это значит, что способность человека эффективно участвовать в согласованных действиях зависит от его способности становиться (в воображении) различными людьми. Такая способность человека постигать поведение других ограничена его культурой и личным опытом.

При этом согласие вовсе не означает гармонии интересов.

Если по какой-то причине человек отрывается от группы, он рискует утратить контакт с ее концепцией реальности. Ему становится труднее проверять свои гипотезы, и события, произошедшие ранее, теряют свое значение, которое они получали в другом случае. Например, психиатры называют психотиками именно тех людей, которые утратили связь с реальностью.

Если реальность – это социальный процесс, то человек оказывается психотиком просто потому, что он не в состоянии разделять представления о мире, свойственные другим – нормальным – людям. Взгляд большинства психиатров реалистичен постольку, поскольку они разделяют картину мира, принятую большинством других людей, а их пациенты живут в нереальном мире постольку, поскольку их ориентация содержит много неконвенциональных значений.

Каждый пациент создает свой особый мир со значениями, которые не являются объектом социальной ратификации. Переживания своеобразно категоризируются и интерпретируются. Следовательно, пациент может прийти в ужас от чего-то, что другим трудно будет заметить, ибо объект имеет для него особое значение. Поэтому большинство этих людей не участвует ни в каком мире, *относительно которого существует согласие*.

Можно сказать, что основным *социальным признаком*, который отличает человеческую группу от простого агрегата индивидов, является *способность участников включаться в согласованные действия*. В повторяющихся ситуациях совместная деятельность организуется путем взаимных приспособлений участников, и координация значительно облегчается *установлением согласия*.

Более того, в известном смысле можно сказать, что *общество существует только благодаря взаимным уступкам человеческих существ*. Групповые шаблоны складываются в координированном действии, и такая координация возможна только благодаря определенным типам поведения, пользующимся взаимной поддержкой.

Важность взаимной поддержки становится особенно очевидной в кризисных ситуациях. Когда установившиеся социальные взаимоотношения нарушаются неожиданными изменениями в условиях жизни и конвенциональные нормы оказываются неадекватными, наступает переходный период, в течение которого люди не знают, чего можно ожидать друг от друга. Будучи не уверенными в самих себе, они жаждут какого-то рода убежденности от других. Такие наблюдения подтверждают мысль, что люди приспособляются к постоянно изменяющимся жизненным обстоятельствам. Они осуществляют свое приспособление совместно, *создавая через коммуникацию новые схемы кооперации*.

Это показывает, что *человеческое общество нужно рассматривать скорее как непрерывный процесс – становление, – чем как бытие*. То же относится и к человеческим представлениям о реальности, в том числе о реальности социальной. Как пишет Т. Шибутани, «...человеческое представление о реальности есть в основном социальный процесс. Это не означает, будто нет реального мира вне нас, но то, что знают о нем люди, есть продукт участия в группе. Хотя категории время от времени пересматриваются и неточные представления успешно корректируются, в любое данное время большинство значений, по существу, таковы, какими люди согласились их считать. То, что люди обычно называют «реальностью», есть рабочая ориентация, относительно которой существует высокая степень согласия»*.

* Шибутани Т. Социальная психология. М., 1969.

Рассматривая процессы коммуникации в организационном контексте, подчеркнем, что они являются жизненно важными связующими звеньями между руководителями и персоналом, между работниками разных уровней и внешним окружением. Представляет интерес выделение коммуникации как одной из важнейших функций менеджера в современном менеджменте, состоящей в установлении и развитии взаимодействия между персоналом, другими организациями с целью осознания и принятия ими основных целей и задач организации*. Необходимо подчеркнуть, что цели организации могут быть достигнуты только через других людей и с другими людьми. Основная часть приоритетных функций современного руководителя – это пилотирование, мобилизация ресурсов и коммуникация, и их осуществление становится возможным лишь благодаря передаче информации. В этой схеме трансформируются традиционные пять функций руководителя, выделенные еще школой А. Файоля: планирование, организация, координация, контроль и мотивация, которые приобретают теперь характер *организационного взаимодействия*.

* Менеджер в учреждениях социальной защиты: Методическое пособие / Под ред. Ю.М. Забродина, К.М. Мутье, М.: АРДОСС, 1998.

В нашей концепции **функция пилотирования** связана со способностью руководителя принимать решения и корректировать их на любом из этапов выполнения с целью повышения эффективности достижения организационных целей. Ибо реализация решения в современном мире происходит в ситуации постоянно изменяющихся требований макро- и микросреды. Эффективное пилотирование подразумевает также управление организацией в условиях ограниченных ресурсов. Пилотирование сравнивается с процессом самолетовождения, когда есть желание попасть в определенный пункт назначения, есть маршрут, делающий возможным осуществление этого желания, и есть реальность (например сила ветра, другие препятствия), заставляющая принимать оперативные решения по коррекции действий в ситуации выявленных отклонений. В рамках реализации данной функции постоянный контроль и сравнение текущих результатов работы с поставленными целями и выявление отклонений становятся основными задачами деятельности руководителя.

Функция мобилизации ресурсов подразумевает способность руководителя осуществлять эффективную оценку, поиск и мобилизацию имеющихся внутренних ресурсов и привлекать внешние ресурсы для обеспечения нормального функционирования и развития организации. При этом под ресурсами понимается также имеющийся в наличии персонал, его квалификация, техническая и технологическая база, финансовые и инвестиционные возможности, наличие гибкой организационной структуры и т.д.

Соответственно **функция коммуникации** подразумевает способность менеджера устанавливать и поддерживать эффективное взаимодействие, как между работниками организации на разных уровнях организационного поведения (во внутренней коммуникации), так и между организациями (во внешней коммуникации). Так, например, целый ряд взаимодействий между руководителями и работниками связан с прояснением задач, приоритетов и ожидаемых результатов; с обеспечением вовлеченности персонала в решение задач организации; с обсуждением проблем результативности, эффективности и качества работы; с достижением признания и вознаграждением с целью мотивации; с совершенствованием и развитием профессиональной компетентности работников; со сбором информации о назревающей или реально существующей проблеме; с обсуждением с персоналом грядущих изменений; с получением сведений о новых идеях, усовершенствованиях и предложениях.

Можно сказать, что фактически все, что делается в организации для достижения ее целей, требует эффективного обмена информацией. По сути, вся деятельность современного руководителя происходит в *информационном пространстве*: на основе полученной информации он принимает решения, в виде информации он получает поручения с вышестоящего уровня управления, посредством ее передачи он дает поручения персоналу и контролирует исполнение и т.д. Информация пронизывает и влияет на все другие функции и виды деятельности менеджера, а качество информационного обеспечения процессов принятия решений является основой его успешной деятельности.

Существует много подходов по *организации информационного обеспечения* деятельности организации, ее сотрудников и менеджера. Практически во всех подходах определяется потребность в информации, как по качественным характеристикам (какая информация?), так и по количественным (периодичность, необходимый и достаточный объем и т.д.). Именно направление коммуникаций и их сеть задает движение информации. Так, коммуникативный поток может двигаться в горизонтальном или вертикальном направлении. Вертикальное направление, в свою очередь, подразделяется на нисходящее и восходящее.

Коммуникативный поток, движущийся от одного уровня в группе или организации к другому, более низкому уровню, является *нисходящим*. Он используется руководителями групп для постановки задач, описания работ, информирования о процедурах оценки результатов труда, обсуждения проблем, возникающих в ходе реализации

задач профессиональной деятельности и полученных результатов. При этом важно иметь в виду, что чем больше уровней проходит информация, тем больше вероятность того, что она будет искажена в процессе ее передачи и интерпретации.

Восходящая информация в организации движется от более низкого к более высокому уровню и используется для обратной связи работников с руководством с целью информирования о текущих проблемах, результатах работы с точки зрения самих работников.

Горизонтальное направление движения информации связано с осуществлением общения среди членов рабочей группы одного уровня, среди руководителей одного и того же уровня или другого персонала одного уровня. Горизонтальная организация коммуникаций повышает оперативность принятия решений за счет сокращения количества иерархических организационных уровней, повышения самостоятельности и ответственности лиц, вовлеченных в совместную деятельность.

Существуют различные *типы сетей коммуникаций*, которые также связаны с качеством и количеством информации. Структура сети коммуникаций влияет на точность и недвусмысленность посланий, на слаженность функционирования группы, на чувство удовлетворения членов группы от осуществляемого взаимодействия и в конечном итоге на общую результативность работы. Среди различных типов сетей выделяются следующие.

«*Цель*» – простейшая структура, обеспечивающая передачу информации от одного работника другому. При этом важным является определение темпа работы.

«*Колесо*» – все управление осуществляется из одного центра, при этом качество работы всей группы зависит от качества работы руководителя. Структура хорошо и устойчиво организована, упорядочена, хотя и не столь активна.

Сеть коммуникаций в виде «*круга*» является активной, без наличия формального лидера, при этом возможно появление неформального лидера. Хорошо решаются творческие задачи; отмечается благоприятный социально-психологический климат, при котором действует коллективный разум; информация циркулирует свободно.

«*Шнор*» – коммуникационная структура, при которой существует формальный лидер, однако многое зависит от человека, через которого проходит вся информация и который имеет возможность интерпретировать ее до того, как она попадет непосредственно к руководителю. При этом он может не входить в организационную структуру, находясь лишь в информационной сети.

Многоканальная коммуникационная сеть является примером активной сети без наличия формального лидера: она позволяет всем членам группы свободно обмениваться информацией, при этом удовлетворенность от процесса взаимодействия довольно высока.

Рассмотренные выше коммуникационные сети отражают специфику формального взаимодействия между работниками и руководителями в организации.

Однако формальная система взаимодействия не является единственной, отражающей всю систему существующих в организации коммуникаций.

Важная роль принадлежит и *неформальной системе взаимодействия*, той сфере, где информация существует в виде слухов, пересудов, сплетен и т.д. Система неформальных коммуникаций имеет три главных характеристики, а именно:

- не поддается контролю со стороны формальной системы организации;
- воспринимается работниками как более надежная и достоверная, чем формальная система передачи информации, используемая руководителями;
- используется прежде всего с целью удовлетворения потребностей и интересов тех людей, которые в нее входят.

Можно сказать, что формальная структура организации создает ту организационную обстановку, на фоне которой развивается и проявляется неформальная система человеческих взаимоотношений. В большинстве случаев именно неформальная организация может служить наиболее полному удовлетворению личностных потребностей работников в безопасности, принадлежности, признании и др., – всего того, что по тем или иным причинам не получило удовлетворения в формальной организации.

С точки зрения анализа специфики передачи информации по неформальным каналам связи, интерес представляет исследование*, проведенное в одной из небольших фирм среди 67 руководителей разных звеньев. В результате было обнаружено, что, несмотря на то, что слухи являются важным средством передачи информации, лишь 10% руководителей высшего звена являются каналом их передачи, т.е. лишь 10% руководителей передали полученную информацию более чем одному человеку. Например, о том, что один из руководителей собирался перейти в другую компанию, знали 81 %, но лишь 11% передали эту информацию другим людям.

* Davis K. Management Communication and the Grapevine. Harvard Business Review, 1953.

Благодаря этому исследованию были сделаны два интересных вывода. Оказалось, что информация о событиях,

представляющих общий интерес, передавалась от одного крупного подразделения или отдела другому (например от отдела производства отделу продаж) и не циркулировала внутри самого отдела. Было установлено также, что разная информация передавалась разными людьми в группе, т.е. не было обнаружено людей, постоянно являющихся каналом передачи разной информации.

Подобное исследование было повторено среди государственных служащих одного из небольших учреждений*. Однако интересным дополнением к предыдущему исследованию явилось то, что оно проводилось не только среди руководящего состава, но и среди простых работников. Вновь были обнаружены 10% лиц, служащих каналами передачи подобной информации.

* *Summon H., Porter L.W.* A study of the grapevine in a governmental organization // *Pers. Psychol.* 1968.

Однако в отличие от предыдущего исследования информация, передаваемая по неформальным каналам связи в государственном учреждении, циркулировала не между, а внутри одного и того же отдела. Подобный результат был отнесен на счет участия в исследовании не только руководителей, но и простых работников. При этом руководители, испытывая большую потребность в информации, заинтересованы в ее получении извне. Вместе с тем среди служащих государственного учреждения была обнаружена постоянная группа лиц, являющихся каналом передачи информации такого типа.

Является ли информация, циркулирующая по неформальным каналам связи, точной и надежной? Как показывают исследования, на 75% – да, является. Возникает вопрос о том, какую роль играют слухи в организации и можно ли их уменьшить? Принято считать, что слухи и сплетни призваны приятно возбуждать людей, к ним прибегающим. Однако более существенным является то, что слухи прежде всего призваны*:

- структурировать неопределенную ситуацию, уменьшив тревожность;
- придать смысл ограниченной или фрагментарной информации;
- служить средством объединения людей в группе или аутсайдеров в коалиции;
- повысить статус человека, их передающего («Я знаю об этом, а вы – нет»), или его власть («В моей власти сказать вам об этом или нет»).

* *Hirschhorn L.* Cutting back. San Francisco, 1983.

Как показывают исследования, слухи появляются в ситуации важной для людей, но неопределенной, а следовательно, и вызывающей повышение тревожности. Как известно, профессиональная жизнь изобилует подобными ситуациями.

Конкуренция и секретность в крупных организациях окутывают решение таких вопросов, как назначение новых руководителей, структурная реорганизация, изменения в размещении отделов и рабочих групп, оценка деятельности работников в организации и заключение новых договоров. Понятно, что слухи могут улечься лишь тогда, когда потребности и ожидания, спровоцировавшие неопределенность ситуации, будут разрешены, а тревога и неопределенность – уменьшатся.

Таким образом, важно понимать значение неформальной коммуникации в жизни организации с целью идентификации тех проблем, которые представляются важными для работников и провоцируют повышение тревожности. Неформальная коммуникация может рассматриваться и как фильтр, и как механизм обратной связи, сигнализирующий об интересах и потребностях персонала. Нивелировать слухи в организации административным путем невозможно, но минимизировать их негативные последствия можно, если:

- регулярно сообщать работникам о принятых руководителями важных решениях;
- объяснять работникам необходимость реализации решений и действий, которые могут выглядеть непоследовательными и тайными;
- освещать как плюсы, так и минусы последних решений и будущих планов;
- открыто обсуждать возможные негативные последствия реализации решений, ибо ничто так не способствует повышению тревоги, как не получившие обсуждения вымыслы.

8.4. Моделирование эффективного поведения в организации. Организационный климат

Вопрос моделирования эффективного человеческого взаимодействия в организации является для организационного поведения в его практическом аспекте центральным. В какой степени организация может и должна учитывать интересы и потребности своих работников? Как согласовать интересы и потребности организации и персонала? Одним из первых ответов на вопрос о роли взаимопонимания в организационном поведении является модель, разработанная Джозеф Люфт и Хари Ингрэм, которая называется по первым буквам имен авторов «окно Джохари» (The Johari Window)*. В основе этой модели лежит предположение о том, что

По мнению авторов, межличностное взаимодействие зависит от способности каждого конкретного человека быть открытым, для чего используется такое понятие, как «экспозиция» (exposure), и от способности получить обратную информацию. Таким образом, *экспозиция* определяется как способность человека во взаимодействии с другими людьми раскрыть свои чувства, мысли, поделиться своим жизненным опытом. В то время как *обратная связь* означает способность человека получать подобную же информацию о себе от других людей, его умение дать возможность другому раскрыться. Эти два фактора задают четыре ситуации:

- «открытое окно»;
- «слепое окно»;
- «закрытое окно»;
- «неизвестное окно».

«Открытое окно» содержит информацию, известную как данному конкретному человеку, так и другим людям, находящимся с ним в контакте. Это так называемое «проявленное Я», или «публичное Я» («the public self»). Речь идет об информации, касающейся особенностей демонстрируемого поведения и мотивации, поддающихся наблюдению со стороны.

«Слепое окно» содержит информацию, касающуюся чувств, поведенческих реакций, очевидных для других людей, но остающихся неизвестной для данного конкретного человека. Подобная ситуация возможна в том случае, когда человек прибегает к защитным реакциям, блокирующим поступление к нему информации о нем со стороны других людей.

«Закрытое окно» содержит информацию, известную данному человеку, но неизвестную другим людям. В данном случае речь идет о таких мыслях и чувствах человека о самом себе, которые хорошо им осознаются, но которыми человек, по той или иной причине, не считает нужным поделиться с окружающими. Это так называемое слишком личное («the private self»).

«Неизвестное окно» содержит информацию о чувствах и опыте, неизвестном как самому человеку, так и другим людям.

По мере того, как расширяется область «открытого окна», т.е. человек использует возможность раскрыться, растет и возможность взаимопонимания между людьми. Если же данная область мала, то тогда велика вероятность установления сложных взаимоотношений и взаимодействия с другими людьми за счет сужения свободы и спонтанности в общении.

Большая открытость человека способствует не только проявлению подлинного «Я» человека, но и ведет к более адекватному восприятию других людей. Рост открытости сокращает область закрытой информации о человеке, ибо становится все менее необходимым что-то скрывать о себе или отрицать то, что сам человек чувствует или знает. По мнению исследователей, расширение области открытости возможно благодаря раскрытию и росту обратной связи. Делясь с другими людьми своими чувствами и опытом, человек предоставляет возможность и другим людям быть столь же открытыми. Так, раскрытие одного порождает открытость другого, что позволяет сократить область «слепого окна». Таким образом, обратная связь сокращает информацию об особенностях поведения, неочевидных для данного человека. Однако следует отметить, что благодаря действию защитных механизмов сокращение данной области требует гораздо более длительного времени и больших личностных затрат.

Необходимо подчеркнуть, что *процесс раскрытия себя как личности всегда имеет как плюсы, так и минусы*. Открытость ведет к лучшему пониманию самого себя, личностному и профессиональному росту, лучшему межличностному пониманию, однако может сопровождаться болезненными ощущениями, связанными с необходимостью осознать нечто новое о себе, что может далеко не всегда соответствовать привычным представлениям о себе.

Известно, что слишком большая степень раскрытия самого себя сопровождается повышением тревожности, которую самому человеку будет трудно ассимилировать, что может привести к разрушительным для личности последствиям. Закрытость, в свою очередь, оберегает человека от боли, хотя платой за это является потеря возможности глубинных личностных достижений и развития*.

* См. также материалы о персонологии деловой беседы в настоящей книге (гл. 7 и 15).

Как мы уже подчеркивали, процесс раскрытия тесно связан и одновременно находится под влиянием процесса обратной связи. Обратная информация, которая предоставляется человеку другими людьми, может быть чрезвычайно ценной, а может не обладать никакой ценностью. Чтобы обратная связь была позитивной, по мнению исследователей, необходимо, чтобы обсуждение специфики наблюдаемого поведения и реакций отвечало

следующим требованиям:

- имеет целью помочь собеседнику;
- происходит при условии наличия доверия между собеседниками, искренне, с подлинным участием;
- является скорее описательным, чем оценочным;
- содержит конкретные и точные, а не общие примеры, основанные на событиях последнего времени;
- осуществляется в то время, когда собеседник действительно готов к восприятию информации;
- мнение сообщаемого сверено с мнением других людей с целью подтверждения его истинности;
- включает в себя только те события, которые поддаются изменению данным человеком;
- не содержит в себе информации большей, чем человек может воспринять в данный период времени.

При условии, если открытость сопровождается эффективной обратной связью, человек приобретает возможность развить свою осознанность в процессе межличностного взаимодействия. В результате, область открытости увеличивается за счет сужения всех других областей. Существуют следующие принципы изменения данной взаимосвязи.

1. Изменение в одном квадранте «окна Джохари» влияет на все другие.
2. Отрицание, сокрытие и слепота отнимают энергию у конструктивного межличностного взаимодействия.
3. Угроза затормаживает процесс осознания; взаимное доверие ускоряет осознание.
4. Процесс насильственного осознания (раскрытия) не эффективен и не желателен.
5. Чем меньше квадрант открытости, тем беднее коммуникация.
6. Совместная работа предполагает свободу в выражении чувств, мыслей, действия, т.е. всего того, что вмещается в область «открытости». Это означает, что чем больше ресурсов и умений имеется у данного человека в области межличностного взаимодействия, тем большими возможностями он обладает и для эффективного исполнения задач профессиональной деятельности.

Использование в практике управления организационным поведением на всех трех уровнях той или иной коммуникационной модели (стереотипа) позволяет создавать и диагностировать определенный *организационный климат*, влияющий на результативность профессиональной деятельности и удовлетворенность ею. Именно свобода в доступе к информации или ее отсутствие существенным образом сказывается на продуктивности совместной деятельности и специфике межличностных отношений в организации.

К сожалению, как указывал в дискуссии «Диалог и коммуникация – философские проблемы» Б.А. Парохонский: «В современной ситуации по-прежнему еще довлеет коммуникативный стереотип, по которому основным источником информации выступает «центр», откуда сообщения доводятся до «периферии». Вспоминается основной принцип руководителей собраний, по недоразумению именованных совещаниями: «Не будем разводить дискуссии», которые заканчивались репликой: «Вопросы есть? Вопросов нет. Все свободны!»*.

* Емельянов Ю.Н. Обучение паритетному диалогу. Л., 1991.

Идеал же состоит в том, чтобы построить коммуникативные отношения по типу диалоговых, т.е. опираясь на *презумпцию неперемного равенства участников*. Если в первом случае при осмыслении фактов и оценке информации только «центр» обладает абсолютной свободой, что не может не предполагать возможность диктата, то во втором случае, когда создается атмосфера диалога, предполагается обсуждение и принятие решений с различных личностных и интеллектуальных позиций, точек зрения.

Речь в таком случае начинает идти лишь о формировании некоторого уровня взаимных соглашений, базиса несомненности и определении каких-либо различающихся путей продвижения к общим целям. Ситуация диалога при этом отличается от простого разговора тем, что даже если одному из собеседников не нравится та точка зрения, которая проповедуется, ему все же приходится научиться выслушивать и ценить человека, придерживающегося этой точки зрения.

Несомненно, что подобные отношения, рождающиеся в ответ на использование определенной коммуникационной модели, не могут не сказаться на всем *организационном климате*, основными признаками которого являются следующие факторы:

- уровень доверия;
- качество обратной связи (негативная или позитивная);
- степень свободы в самовыражении (личностном и профессиональном);
- наличие права принимать значимые для организации решения;
- степень информированности о задачах и достигнутых результатах;
- уровень удовлетворенности в принадлежности к данной организации;
- степень эмоциональной включенности в жизнь данной организации;
- принятие на себя ответственности за состояние дел в организации.

Показателем *благоприятности организационного климата* может быть степень пересечения потребностей организации и работников.

Модель организационного поведения по типу «выигрыш / выигрыш». Например, рассмотрим случай, когда имеется значительное пересечение двух областей, отражающих потребности и поведение, свойственные организации, с одной стороны, и потребности и поведение, свойственные работникам, с другой. В этом случае такое пересечение можно интерпретировать как проявление поддерживающего и чувствительного к потребностям работников поведения руководителя, при этом сами работники поддерживают цели организации и ее руководство.

Считается, что такая ситуация ведет к тесным, открытым, честным, справедливым и чувствительным отношениям, которые приводят к Доверию с большой буквы. Конечным результатом подобного взаимодействия является здоровый климат в организации, когда у работников есть свобода думать, расти и вообще вносить существенный вклад в организацию, даже совершать ошибки без страха наказания. В подобной организации работники обычно больше удовлетворены трудом и сами стремятся к достижению целей организации, даже тех, которые трудно достичь.

Конгруэнтность в человеческих взаимоотношениях является мощной эмоциональной силой, легко распознаваемой проницательным и эмпатичным наблюдателем по таким поведенческим признакам, как хороший контакт глаз, частые взаимодействия с представителями власти, мимические проявления доброты и дружелюбия, а также мягкие и понимающие интонации голоса.

Модель организационного поведения по типу «выигрыш / проигрыш». О снижении уровня доверия в организации говорят следующие особенности в поведении руководителя:

- выполненная работа ценится мало или не ценится вообще;
- превалируют угрозы и наказания при редких похвалах;
- используется прилюдная и персональная критика в адрес работников;
- поддерживается атмосфера страха;
- отсутствует интерес к предложениям работников;
- работники рассматриваются как пешки/объекты;
- процветает фаворитизм и увольнения без разбора.

В результате, руководство организации начинает предъявлять большие, но нереалистичные требования к работникам, становится менее чувствительным, менее эмпатичным и менее озабоченным потребностями работников, демонстрируя явно негативное отношение к подчиненным. В свою очередь, распространяющийся страх власти, разрушающий доверие к руководителям, объединяет людей по мере того, как укрепляется доверие между теми, кому угрожают. Чувства незащищенности и уязвимости заставляют работников образовывать мощные неформальные организации для защиты своих интересов и потребностей.

Модель организационного поведения по типу «выигрыш / проигрыш» с обеих сторон. Формирование мощной оппозиционной неформальной организации работников, по существу, знаменует возникновение стены (психологического барьера), затрудняющей разумную коммуникацию между двумя сторонами: руководством организации и работниками. Результатом реализации стратегии «выигрыш/проигрыш» с обеих сторон является возникновение конфликтного взаимодействия.

Характерным для описанного выше организационного климата является формирование и развитие в организации двух типов работников: тех, кто покинул организацию и ушел из нее (обычно это 20% работников) и тех, кто «покинул» организацию, но не ушел из нее (примерно 80% оставшихся на своих рабочих местах).

При наличии большого числа работников, которые в эмоциональном, психологическом плане «покидают» организацию, но не уходят, обычными становятся следующие явления:

- снижение качества продукции при росте ее себестоимости;
- высокий показатель по отходам производства;
- нарушение графика выполнения работ;
- большое количество прогулов и множество опозданий на работу;
- большое количество вирусных заболеваний;
- частые увольнения способных и компетентных работников;
- небрежное обращение с машинами и оборудованием;
- частые перерывы в работе;
- отсутствие персональной ответственности за результаты труда;
- отсутствие программ по повышению профессиональной квалификации;
- превалирование старого опыта, старых ценностей, старых традиций;
- отсутствие перспективного, предвосхищающего мышления;
- отсутствие творческого подхода к решению проблем.

Таким образом, теоретический анализ и данные эмпирических исследований показывают, что *система организационных отношений* определяет (правда, достаточно сложным образом) *систему организационного поведения*. Интегральным показателем качества организационных отношений можно считать организационный климат. Следует подчеркнуть, что с точки зрения анализа организационного поведения, система *коммуникационных связей* в организации, так же как и *организационный климат*, существенным образом зависит от *стиля, реализуемого в данной организации руководства (лидерства)*.

Глава 9. Психологические проблемы управления в организации. Организационные отношения (руководство, конфликты и лидерство)

9.1. Психологические проблемы управления социальными процессами

В этом контексте на передний план выдвигаются такие важные для современной практики научные проблемы, как исследование процессов формирования *персональных ценностей*. Речь идет, в первую очередь, о ценности труда как труда для другого; о вопросах развития новых межсубъектных отношений и эффективного труда в организации; о проблемах выбора гражданской позиции, профессиональной судьбы и карьеры, выбора и действий в организации и т.п. В конечном счете это *проблемы определения и осуществления перемен в человеческой судьбе* – перемена места в организации, перемена организации, перемена содержания труда, перемена профессии и т.п.

При этом каждая из перечисленных выше проблем требует специально исследовать социальные и психологические механизмы формирования (и действия) основных детерминант человеческого поведения – потребности, цели, задачи, структуры выбора, организации действия и перемены действия, а в собственно психологическом контексте – исследовать закономерности субъективного отражения, отношения, намерения, действия, удовлетворенность результатом действия и т.д.

Мы полагаем при этом, что главная забота общества – создать условия нормального развития каждого человека таким образом, чтобы *индивид мог сам решать свои проблемы на каждом новом этапе своей судьбы лучше, чем на предыдущем, а каждое новое поколение людей – решать свои проблемы лучше, чем прежде*. Главное при этом – обеспечить неубывающий рост интеллектуального ресурса и деятельного потенциала новых поколений, минимизировать потери на социальных переходах между образованием и трудом, т.е. обеспечить разумное сочетание непрерывного образования с максимальной занятостью при осознанном социальном управлении и помощи на всех этапах жизненного пути каждого отдельного человека.

Эти проблемы и гуманитарные задачи мы рассматриваем в качестве главных направлений социального (государственного) управления, в том числе управления человеческими ресурсами, эффективного управления организационным поведением людей, управления программами развития человеческой составляющей общества.

Исследование проблем, возникающих здесь, а также создание научной базы для решения практических задач предполагает организацию и проведение комплексных исследований на стыке гуманитарной и социальных наук, разумное соединение фундаментальных исследований образования и развития человека в системах меняющихся социальных институтов с прикладными исследованиями и практическими разработками методолого-технологического характера. При этом, как и при всяком другом управлении, речь может идти о компонентах управления: диагностике состояния управляемого объекта, о целях управления, о его средствах и, наконец, о технологиях управления. Каждый из перечисленных компонентов имеет специальные ограничения на выбор конкретных элементов из множества возможных – нравственные, этические, психологические.

Имеющийся в литературе материал и наш собственный опыт работы в этой области убеждают в том, что сквозными, ориентированными на прямое практическое приложение проблемами данной сферы, требующими сочетания различных подходов и разного уровня исследований и разработок, становятся следующие.

В общественных объединениях (на уровне общественного самоуправления):

- принятие совместных решений;
- работа в команде;
- подбор команды (вопросы совместимости, климата, распределения функций и др.).

В государственных структурах (органах государственного управления):

- управление социальными процессами;
- управление социальным партнерством;
- управление рынками и рыночным поведением;
- управление ЭАН*;
- управление СМИ, маркетингом и рекламой и др.

В организациях:

- управление функциями организации;
- управление развитием организации (инновациями);
- управление организационными отношениями (восприятие и развитие организационных отношений, распределение влияния и власти, распределение полномочий и ответственности);
- административное управление и управление персоналом;
- подбор и сопровождение руководства и др.

В управлении индивидуальным и организационным поведением:

- управление информационными потоками (в том числе распорядительной, осведомительной и исполнительной информацией);
- управление административными способностями и интересами (власть, влияние, производство, прибыль, лидерство и руководство, инициативность и ответственность, эффективность исполнения и др.);
- управление целями, интересами, ценностями и организационными отношениями подчиненных;
- образование и воспитание личности в контексте просоциального поведения;
- создание и применение норм (этических, нравственных и психологических) как регуляторов организационных отношений и т.п.

Все эти проблемы образуют некий общий контур тех вопросов, которые определяют направления развития психологических исследований социальных процессов, технологий и систем управления социальными процессами. Они должны быть рассмотрены с точки зрения изучения и оценки поведения личности в различных экономических и социальных условиях, а также с учетом воздействия отдельной личности или социальной группы на формирование этих условий. Опыт такого изучения накоплен в практической психологии, в частности, в практической психологии управления и организационной психологии, что и послужило основанием для рассмотрения названных выше проблем.

9.2. Теоретические проблемы личности в организациях: личность, лидерство и руководство

Проблема личности в руководстве и лидерстве лежит на стыке социальной психологии, психологии организационного поведения и психологии управления*. Понятно, что в условиях современных реформ российской экономики эти проблемы выдвигаются на передний план: весьма важную роль приобретает эффективное управление организациями в соответствии с потребностями рынка. Предприятия заинтересованы в грамотных, профессионально подготовленных руководителях, способных при принятии управленческих решений ориентироваться в финансовых, юридических, психологических и других вопросах.

* При подготовке текста данной главы использованы материалы Госкомстата и Минтруда России, Госкоммолодежи России, Комитета по образованию Правительства Москвы, а также результаты исследований преподавателей, аспирантов и студентов факультета психологии Московского городского педагогического университета. (Примеч. авт.)

Многочисленные исследования показывают, что одни руководители эффективно решают управленческие задачи, грамотно выстраивают организационные отношения, успешно преодолевают возникающие трудности, другие же в подобных условиях теряются, вызывают недоверие у подчиненных и терпят неудачу. В этой связи особенно важным становится определить, как те или иные личностные качества проявляются в руководстве и управлении, в чем состоят особенности лидерства и руководства, как лидерские качества могут быть связаны с эффективностью руководства и управления людьми в организациях.

В психологии управления и социальной психологии при анализе личности и деятельности руководителя принято различать **руководство** и **лидерство**, признавая, однако, довольно сильную связь между ними. Так, **лидерство** является социальным (организационным) процессом, в ходе которого один человек оказывает влияние на другого человека или на группу, и в этом смысле оно является социально-психологическим явлением. **Руководство** всегда связано с официальным статусом конкретной организации. Руководитель – это должность, руководитель обладает определенными официальными полномочиями, использует данную ему организацией власть. Таким образом, с психологической точки зрения следует различать *влияние* как социально-психологический феномен и *власть* как официально-организационный феномен. Отметим, что лидер может влиять на людей без каких бы то ни было официальных полномочий. Конечно, для этого лидер должен обладать соответствующим набором специальных личностных качеств, которые принято называть *лидерскими качествами*.

В литературе выделяются самые разнообразные наборы личностных качеств, определяющих *психологический*

портрет эффективного руководителя. При этом отмечается, что руководитель не становится лидером только благодаря набору личных свойств, - важно, как и в каких ситуациях проявляются качества лидера и как воспринимают действия и имидж руководителя подчиненные.

Помимо изучения лидерских качеств, в анализе эффективного руководителя выделяется исследование *стиля руководства*, который, в свою очередь, определяется: степенью делегирования руководителем своих полномочий, степенью участия подчиненных в принятии решений; уровнем информированности подчиненных; распределением влияния в организации и типами власти, которые использует руководитель. Выделяются три основных стиля руководства: авторитарный, демократический и либеральный. Мы не будем приводить здесь детальную характеристику этих стилей, так как они достаточно хорошо обоснованы и описаны в соответствующей литературе*. Вместе с тем анализ психологической литературы достаточно убедительно раскрывает сложность взаимоотношений между лидерством и руководством: не каждый руководитель является (и даже может являться) лидером в своей организации, однако каждый руководитель может быть оценен с точки зрения его эффективности по ряду психологических составляющих. К их числу относятся личностные (в том числе лидерские) качества руководителя; особенности управленческого стиля руководителя, особенности восприятия руководителя подчиненными и т.п. Эти психологические характеристики могут быть положены в основу составления *психологического портрета руководителя*, который, в свою очередь, может служить основой для оценки эффективности руководителя и для отбора и подбора эффективного руководителя.

* Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М., 1992; Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент. М., 1995; Веснин В.Р. Основы менеджмента. М., 1996.

Успешное функционирование каждого предприятия, организации в целом, как и успешность деятельности каждого из ее членов, требует значительных усилий по их организации, определению целевой направленности, координации действий индивидов и группы, т.е. нуждается в *организационном управлении*.

Как отмечалось, психологический анализ рассматривает две несовпадающие формы управления в организациях: *руководство и лидерство*.

Эти две формы управления имеют определенное сходство, которое заметно уже в терминологической семантике. Так, *руководитель* буквально - это ведущий за руку, а *лидер* в переводе с английского (leader) – ведущий. В то же время эти понятия существенно различаются, потому что руководитель обычно занимает официальную позицию в структуре организации, тогда как лидер – это чаще всего неформальная позиция, и лидер как бы выдвигается снизу. Вместе с тем иногда эти две формы управления соединяются в одном лице.

Существует значительное число исследований о руководстве и лидерстве, в которых эти понятия специально разведены. В частности, в отечественной психологии достаточно четко выделяется указанная специфика понятий руководства и лидерства: для того чтобы эффективно управлять подчиненными, *руководитель должен обладать лидерским влиянием*. Одной только должности с соответствующими властными полномочиями недостаточно для того, чтобы быть хорошим руководителем.

Согласно «теории черт» – лидер обладает определенными свойствами и чертами, благодаря которым он выдвигается в лидеры. Лидеру присущи следующие психологические качества: уверенность в себе, острый и гибкий ум, компетентность, сильная воля, умение понять особенности психологии людей, организаторские способности. Как свидетельствуют исследования, в разных ситуациях лидеры проявляют разные качества, другими словами, порой лидером становится человек, не обладающий перечисленными выше качествами. Однако, с другой стороны, человек, обладающий перечисленными выше качествами, может и не стать лидером.

Именно поэтому возникла *ситуативная теория лидерства*, согласно которой лидером становится тот человек, который при возникновении в группе какой-либо ситуации имеет качества, способности, опыт, необходимые для оптимального разрешения этой ситуации для данной группы. Исследования подтверждают, что в разных ситуациях группа выдвигает разных людей в качестве лидера. Так, Б.Д. Парыгин выделяет типы лидеров по следующим признакам: в зависимости от характера управленческой деятельности (универсальный лидер, ситуативный лидер), ее содержания (лидер – вдохновитель, лидер – исполнитель, деловой лидер, эмоциональный лидер) и стиля руководства (авторитарный лидер, демократический лидер).

При этом Б.Д. Парыгин делает совершенно определенное различие между руководителем и лидером группы:

- лидерство в основном связано с регулированием внутригрупповых межличностных отношений, носящих неофициальный характер, в то время как руководитель является средством регулирования отношений в рамках официальной социальной организации;

- лидерство представляет собой главным образом феномен микросреды, а руководство – элемент макросреды, отвечающий системе доминирующих в ней социальных отношений;

- лидерство возникает и функционирует преимущественно стихийно, руководство же представляет собой

процесс целенаправленной и контролируемой сверху деятельности социальных организаций и институтов;

- в отличие от лидерства руководство – это явление более стабильное, менее подверженное перепадам во мнениях и настроениях членов группы;
- процесс руководства характеризуется применением гораздо более определенной системы различных санкций, чем в лидерстве;
- процесс принятия решений в системе руководства носит более сложный и многократно опосредованный характер, чем в условиях лидерства;
- деятельность лидера протекает преимущественно в рамках микроструктуры малой группы, сфера же действий руководителя гораздо шире и охватывает различные уровни социальной системы, на которых он, в частности, представляет малую группу;
- лидерство есть чисто психологическая характеристика поведения определенных членов группы, в то время как руководство – это преимущественно социальная характеристика формальных отношений в группе прежде всего в плане распределения ролей управления и подчинения.

Для того чтобы обладать лидерским влиянием, руководитель должен восприниматься группой как:

- «один из нас». Лидер имеет определенные общие характеристики с членами группы, поэтому он воспринимается как свой, а не как чужой, потому что чужаки обычно вызывают настороженность;
- «подобный большинству из нас». Лидер должен быть настоящим членом группы, в особой степени воплощающим в себе нормы и ценности, имеющие наибольшее значение для группы;
- «лучший из нас». Нужно быть не только «подобным большинству из нас», но и, как это ни парадоксально, «лучшим из нас», чтобы служить примером, образцом для подражания. При этом лидер не должен казаться «намного лучше нас», в противном случае лидер не будет «как один из нас», что может вызвать у группы опасение, что ее проблемы не будут понятны и важны лидеру. Подчиненные должны быть уверены, что руководитель может помочь удовлетворению их потребностей, и руководитель должен оправдать их ожидания в этом отношении.

Как мы отмечали выше, у руководителя возникает проблема согласования лидерских потенциалов с предписанными ему функциями власти, ведь власть является основным способом оказания влияния на подчиненных. Существуют разнообразные формы, стили и виды власти. Например, Ф. Рейвен рассматривает следующие виды власти: власть, основанную на принуждении; власть, основанную на вознаграждении; экспертную власть (основанную на специальных знаниях, которые не имеют другие); эталонную власть или власть примера (подчиненные стараются походить на своего привлекательного и уважаемого руководителя); законную или традиционную власть (один человек подчиняется другому человеку на основе того, что они стоят на различных иерархических ступенях в организации)*. Выбор руководителем того или иного типа власти зависит от того, какой конкретно группой он руководит, ее особенностей, степени зрелости. Кроме того, все руководители в зависимости от конкретной ситуации могут использовать любой из обозначенных выше типов власти.

* Самьгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления. Ростов-на-Дону, 1997.

Как уже говорилось, не каждый руководитель является лидером. Однако в зависимости от характера и устройства организационных отношений и организационного поведения руководителя имеются различные возможности, чтобы стать лидером: либо надо сформировать такие лидерские качества (чтобы получить влияние в коллективе), либо создать соответствующий образ (имидж) в глазах подчиненных, либо выбрать соответствующий стиль управления (распределения власти и ответственности). В этом смысле исследование личности руководителя необходимо для того, чтобы, рассмотрев структуру самой личности, определив методологию и методы ее изучения, выяснить, какие свойства личности руководителя могут иметь принципиальное значение для его отбора (подбора) и последующей эффективной деятельности.

Конечно, можно сказать, что все составляющие структуры личности имеют отношение к эффективному управлению. Соответственно, можно найти множество специальных исследований в области психологии управления, в которых основной акцент делается на личностные факторы управления, выделяются так называемые менеджерские характеристики управленца – руководителя. При этом они часто подразделяются на опыт, способности, деловые и личностные качества.

Представление о личности в современной психологии управления и социальной психологии. Понятно, что необходимо учитывать индивидуально-психологические особенности личности, влияние личностных характеристик на результативность деятельности руководителя. Однако хорошо известно, что в современной психологии до сих пор не устоялось само определение личности, и на вопрос, что такое *личность*, психологи отвечают по-разному.

Личность человека, конечно, уникальна, и один человек отличается от другого, но при этом разные люди могут демонстрировать достаточно сходные образцы поведения в сходных ситуациях (именно эта особенность

человеческих индивидов лежит в основе различных *классификаций и типологий личности*). Если понятие *индивид* включает в себя общие качества представителя человеческого рода как биологического вида, то личность определяют как систему *социально значимых качеств индивида*, как меру овладения человеком социальными ценностями и его способность к реализации этих ценностей. Понятие личности связано с понятием *индивидуальности* – с творческим преломлением в индивиде общесоциальных качеств с неповторимой системой отношений конкретного человека к миру, с его индивидуальными способностями, в том числе особенностями его *социального взаимодействия**.

* *Ананьев Б.Г.* Человек как предмет познания. Л., 1967; *Ананьев Б.Г.* О проблемах современного человекознания. М., 1977.

В структуру личности обычно включаются интеллект, способности, темперамент, характер, волевые качества, эмоции, мотивация, социальные установки*. При этом *способности* чаще всего понимаются как индивидуально устойчивые свойства человека, определяющие его успехи в различных видах деятельности. *Темперамент* включает в себя качества, от которых зависят поведенческие реакции человека на других людей, жизненные ситуации и социальные обстоятельства. *Характер* содержит качества, определяющие поступки человека в отношении других людей. *Волевые качества* охватывают специальные личностные свойства, влияющие на стремление человека к достижению поставленных целей. *Чувства* чаще всего рассматриваются в контексте переживаний, влечений и побуждений к деятельности, а *социальные установки* – в контексте убеждений, ценностей и отношений людей. В сущности, все психологические знания вносят свою лепту в понимание личности: что ее формирует, почему существуют индивидуальные различия, как происходят ее развитие и изменения на протяжении жизни человека.

* Теории личности / Ред. К. Холл, Г. Линдсей. М., 1997; Теории личности / Ред. Л. Хьелл, А. Зинглер. СПб., 1999.

Особый интерес в нашем контексте представляют те подходы в психологии, в которых осуществляется целостный подход к человеку*. В них человек рассматривается и со стороны присущих ему общечеловеческих свойств, и со стороны его неповторимой индивидуальности. Главные понятия, которые здесь используются, – *индивид, личность, индивидуальность*.

* *Ананьев Б.Г.* О проблемах современного человекознания. М., 1977.

Среди исследований личности в отечественной психологии XX в. можно выделить наиболее значимые концепции: комплексный системный подход к личности (Б.Г. Ананьев, Б.Ф. Ломов); личность как субъект деятельности (А.Н. Леонтьев); личность как система отношений (В.Н. Мясищев); концепция интегральной индивидуальности (В.С. Мерлин); структурно-функциональная концепция личности (К.К. Платонов); личность как совокупность личностных смыслов (В.В. Столин); личность как субъект управления (А.И. Китов, А.М. Столяренко) и др.

Пожалуй, одним из немногих отечественных авторов, который предложил наиболее обоснованную и развернутую структуру личности, был К. К. Платонов*. На основе критерия соотношения социального и биологического в качествах личности в ее структуре выделены четыре иерархически соотносящиеся подструктуры: первая – *направленность личности*, вторая – *опыт*, третья – *индивидуальные особенности психических процессов*, четвертая – *биопсихические свойства*.

* *Платонов К.К.* Система психологии. М., 1980.

Направленность личности объединяет такие качества стремлений и отношений личности, которые проявляются как ее социальные и моральные особенности. Черты личности, входящие в эту подструктуру, в своем подавляющем большинстве не имеют непосредственных врожденных задатков, а отражают индивидуально преломленное общественное сознание. *Направленность личности* включает в себя такие ее формы, как влечения, желания, интересы, склонности, идеалы, убеждения, мировоззрение. *Направленность личности* различается в зависимости от сферы деятельности. В контексте психологии управления наиболее интересна *профессиональная направленность личности* (по роду своей деятельности руководитель должен проявлять настойчивость и силу в стремлении заниматься какой-то определенной профессией и совершенствоваться в ней).

В различных формах направленности личности проявляются и отношения, и моральные качества, и различные потребности. Эта подструктура, по предположению автора, формируется путем воспитания.

Опыт объединяет знания, навыки, умения и привычки, приобретенные в личном опыте и путем обучения, в которых тем не менее весьма заметно проявление биологически и даже генетически обусловленных свойств личности. Эту подструктуру иногда называют индивидуальной культурой, или подготовленностью.

Особенности психических процессов объединяют индивидуальные особенности отдельных психических процессов, или психических функций, понимаемых как формы психического отражения и регуляции: памяти,

эмоций, ощущений, мышления, восприятия, чувств, воли.

Биопсихические свойства включают в себя особенности темперамента, половые и возрастные свойства личности и ее так называемые органические изменения. Свойства личности, входящие в эту подструктуру, несравнимо больше зависят от физиологических особенностей мозга и конституции человека, а социальные явления их только субординируют и компенсируют. Активность этой подструктуры определяется, по мнению автора, основными свойствами нервной системы.

Особенности отдельных свойств этих четырех иерархических подструктур, однако, не исчерпывают индивидуальные особенности личности, поскольку на эти подструктуры накладываются еще две общие (интегральные) подструктуры: *характер* и *способности*. Они представляют собой общие качества личности, включающие в себя особенности каждой из четырех основных иерархических подструктур.

В условиях профотбора людей на определенные должности *темперамент* и *характер* определяют пригодность человека к нормальному общению и добросовестному отношению к выполняемой работе. В психологической характеристике типов темперамента выделяются следующие его свойства: сензитивность, реактивность, активность, соотношение реактивности и активности, темп реакции, пластичность – ригидность, экстравертность – интровертность, эмоциональная возбудимость и др.

Напомним основные психологические особенности классических четырех типов темперамента.

Сангвинический темперамент – сильный, уравновешенный, лабильный тип, низкотревожный экстраверт. Для сангвиника характерна повышенная реактивность, проявляющаяся в том, что он живо и с большим возбуждением откликается на все, привлекающее его внимание. Он быстро приспосабливается к новым условиям, быстро решает текущие оперативные задачи, обладает быстрой переключаемостью внимания, высокой эмоциональностью, контактностью, коммуникативностью. Его можно использовать для разрядки конфликтных ситуаций в группе, организации совместных действий, лидерства. Сангвиники мало подвержены нервным срывам, стрессоустойчивы. Однако они мало продуктивны в условиях монотонной деятельности, требующей длительного напряженного внимания, склонны к перемене обстановки и видов деятельности.

Холерический темперамент – сильный, неуравновешенный, с преобладанием возбуждения человек, высокотревожный экстраверт. Для холерика, как и для сангвиника, также характерны высокая реактивность и активность, быстрый темп реакции, но реактивность у него преобладает над активностью. Он наиболее продуктивен там, где требуется высокая активность, увлеченность, концентрация внимания, лидерство, высокая ролевая активность. Но его следует по возможности отстранить от конфликтных ситуаций, строго объективно оценивать его успехи и тактично указывать на недостатки, воспитывать выдержку и самообладание.

В основе *флегматического темперамента* лежит сильный, уравновешенный, инертный тип нервной системы. Флегматик является низкотревожным интровертом. По характеристике И.П. Павлова, флегматик – спокойный, уравновешенный, всегда ровный, настойчивый и упорный труженик жизни. В деятельности флегматик проявляет продуманность, упорство и, как правило, доводит начатое дело до конца. Однако он испытывает значительные трудности при необходимости быстрого ориентирования в конфликтных и стрессовых ситуациях, быстрого принятия решений. Малопригоден он и для скоростной переработки учебной и производственной информации; социально пассивен, не претендует на лидерство в группах, малообщителен и малоэмоционален.

Меланхолический темперамент – слабый тип нервной системы, высокотревожный интроверт. Представители этого типа отличаются высокой эмоциональной чувствительностью, а вследствие этого и повышенной ранимостью. Меланхолик малопригоден к нервным перегрузкам, к преодолению стрессовых ситуаций, в которых часто теряется, затормаживается; не конфликтен, но незащищен перед конфликтами, старается их обходить, а не разрешать. Не претендует на лидерство, но в хорошем коллективе исполнитель, отзывчив, ищет опору в более сильной личности. В спокойной жизненной ситуации, не требующей перенапряжения, может проявлять высокую интеллектуальную и практическую работоспособность, вдумчивость, ответственность, исполнительность.

Если вернуться к проблеме оценки личностных особенностей руководителя, то следует отметить, что, в принципе, человек с любым типом темперамента может стать руководителем путем некоторой коррекции поведения, но для каждого типа темперамента эта коррекция будет разной. Поэтому, вероятно, более важными параметрами личности руководителя становятся особенности его характера.

Характер – это совокупность индивидуально-своеобразных свойств личности, определяющихся ее отношениями и проявляющихся в типичных для данной личности способах деятельности. Характер можно считать каркасом личности, в который входят только наиболее выраженные и тесно взаимосвязанные свойства личности, отчетливо проявляющиеся в различных видах деятельности. Структура характера рассматривается прежде всего по сложившимся у человека типам отношений: 1) отношение к другим людям; 2) отношение к самому себе; 3) отношение к деятельности; 4) отношение к коллективу, к обществу в целом.

В отличие от темперамента как динамической стороны поведения характер позволяет оценить содержательную

социальную сторону поведения субъекта, его ценностные ориентации. Характер является результатом развития личности в онтогенезе в связи с закреплением в поведении индивида различных проявлений психических процессов: познавательных, эмоциональных и волевых. Характер может быть: нормальным, сбалансированным, или акцентуированным, с чрезмерным проявлением нескольких черт (например экзальтированность, гипертимность, неуправляемость).

Вступая во взаимодействие с окружающим миром, человек отражает не только многообразные предметы и явления, их различные качества и свойства, всевозможные связи и зависимости, но и объективные отношения, которые складываются у него как у личности с отдельными объектами отражения. Такая своеобразная сторона отражения мира составляет область *чувств*, или *эмоциональную сферу* личности.

Выполняя различные виды деятельности, преодолевая при этом внешние и внутренние препятствия, человек вырабатывает в себе *волевые качества*, характеризующие его как личность. В сложном волевом действии выделяют следующие этапы: 1) осознание цели и стремление достичь ее; 2) осознание ряда возможностей достижения цели; 3) появление мотивов, утверждающих эти возможности; 4) борьба мотивов и выбор; 5) принятие одной из возможностей в качестве решения; 6) осуществление принятого решения. К волевым качествам, которые обязательно должны быть развиты у руководителя, относятся: целеустремленность, решительность, смелость, настойчивость, выдержка, мужество, инициативность, самостоятельность, дисциплинированность.

Эмоции, чувства и воля тесно взаимосвязаны при выполнении человеком любой деятельности. Образуя эмоционально-волевою характеристику личности, они опосредованно, через различные *психические состояния*, влияют на активность личности в достижении целей при выполнении различных видов профессиональной деятельности.

Современная психология профессионального труда* предлагает проводить оценку профессиональных способностей, в том числе способностей руководителя по трем составляющим: общие, специальные и практические. В частности, примером общих способностей руководителя является интеллект как относительно устойчивая структура умственного развития. Следует подчеркнуть, что специальные и практические способности зависят от характера и стажа работы соответственно.

* Управление человеческими ресурсами: психологические проблемы. М., 1997.

Помимо опыта и способностей, выделяются, как отмечалось выше, *деловые и личностные качества* руководителя, которые обеспечивают эффективную работу возглавляемой им организации. К их числу принято относить такие качества, как доминантность, уверенность в себе, эмоциональная уравновешенность (стрессоустойчивость), креативность, предприимчивость (в том числе новаторство), личная ответственность (надежность), общительность (коммуникативность) и др.

9.3. Методы изучения личности руководителя

Оценка свойств личности необходима для прогнозирования индивидуального и группового поведения, правильной расстановки кадров, подбора руководителей. В экспериментальной персонологии изучение личности представляет собой совокупность приемов измерения личностных характеристик. Несмотря на то, что чаще всего выбор тех или иных приемов оказывается зависимым от принятого данным исследователем определения личности, существует вполне научное представление о том, как и какими методами можно изучать личностные особенности человека. Естественно, что аналогичные методы и приемы применяются для изучения личности руководителя.

Наблюдение – это изучение личности в условиях естественной и привычной для него деятельности: игровой, учебной, производственной. Наблюдение приводит к накоплению фактов, на основе которых можно сделать заключение о профессиональной пригодности руководителя, успешности усвоения им профессиональных знаний и навыков, способностей к решению конкретных производственных и управленческих задач. Путем наблюдения можно получить данные об особенностях памяти и внимания, восприятия и мышления, о типологических свойствах темперамента, чертах характера и т.п.

Беседа осуществляется в условиях индивидуального или группового изучения собеседников. Чтобы беседа была продуктивной, необходимо заранее тщательно продумать ее тематику, сформулировать вопросы и руководить течением беседы до получения определенного результата. Иногда беседу можно заменить *анкетированием*, когда вопросы и ответы поступают в письменной форме.

С помощью *анализа результатов деятельности* (отчетов, рефератов, рационализаторских и деловых предложений, сконструированных планов и моделей, принятых решений) можно определить мотивацию характера, способность к теоретической, практической и управленческой деятельности руководителей.

Психологическое тестирование – это специально разработанные задачи (пробы) для определения различных свойств индивида. Тесты допускают использование математической статистики, поэтому дают более точные данные, чем наблюдения и беседы, приближаясь в этом плане к эксперименту.

Для целей исследования личности могут использоваться три основных вида тестов:

- собственно личностные, применяемые для измерения индивидуальных свойств человека. Балльная оценка данной личностной характеристики основывается не на единственном ответе, а на совокупности ответов, которые вместе образуют шкалу, предназначенную для измерения рассматриваемого свойства. *Опросник* может измерять как одну, так и несколько личностных качеств (например широко известные тесты Айзенка по определению темперамента и самооценке психических состояний, тест Кетелла «Особенности характера», тест Шмишека «Акцентуация характера»);

- интеллектуальные, применяемые для определения уровня умственного развития и его соответствия возрасту человека (например тесты Бине, Векслера, ШТУР и др.);

- профессиональные, применяемые для профессионального отбора людей, изучения мотивации и пригодности к определенным видам деятельности (например профессиональный опросник Липпмана, тест ДДО Климова).

Успешность протекания управленческого процесса, настроение людей в организации, отношения между сотрудниками зависят от множества факторов: непосредственных условий работы, профессиональных качеств кадровых работников, уровня управленческого состава и др. И одну из первых ролей в ряду этих факторов играет *личность руководителя*. Личность руководителя, его опыт, деловые и характерологические особенности играют ведущую роль в управлении организациями.

Знание психологических особенностей личности и умение учитывать их при подборе кадров, а в особенности руководящих, является одним из основных условий высокой эффективности деятельности организаций всех уровней. Для этих целей чаще всего используются такие методы, как наблюдение, анкетирование и личностное тестирование. Комбинация данных приемов, построенная применительно к задачам конкретной организации, составляет в своей совокупности *психологическую технологию изучения личности руководителя в его профессиональной деятельности*.

В работах, посвященных изучению личности руководителя, отмечается, что нельзя говорить о качествах личности руководителя вообще, т.е. в отрыве от конкретного содержания его деятельности и сопутствующих ей факторов. Имеющиеся данные свидетельствуют о том, что некоторые качества, встречающиеся при анализе деятельности руководителей производства, отсутствуют в характеристиках руководителей научных коллективов, и наоборот. Вместе с тем можно выделить общие требования к личности руководителя со стороны его профессиональной деятельности.

1. Социальная направленность. Руководитель как официальное лицо должен хорошо знать законодательные и нормативные акты, регулирующие деятельность вверенного ему коллектива. Он должен знать и понимать основные феномены и факторы, определяющие важнейшие сферы жизни государства, такие, как политика, экономика, право и т.д.

2. Развитые организаторские способности. Одно из основных качеств руководителя – умение организовать совместную работу людей. Одна из основных задач управления – создать условия для проявления активности, инициативы, творчества людей, развития их активной мотивации. В ряде исследований показано, что требования к организаторским способностям включают в себя требования к следующим психологическим свойствам личности: способность отражать с достаточной полнотой психологию управляемой группы в ходе решения совместных задач; практическая направленность ума – овладение знаниями и умениями в области практической психологии, готовность применить их в процессе решения организаторских задач; психологический такт – наличие чувства меры во взаимоотношениях с людьми; требовательность – способность предъявлять к людям адекватные требования в зависимости от особенностей ситуации; критичность – способность обнаружить и выразить значимые для данной деятельности отклонения от условий, диктуемых поставленной задачей; склонность к организаторской деятельности – потребность в ней и стеничность при ее выполнении.

3. Высокая компетентность в определенной профессиональной деятельности в соответствии с профилем руководимого коллектива, так как руководитель не вообще управляет людьми, а управляет их деятельностью для решения определенного круга профессиональных задач. Однако в силу своей работы, связанной с организацией людей, руководитель должен владеть системой знаний и в смежных областях (педагогике, психологии, логике, этике), тогда он сможет четко определять цели деятельности, уметь их обосновать и убедить, а иногда и заставить людей верить в необходимость их достижения.

4. Опыт. Эффективность управленческой деятельности руководителя находится в прямой зависимости от его опыта. Однако при этом необходимо отметить, что одинаковый стаж работы у разных руководителей не означает одинакового уровня их профессионального мастерства. Данное понятие состоит из трех взаимосвязанных

элементов: управленческих знаний, умений и навыков. Управленческие знания закладываются в процессе образования (в большинстве случаев, конечно, высшего). Управленческие умения представляют собой применение этих знаний на практике. Эти умения руководителя зависят как от объективной структуры его деятельности, так и от его общих способностей. К ним можно отнести умение найти подход к человеку (общий язык), умение слушать, проводить совещания. Соответственно сказанному выше, при изучении личности руководителя большое значение имеют упомянутые ранее структурные параметры личности, такие, как способности, темперамент, характер, воля, эмоции и чувства, направленность.

Взаимоотношения подчиненных с руководителем, психологический климат коллектива, результаты его работы, как мы уже упоминали, зависят также от *стиля руководства и управления*, реализуемого руководителем. В связи с этим существует специальный подход к оценке эффективности руководителя, который основан на таком понятии, как стиль руководства (управления). Стиль руководства (управления) – «это привычная манера поведения руководителя по отношению к подчиненным, чтобы оказать на них влияние и побудить к достижению целей организации»*. *Стиль руководства* определяется степенью делегирования руководителем своих полномочий (распределением полномочий между руководителем и подчиненным); степенью участия подчиненных в принятии решений; типами власти, которые использует руководитель.

* Практическая психология для менеджеров. М., 1997.

В соответствии с концепцией Курта Левина в психологии управления выделяются авторитарный (автократический), демократический и либеральный стили руководства.

Для *авторитарного стиля* руководства характерны централизация, концентрация власти в руках одного руководителя. Он единолично принимает решения, жестко определяет всю деятельность подчиненных, не давая им возможности проявить инициативу. Подчиненные должны исполнять только то, что приказано, при этом они получают минимум необходимой информации. Руководство подменяется командованием. Деятельность подчиненных жестко контролируется. Основные используемые типы власти: власть, основанная на принуждении, и традиционная власть.

При *демократическом стиле* руководства власть децентрализована. Этот стиль строится на двойной основе: *делового и личного авторитета*. Руководитель консультируется с подчиненными в процессе выработки решения, хотя право окончательного выбора оставляет за собой. Подчиненные получают достаточно информации, чтобы иметь представление о перспективах работы. Инициатива всячески стимулируется. Руководитель делегирует часть своих полномочий. В данном случае могут быть использованы любые типы власти, но преимущественно применяется власть, основанная на поощрении или на примере. Такой стиль бывает оптимален в некоторых видах производства, управлении учебными заведениями, творческими коллективами, порождая более теплый психологический климат в коллективе.

Либеральный стиль руководства строится на полном доверии к исполнителям. Руководитель-либерал допускает полную свободу действий своих подчиненных в пределах их функциональных обязанностей, властные полномочия используются минимально. Такой стиль допустим в творческих коллективах, так как дисциплина поддерживается за счет сознательности и самоорганизации сотрудников, ценящих руководителя как лидера – «генератора идей». Однако этот стиль управления может быть неэффективным в сложных экстремальных ситуациях.

На практике встречаются и иные формы взаимодействия руководителя и подчиненных, но они основаны на рассмотренных трех стилях управления. Как и выбор типа власти, стиль управления зависит от конкретной ситуации, когда руководитель должен применять различные стили руководства. Так, в обычных условиях наиболее эффективным оказывается демократическое руководство. В сложной критической ситуации целесообразнее использовать элементы авторитарного стиля.

Проведенный выше анализ фундаментальных проблем управления человеческими коллективами – проблем лидерства и руководства – позволяет отметить следующее: реальное влияние руководителя на деятельность коллектива основывается не только на его официальных полномочиях, но и на личном авторитете, т.е. имеет две составляющие – *формального руководителя* и *неформального лидера*. Оптимальным является тип руководителя с высоким официальным, профессиональным и личным статусом. Различия между руководителем и лидером связаны с тем, что в любой организационной структуре имеются два типа отношений между людьми: формальные и неформальные. Лидером никогда нельзя стать, если члены группы не воспринимают конкретное лицо как лидера. Руководитель же обычно назначается указом сверху. Руководство и лидерство являются способами организации и управления деятельностью людей в трудовом коллективе, только в одном случае это возможно в силу должностных полномочий, а в другом – благодаря неофициальным межличностным отношениям.

Важным свойством *руководителя-лидера* является умение быть управляющим, не афишируя этого. Немалую

роль для решения этого вопроса играет завоеванный *авторитет*, благодаря которому руководитель также становится лидером группы, а его приказания выполняются в силу веры в его компетентность, талантливость. Выделяют три формы авторитета: формальный авторитет, моральный авторитет и функциональный авторитет. *Формальный авторитет* формируется из набора властных полномочий и прав, которые дает руководителю занимаемый пост. Сам по себе такой авторитет не может обеспечить высокую степень влияния руководителя на своих подчиненных. *Моральный авторитет* зависит от нравственных качеств руководителя. *Функциональный авторитет* определяется компетентностью руководителя, его деловыми качествами, отношением к своей профессиональной деятельности.

Логично, что руководитель, пользующийся авторитетом, располагает к себе людей, положительно влияет на них. К решениям авторитетного и неавторитетного руководителя подчиненные относятся по-разному. В первом случае указания выполняются без дополнительного административного нажима, во втором случае – распоряжения вызывают сложные внутренние переживания и противоречия. Формирование авторитета зависит и от подчиненных. Они поддерживают действия руководителя, признанного ими лидером и авторитетом. Можно сказать, что авторитет лидера-руководителя является действенным фактором повышения эффективности руководства.

9.4. Психологическая оценка руководителя. Отбор и подбор руководителей

Как известно, для эффективного руководства необходимы образование, профессионализм, личная культура и этика, а также наличие организаторских способностей.

В психологии управления за последние годы накоплен определенный опыт подбора и оценки кадров, в том числе руководителей. Важность проведения такой работы очевидна, хотя зачастую предприятия игнорируют предложенные им методики отбора. Основной функцией подбора и расстановки руководителей является установление факта пригодности того или иного человека к определенной социальной роли руководителя.

Одним из центральных вопросов *социально-психологической оценки* личности будущих руководителей по праву считается вопрос о том, что оценивать. Традиционно оценка кандидатов на должность осуществляется на основе *создания модели личности* как некоторой совокупности профессионально-деловых и личностных качеств, наличие которых считается необходимым для руководителя, занимающего данную должность. Процедура оценки предполагает сопоставление личностных переменных, образующих своеобразную идеальную модель, с личностными переменными, имеющими непосредственное отношение к оцениваемому. Степень их совпадения позволяет установить соответствие работника занимаемой должности. Теоретическим основанием данного подхода служит предположение о наличии связи между личностными особенностями исполнителя и степенью успешности реализации им профессиональной роли.

Методы подбора руководящих кадров могут быть основаны как на психологической, так и на иной основе. В связи с этим существуют три группы методов: *прогностический*, включающий в себя использование анкетных данных, письменных и устных характеристик, личных бесед, психологических тестов; *практический метод*, основанный на оценке результатов практической деятельности; *имитационный метод*, когда испытуемому предлагается решать конкретную ситуацию. В качестве примера возьмем прогностический метод для проверки соответствия руководителей занимаемой должности.

Рассмотрим последовательно процесс психологического отбора руководителей на должность. Он включает в себя:

- предварительный отбор – ориентация в предыдущем опыте претендента (анализ биографических, анкетных данных);
- психологическое тестирование;
- изучение личностных особенностей кандидатов с помощью интервью и групповой оценки;
- имитационное моделирование (игровая ситуация);
- институт испытательного срока.

На этапе *предварительного отбора* организации широко используют спектр биографических методов, при интерпретации результатов которых применяются присущие конкретной организации критерии. Анализ биографических данных проводится с опорой на основополагающие ценности организации, которые могут быть зафиксированы в официальных документах фирмы, либо существовать в виде неписаных законов и являться своего рода традицией. Наибольший акцент при таком анализе делается на возраст, пол и образование. Заметим, что возрастной критерий жестко влияет на принятие решения именно на этапе предварительного отбора.

Использование *биографических методов* в ходе предварительного отбора имеет и ряд ограничений:

- постоянное изменение окружения требует периодического изменения биографических критериев;
- если организация ориентируется на большое число биографических критериев, то руководители по стилю

руководства будут очень похожи друг на друга. Поэтому в случае радикальных изменений в организации придется заменить практически всех руководителей;

- проверка подлинности биографических данных требует значительного времени.

Среди дополнительных мероприятий, проводимых в ходе предварительного отбора, существенная роль отводится *анализу рекомендаций и свидетельств*, которые представляет кандидат. Этот метод дает возможность получить представление о профессиональном прошлом кандидата, его степени известности, авторитете.

Анализ прошлого опыта претендента становится возможным в случае применения метода несистематизированного тестирования. В ходе метода кандидату предъявляется обобщенное описание требований будущей деятельности, а он должен описать конкретные события из своей жизни, свидетельствующие, с его точки зрения, о его готовности к эффективному выполнению этой деятельности. Несмотря на то что метод основывается на самооценке своих прошлых достижений, это не уменьшает его эффективность.

Использование в профессиональном отборе на должность *психодиагностической информации*, получаемой при помощи тестов, пережило как период массового применения, так и период критики (см. выше). В настоящее время многие организации систематически используют *психологическое тестирование для подбора руководящих кадров*. Однако нельзя сказать, что тестовые психодиагностические процедуры в профессиональном отборе руководителей унифицированы в достаточной степени. Тестовые батареи создаются исходя из концептуальных предпочтений организаторов отбора. В течение продолжительного времени остается весьма популярным психодиагностический комплекс, предназначенный для определения способности к управлению людьми, который включает в себя исследование *интеллектуального, коммуникативного и волевого потенциалов личности*.

В качестве примера практического воплощения такого подхода можно привести использованный Н. Кудряшовой метод оценки *личностных, деловых и профессиональных качеств* для психодиагностики способности к управленческой деятельности.

1. *Личностные качества*: а) способность чутко относиться к подчиненным, умение найти индивидуальный подход к каждому; б) тактичная требовательность; в) умение создать спокойную дружественную обстановку в коллективе, поддерживать сознательную дисциплину в коллективе; г) способность заражать энергией и мобилизовать подчиненных словом и личным примером; д) умение выражать свои мысли четко и доступно; е) умение ставить общественные интересы выше личных; ж) эмоциональная сдержанность; з) моральная устойчивость, честность и принципиальность; и) способность объективно оценивать людей, правильно воспринимать критику; к) чувство юмора.

2. *Деловые качества*: а) стремление советоваться с подчиненными при решении важных для коллектива вопросов; б) способность оперативно принимать правильные решения, быстро переключать внимание с одного объекта на другой; в) умение распределять задания в соответствии с возможностями исполнителей; г) желание предоставить подчиненным свободу творчества и эксперимента; д) умение контролировать подчиненных; е) способность действовать с некоторым риском, не ожидая указаний свыше.

3. *Профессиональные качества*: а) профессиональные знания, умения, навыки; б) знания, связанные с организацией технологий; в) стремление повышать свою квалификацию, навыки самообразования; г) умение эффективно пользоваться информацией.

Результаты предварительного отбора и психологического тестирования изучаются специалистами кадровых служб. Процесс отбора может ограничиваться этим этапом либо сопровождаться последующим *интервью и/или техникой групповой оценки*.

Интервью организуется на основе анкетных данных, рекомендаций и результатов психологического тестирования. К проблемным вопросам в использовании интервью относится зависимость результатов интервью от характеристик интервьюера, от способов, которыми он пользуется при обработке информации, и от субъективных критериев принятия решения.

Метод групповой оценки в основном используется за рубежом и для нас пока не имеет особого значения (исключение составляет предложенный К.К. Платоновым метод обобщения независимых характеристик личности – МОНХ).

Имитационный метод предполагает применение какого-либо варианта деловой игры или тренинга. Специфическим вариантом *имитационного метода* является институт испытательного срока. Он включает в себя мероприятия для увеличения вероятности правильного выбора руководителя.

Таким образом, разнообразие конкретных методов обеспечивает принципиальную возможность создания технологически и психологически обоснованных процедур отбора руководителей, которые сводят риск ошибочного решения к минимуму, позволяют построить грамотный психологический портрет руководителя и применить этот портрет в решении задач оценки, отбора и подбора руководителя.

В целом же каждый руководитель сам стремится к повышению эффективности своей управленческой

деятельности и укреплению авторитета. Поэтому он заинтересован в такой информации, которая дала бы возможность узнать свои личностные особенности в сравнении с другими, более эффективно использовать свои положительные и нейтрализовать отрицательные качества.

Вместе с тем руководители весьма неохотно идут на тестирование, психологическая диагностика для многих из них – явление неизведанное и поэтому вызывающее беспокойство и неуверенность в себе. Руководитель готов подвергаться любым испытаниям, касающимся его деловых качеств, но не готов раскрыть свои личностные особенности. Он опасается, что эта информация станет известна подчиненным, не всегда настроенным благожелательно. Именно поэтому у них психодиагностика вызывает внутреннее сопротивление, несмотря на актуальную потребность иметь объективную информацию о себе.

Разрешить это противоречие позволяет *самооценка руководителя*. Самооценка, являясь источником критической информации, оказывает влияние на самосознание руководителя, способствует активизации самовоспитания и саморазвития, позволяет более целенаправленно корректировать свои качества. Именно самооценка позволяет избавиться от чувства неизвестности и постепенно преодолеть психологический барьер по отношению к тестам. Однако методика самооценки может быть использована лишь для построения предварительных выводов о качестве руководства и пригодности к руководящей деятельности и должна быть дополнена наблюдениями за деятельностью и специальным тестированием реальных руководителей.

Часто в практической деятельности руководителей возникают сложные вопросы и трудные моменты. В ходе одного исследования был проведен опрос руководителей, чтобы выяснить, необходимо ли им психологическое консультирование: 30% ответили отрицательно, 70% – положительно. При этом необходимая психологическая помощь может быть весьма разнообразной и может быть как индивидуальной, так и групповой.

Индивидуальная психологическая помощь обычно осуществляется психологом путем применения индивидуальной беседы, консультации. При этом надо отчетливо понимать, что обращение к специалисту не служит признаком какого-то психического заболевания, хотя зачастую такое консультирование необходимо в стрессовых ситуациях. Индивидуально-психологическое консультирование проводится прежде всего с целью помочь личности разобраться с собственными проблемами и трудностями. Задача психолога заключается, по сути, в стимулировании и поддержке человека.

Необходимыми условиями психологического консультирования являются добровольное согласие на получение консультации, а также доверие консультируемого, его активность и творческое, исследовательское отношение к собственным проблемам. Принимать или не принимать оказываемую помощь всегда остается делом консультируемого,

Групповая психологическая помощь заключается в участии в групповых тренинговых процедурах. Влияние группы на человека чрезвычайно велико, поэтому в ходе такого психологического консультирования члены группы получают не только информацию и обратную связь, но также поддержку от людей, имеющих сходные проблемы и переживания.

Подводя итог обсуждению, можно утверждать, что для эффективного управления нужно быть не только руководителем, но и лидером одновременно. Стать лидером человеку позволяют такие черты личности, как уверенность в себе, острый ум, сильная воля, организаторские способности. Однако этого недостаточно, и на практике человек, обладающий такими качествами, может и не стать лидером. Поэтому действительным лидером становится тот, кто *необходим группе для оптимального разрешения критической (проблемной) ситуации*.

Существенное влияние на то, как воспринимают руководителя подчиненные, считают ли его лидером, оказывает *стиль управления*. При анализе лидерства и руководства оказалось, что руководитель не может быть лидером, если он не пользуется авторитетом в своем коллективе. Руководитель должен научиться *согласовывать свой лидерский потенциал с предписанными ему функциями власти*.

РАЗДЕЛ III. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПЕРСОНОЛОГИЯ. УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ КАК ОСНОВА АКТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ

Глава 10. Основы активной социальной политики. Концепция управления человеческими ресурсами

10.1. Человеческое измерение социальной политики

Сегодня во всем мире наука и политическая практика начинают признавать, что связующим звеном между природой и обществом являются не массы, не классы, а конкретная личность, которая призвана оказывать и оказывает существенное влияние как на природу, так и на общество, как на государство, так и на его экономику и

политику. Человек действительно становится мерилем всех вещей, высшей общественной ценностью, двигателем и важнейшей составляющей общественного прогресса.

Постепенно уходит в прошлое абстрактное, по сути, функционалистское понимание личности, выступающей в качестве «винтика» государственной машины, своего рода «приводного ремня» в ее политическом механизме. Вместе с тем современное понимание значения человека в социоприродной эволюции и ныне пробивает себе дорогу с большим трудом: рецидивы старого подхода к человеческой составляющей общественного прогресса все еще дают о себе знать. В наших условиях такое развитие индивидуального и общественного сознания не может оставаться стихийным процессом.

Исследования общественного мнения показывают*, что у каждого человека, живущего сейчас в России, накопилось столько обид, неудовлетворенных потребностей, невостребованных способностей, психологического дискомфорта, что они могут вылиться, а кое-где уже и выливаются в очаги социальной напряженности и конфронтации, не способствуя продвижению в сознание людей целей и задач обновления России.

* См.: Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. ВЦИОМ, Интерцентр, АНХ.

Необходим целый комплекс принципиально новых действий, который бы позволил раскрыть каждому человеку все богатство его индивидуальности и направить это богатство во благо общества и его реформирования.

Суть человеческого общества составляют три компонента:

- собственно люди-индивиды;
- материальные условия их жизни;
- совокупность отношений между людьми.

Или, что то же самое, индивидуальное бытие личности как особого индивидуального субъекта; совокупность ее отношений с множеством объектов окружающего мира (отношения субъект – объект); совокупность ее отношений с множеством субъектов (отношения субъект – субъект, или интересубъектные отношения).

Развитие общества связано с развитием этих трех компонентов. При этом производство условий человеческой жизни есть экономическая деятельность, в которой сами процессы и стратегические линии экономического производства определяют и, в свою очередь, определяются экономической политикой общества. Производство человека и человеческих отношений составляют социальную сферу общественного производства, а процессы государственного и общественного управления этим производством составляют суть социальной политики.

Распределение внимания и ресурсов (в том числе интеллектуального) в производстве и управлении между указанными тремя компонентами, ориентация на научное управление или же свободное течение социальных процессов, распределение социальных функций между государственными и негосударственными структурами, - все эти факторы, наряду с другими, определяют содержание концептуальных составляющих социальной политики общества и государства. Отношение к развитию человека и включение его в общественно значимые «линии судьбы», соотношение образования и занятости, структура занятости задают ограничения на технологию реализации социальной политики. Продуманная и планомерная политика должна включать в себя рациональное и не противоречащее природе человека решение, по меньшей мере, трех взаимосвязанных групп проблем:

- трансформация российской государственности;
- переход к новым (в том числе рыночным) механизмам во всех социально-экономических сферах;
- становление гражданского общества, расширяющего и укрепляющего социальную базу реформ России.

Влияние указанных проблем на социальную политику общества и государства связано с поиском научно обоснованных рекомендаций:

- в области распределения социальных функций между государственными службами и неправительственными организациями;
- в сфере дифференциации управления и реализации социальной политики между центральными и региональными, в том числе муниципальными звеньями;
- в области определения соотношений между сферами государственной службы, наемного труда, предпринимательства, ремесленничества и социальных работ;
- в части установления социальной эквивалентности рабочих и учебных мест (в контексте активной социальной политики).

Успех проведения социально-экономических и политических реформ в Российской Федерации теперь в значительной степени будет зависеть не столько от усилий политиков, сколько от того, будут ли эти усилия пониматься и восприниматься людьми как дело реформ, как задача построения новой России, и станут ли они личным делом каждого россиянина.

Здесь возникает новая серьезная практическая проблема: необходимо вести постоянную работу по изменению структуры общественной психологии, выработке новой модели поведения людей в обществе, которая потребует

перехода с уровня массовидных явлений и процессов на уровень отношений и условий жизни конкретных индивидов. Только так можно эффективно расширить человеческий, психологический плацдарм реформ, придать им окончательный, необратимый характер. И наоборот, путь заигрывания с людьми, в том числе лишь в сфере удовлетворения их материальных требований и честолюбивых претензий, как показывает мировая психологическая наука и социальная практика, часто дает отрицательный результат.

Обозначенное здесь проблемное поле почти неизбежно предполагает переосмысление гуманистических основ общественного реформирования. Никким образом нельзя допустить снижения прямой ответственности государства за социальную защиту каждого его гражданина.

При этом возникает, по крайней мере, три принципиально новых возможности активно смягчать неблагоприятное действие проблем трансформационного периода на человека:

- уменьшить диапазон и скорректировать эффект действия неблагоприятных социально-экономических факторов;
- расширить диапазон адаптивных возможностей человека, в частности/обучая его эффективному поведению на свободном рынке труда;
- создать социальные механизмы помогающего действия, обеспечивающие поддержку человека в тех обстоятельствах жизни, где ему может быть трудно справиться самому, особенно на критических интервалах жизненного пути.

Для этого, так же как и в сфере классической социальной защиты, должны быть разработаны сами социальные механизмы, созданы соответствующие структуры и технологии, приняты и обеспечены государством минимальные социальные стандарты (например стандарты минимальных информационных и консультационных услуг, образовательные и профессиональные стандарты, гарантированные минимумы помощи и поддержки и др.).

В конечном счете главное – это организованные и обеспеченные (гарантированные) государством *психологическое сопровождение и поддержка* каждого человека на всем его жизненном пути, и особенно на этапах его становления как гражданина и профессионала. Прежде всего потому, что ныне в эффективном осуществлении социально-экономической политики решающую роль начинают играть такие факторы, как степень психологического комфорта людей; объем внешней и внутренней миграции, уровень психологической и социальной защиты представителей разных слоев населения; динамика производства и воспроизводства трудового и, конечно, интеллектуального и профессионального ресурса нации, т.е. вся совокупность качеств человеческой составляющей, значимость которых в условиях глобальной модернизации российского общества трудно переоценить.

На современном этапе развития нашего общества, характеризующемся резким изменением социальных условий, связанным с политическими и экономическими преобразованиями, учет влияния перечисленных факторов особенно актуален, так как позволяет фиксировать индивидуальные особенности трансформации ценностных ориентации, взглядов и убеждений. Подобная фиксация дает возможность более обоснованно выявить причины развития тех или других социальных процессов, оценить возможные социальные последствия решений, принимаемых на государственном уровне, а также определить и оказать активное влияние на тенденции развития этих процессов. Высокая актуальность перечисленного наиболее очевидна при рассмотрении проблемы трудовых ресурсов, обеспечения экономики и политики кадрами необходимой квалификации и т.п.

Специфика этих проблем требует корректировки некоторых фундаментальных социальных концепций, изменения общественного сознания. Наше сознание настолько привыкло к постоянному употреблению ряда идеологизированных клише, что всякий раз, когда речь идет об анализе и оценке крупных общественных (политических, экономических и т.п.) явлений или государственных решений, определяющих развитие страны, для чистоты анализа приходится начинать с переопределения некоторых понятий, важных для последующего изложения. При этом кажущаяся тривиальность вытекающих из такого переопределения высказываний, как и прежде, оказывается не более чем очередной психологической иллюзией.

Отход от этих клише предполагает пересмотр логической структуры и связей базовых понятий гуманистической ориентации, оценки их реального содержания и объема: взаимоотношений с другими, смежными понятиями, формирующими область гуманитарного знания; взаимосвязи их с объектами и событиями объективного мира (отражением предметной реальности в структуре понятий). При этом необходимо отчетливо понимать тот факт, что структура и формирование гуманитарного и социального знания совсем не обязательно совпадают со структурой и содержанием психического отражения, построения индивидуальной картины мира, хотя, вероятно, общим следствием того и другого является организация личного опыта, определяющего закономерности поведения человека.

Начнем с самого, казалось бы, простого примера. Когда мы произносим слова «*общественное производство*», в сознании наших сограждан возникает великое множество самых разнообразных определений и ассоциаций. Но,

как показывают проведенные нами опросы, среди них нет самого главного и самого существенного: точного и адекватного понимания смысла этого словосочетания. Ни один из опрошенных не сказал нам, что общественное производство – это **производство общества**. Другими словами, общественное производство предполагает *поддержание жизни определенной человеческой организации и продолжение этой жизни*.

Но тогда общественное производство включает в себя, как минимум:

- производство самого человека;
- производство условий человеческой жизни;
- производство и воспроизводство человеческих отношений.

Очень похоже, что именно такое понимание было само собой разумеющимся для философов, гуманистов и обществоведов предыдущего столетия. И в этом понимании человеческая составляющая, человеческое измерение всегда занимали первое место, ибо для них было совершенно ясно, что без человека нет и не может быть никакого человеческого общества.

Вполне естественно, что в таком понимании фундаментальными становятся следующие вопросы.

– Что собой представляет, какими законами определяется и по какой технологии осуществляется упомянутое производство человека как общественного существа? (Поиски ответа на этот вопрос определяют направления современных исследований в области психологии и социологии, посвященных изучению процессов формирования личности.)

– Что собой представляет, какими законами определяется и по какой технологии реализуется производство и воспроизводство человеческих отношений в обществе? (Поискам ответов на этот вопрос посвящены, в частности, исследования динамики человеческих сообществ: различных видов совместной деятельности, формирования и динамики отдельных социальных групп и организаций, тенденций в развитии социальных норм.)

В связи с изложенным хотелось бы подчеркнуть одну принципиальную особенность нашей точки зрения на ближайшие задачи *человекознания* как основы управления человеческими ресурсами, особенно если иметь в виду социальную (социально-трудовую) сферу. Мы полагаем, что все отмеченные выше проблемы означают прежде всего необходимость исследовать *социальную динамику человека*, изучать его *становление и развитие как гражданина и профессионала*.

Перечисленные выше проблемы и так понимаемые гуманитарные задачи мы рассматриваем в качестве главных направлений социального (государственного) *управления человеческими ресурсами, управления программами развития человеческой составляющей общества*.

Решение этих проблем потребует от политологии, экономики, социологии, психологии и других наук о человеке разработки принципиально новых подходов и методов. Эти методы, по определению, должны быть нацелены на создание способов прогнозирования и коррекции поведения индивидов, малых и больших групп людей; они должны обеспечивать продуктивное развитие общества в целом, предотвращая возникновение различного рода конфликтов, и компенсировать негативные эффекты, неизбежные в период кардинальных реформ.

Исследование проблем, возникающих здесь, а также создание научной базы для решения практических задач предполагает организацию и проведение комплексных исследований на стыке гуманитарной и социальной наук, разумное соединение фундаментальных исследований становления и развития человека в системах меняющихся социальных институтов с прикладными исследованиями и практическими разработками методолого-технологического характера.

Политические, социальные и экономические реформы в России постоянно сталкиваются с проблемами государственного и общественного регулирования социальных процессов (в том числе прямого управления ими). Эти проблемы, как мы попытались показать, обусловлены возникновением новых социальных феноменов, иных принципов организации жизни и деятельности людей в переходных условиях, предполагающих рост значимости человеческой личности и ее ответственности в определении собственной судьбы.

В последние годы в России впервые начали согласованно формироваться обе ветви социальной политики государства: социальная защита кризисных групп населения и активное управление рынком труда и занятостью, формирование кадрового (профессионального) потенциала экономики. При этом первая ветвь представляет собой современный вариант социальной помощи и формируется преимущественно государством (особенно социальным государством) с участием экономически активных слоев населения. Вторая ветвь социальной политики и является, по существу, *активной социальной политикой* государства и имеет своей целью именно создание и эффективную деятельность упомянутых слоев экономически активного населения.

Активная социальная политика предполагает усиление государственного влияния на связь между профессиональным образованием и профессиональным трудом при ведущей роли труда.

Развитие кадрового потенциала и рациональное использование человеческих ресурсов является одним из главных направлений активной социальной политики государства; оно имеет целью повышение профессионально-

квалификационного уровня персонала предприятий, усиление трудовой мотивации и сопровождение профессиональной карьеры и должно осуществляться через усиление государственного воздействия на структуру и качество кадрового (профессионального) потенциала национальной экономики, сертификацию профессиональных кадров в международном стандарте, разработку и реализацию комплексных федеральных, межотраслевых и региональных программ развития человеческих ресурсов, создание эффективной системы профессиональной ориентации и сопровождения профессиональной карьеры, совершенствование системы профессиональной подготовки и переподготовки занятого и незанятого населения. Оно предусматривает осознанное управление и самоуправление развитием человека как гражданина и профессионала, а это означает, что в общественном сознании оформляется совершенно новая концепция отношения к человеку – *концепция управления человеческим ресурсом*.

Результатом управления человеческим ресурсом, с одной стороны, должно стать *создание контингента хорошо подготовленных специалистов*, отвечающих требованиям рынка во всем профессиональном спектре: от ремесленника и предпринимателя до наемного работника и государственного служащего (чиновника). С другой стороны, для этого контингента должна быть обеспечена *продуктивная занятость*.

При решении конкретных вопросов социальной политики это сводится к воздействию на три основные составляющие: условия жизни и деятельности отдельных индивидов и социальных групп, межличностные отношения в различных сферах деятельности, процесс развития самого субъекта – формирование отдельной личности. Эта триада проявляется, обнаруживая свою специфику, в различных сферах: образования, труда и отдыха; занятого и свободного времени человека и т.д. При этом важнейшим элементом социального управления процессом общественного производства человека как гражданина и профессионала становится управление человеческими ресурсами в системах образования и занятости, и особенно процессами и механизмами перехода от образования к труду и обратно.

Концепция управления человеческими ресурсами определяет содержание следующих практических задач:

- создание условий для труда, образования и свободного времени субъекта;
- поддержание и развитие человеческих отношений в труде, образовании и в свободном времени;
- становление и развитие человека как субъекта труда, образования и собственной жизни.

Для решения указанных задач нужны *социальные механизмы* управления человеческим ресурсом. Разработка этих механизмов предполагает активную опору на комплекс наук о человеке, в котором сближаются, с одной стороны, экономическая наука и прикладная социология, а с другой – теоретическая и прикладная психология, включая сюда социальную психологию и психологию труда, психологию и психодиагностику личности и др.

Механизм государственного влияния на формирование и рациональное использование эффективного кадрового потенциала экономики является комплексным, охватывающим все уровни вертикали управления – федеральный, субъектов федерации и муниципальный. В этом случае управление человеческим ресурсом становится в действительности управлением социальными процессами жизни людей на той или иной территории, в той или иной экономике, а не только деятельности профессионалов в той или иной организации, в том или ином учреждении.

Социальная политика, включая в себя несколько важнейших направлений деятельности общества, непосредственно затрагивает живого субъекта, его реальные отношения и системы взаимодействий с окружающей его действительностью. В этой связи перед социальной наукой и перед человековедением вообще возникают проблемы человеческого измерения в социальных явлениях, учета человеческого фактора в управлении социальными и экономическими системами, разработки психологических основ управления экономическим поведением человека.

10.2. Российские реформы: трансформационные феномены в социально-трудовой сфере

Анализ процесса государственного, политического и хозяйственного переустройства России выявляет множество проблем, так или иначе затрагивающих основные сферы жизнедеятельности человека: образование, труд, свободное время. Как мы уже отмечали [Ю.М. Забродин, 1995-1997], большинство из этих проблем в той или иной степени связано с поиском новых *неадминистративных механизмов*, повышающих эффективность государственного и общественного регулирования социальных процессов.

Становится понятным, что трудности, возникающие в процессе развития реформ, существуют на фоне и вследствие радикальных изменений условий жизни людей, человеческих отношений, особенностей гражданского и профессионального развития самого человека. Формируются качественно иные принципы организации жизни и деятельности людей, меняется иерархия социальных и поведенческих норм и ценностей, на передний план выходят вопросы социально устойчивого и безопасного развития не только государства и страны, но и личности, гражданина.

Эти перемены в жизни российского населения в значительной степени осложняются в связи со спецификой переходного периода, с появлением так называемых *трансформационных социальных феноменов*, предполагающих реальное расширение индивидуальных свобод, изменение меры ответственности человека в определении собственной судьбы, растущую нагрузку на самостоятельность человеческой личности.

С начала реформ российского общества прошло десятилетие, и, как мы полагаем, появилась реальная возможность более или менее аккуратно проанализировать минувший исторический отрезок с учетом накопленной феноменологии, данных научных исследований, оценки произошедших политических, социальных и экономических изменений. Если рассматривать происходящие в России процессы с человековедческой точки зрения, можно более точно определить причины появления и оценить состояние точек развития социальной и хозяйственной политики, выявить закономерности и перспективы изменения отношения людей, их поведения в критических жизненных обстоятельствах, которых немало сложилось за истекшие годы. Именно *человеческое измерение* определяет особенности новых социальных ситуаций, характеризует качественную динамику тех условий и факторов, в которых разворачиваются линии жизни реальных индивидов, формируется и осуществляется гражданская и профессиональная карьера каждого человека.

Теперь уже становится все более ясно, что фундаментальным условием развития российского общества и российской экономики является развитие человеческого ресурса общества, без которого немислимы никакие долгоживущие изменения в условиях жизни и деятельности людей, в системе межчеловеческих отношений. Это означает, в частности, что главным фактором российских реформ становится *гражданский, интеллектуальный и профессиональный потенциал* страны. В этой связи особый интерес для нас представляет оценка состояния – общего потенциала и вероятной динамики – человеческого ресурса (как индивидуального, так и коллективного) в условиях социальных и экономических реформ.

Итоги десятилетнего периода радикальных реформ, происходящих в России, показывают, что наряду с очевидными положительными моментами на этапе перехода российского общества от плановой к рыночной экономике обнаружилось множество негативных явлений: существенно ухудшилась экономическая ситуация, увеличилось расслоение общества по уровню доходов, упало качество жизни и т.д. Особенно заметны последствия этих явлений в психологической сфере – существенным образом изменяется поведение людей, их отношения друг к другу, их системы ценностей; меняется социальная и личностная ориентация индивида при оценке социальных и политических событий; наблюдается поляризация позиций в отношении к ходу реформ, в степени участия в них конкретных людей.

Как показывают результаты социологических опросов, для значительных контингентов населения, особенно слабо социально защищенных, эффекты реформ и соответственно отношение к ним определяются резко возросшей нестабильностью социально-трудовых отношений, потерей уверенности в завтрашнем дне*. Это лишний раз подтверждает известный факт, что в формировании обыденной психологии человека социальные и экономические обстоятельства жизни занимают ведущее место.

* Чупров В.И., Черныш М.Ф. Мотивационная сфера сознания молодежи: состояние и тенденций развития. М., 1993; Руткевич М.Н., Потапов В.П. После школы. Опыт социологического исследования. М., 1995.

В этой связи исключительно важным становится психологически ориентированный анализ тех социальных и экономических трансформаций российского общества, которые определяют действительные особенности жизненных ситуаций конкретного человека. Этот анализ показывает, что в результате реформ в России можно обнаружить ряд достаточно устойчивых макро- и микроэкономических феноменов, которые существенно влияют на отношения и поведение человека и которые, в свою очередь, в значительной мере сами определяются действующими человеческими отношениями и поведением.

Так, в течение последнего пятилетия в России резко возросла так называемая профессиональная миграция: ежегодно десятки миллионов человек по тем или иным причинам меняют место своей работы, и этот фактор становится важным параметром динамики российского рынка труда. Впервые с 1993 г. постоянным и значимым фактором нашей жизни стала безработица (в 1999 г. ее уровень оценивался с учетом скрытой формы в 8-12 млн человек при 65 млн человек экономически активного населения России). И хотя, судя по официальным данным Госкомстата России, уровень безработицы за последний год оставался относительно стабильным, в 1999 г. почти 4 млн человек обратились в региональные органы федеральной службы занятости – ФСЗ. При этом структурные характеристики обращений сохранялись примерно теми же, что и в 1993 г.

Оценка имеющейся статистической информации и данных мониторинга социально-трудовой сферы позволяет увидеть, что структура российского рынка рабочей силы резко искажена:

- значительно – почти на 20 млн человек – уменьшился общий объем экономически активного населения России;

- существенно выросло и продолжает увеличиваться число рантье и неучтенных самозанятых лиц;
- начиная с 1995 г. качественно изменилось соотношение предприятий государственной и негосударственной форм собственности: первые составляют уже менее половины общего числа предприятий и учреждений России;
- происходит перераспределение рабочей силы: наблюдается значительный переход занятых из первичного и вторичного в третичный сектор экономики; растет горизонтальная профессиональная миграция между отраслями народного хозяйства;
- профессиональный профиль российских работников значительно отличается от аналогичных профилей развитых государств;
- начиная с 1993 г. впервые на свободном рынке появились выпускники общеобразовательной и профессиональной школ.

Таким образом, даже эти, весьма ориентировочные, данные позволяют оценить глубину того кризисного состояния, в котором оказалось российское общество на интервале перехода от административной системы государственного управления к рыночной экономике (см. табл. 10.1).

Таблица 10.1

Сравнительные оценки России и развитых стран по экономическим показателям и параметрам человеческого ресурса

№ п/п	Показатели	Численные значения		
		Россия 1990	Россия 1995	Развитые страны
1	2	3	4	5
01	Госсектор в экономике	>90%	< 50%	< 20%
02	ЭАН (человеческий ресурс экономики)	>84млн	73,5 млн	
03	Занято в экономике	>80 млн	67,0 млн	
	в том числе:			
	в официальной экономике		50,7 млн	
	во вторичном секторе		33,6 млн	< 50%
	в промышленности	72,8%	15,1 млн	
	в непроизводственных отраслях	27,2%	11,0 млн	
04	Профессиональная миграция	7-10%	>25%	10-12%
05	Безработные	< 1%	>8%	4-6%
06	Средняя длительность образования		11,5 лет	12,9 J
07	Средний интервал повышения квалификации	4,5 года	6 лет	2-3 года
08	Трудоустройство выпускников	>95%	<50%	>95%
09	Мотивация и значимость труда (ранг)	3-4	10-12	2-3 EC
10	Желают работать по специальности	>75%	< 20%	>80% G
11	Имеют профессиональные планы		< 20%	>95% J
12	Желают продолжать профессиональную учебу	>60%	<15%	>60% Fra
13	Испытывают постоянный стресс	< 20%	>50%	20-30% J

В этих условиях актуальной становится разработка такой государственной политики, которая обеспечила бы *вероятное устойчивое развитие российских реформ и российского общества*. Эта задача вполне соответствует общей стратегии мирового сообщества, провозглашенной на Всемирном Форуме - 92 в Рио-де-Жанейро*.

* Встреча на высшем уровне «Планета Земля». Программа действий / Центр за наше общее будущее. Женева, 1993.

Вместе с тем ясно, что Россия должна думать не только о путях (т.е. целях и технологиях) устойчивого развития, но также *о ресурсах, которые могут обеспечить это развитие*. В этом случае речь должна идти, в первую очередь, **о человеческих ресурсах России**.

10.3. Поведенческий (психологический) анализ трансформационных процессов

Анализ состояния человеческого ресурса России показывает, что проблема оценки, рационального использования и эффективного его воспроизводства становится одной из главных: речь ведь идет не только об экономической стабилизации, но и о перспективах безопасного и устойчивого развития всего нашего общества.

Специальные исследования, проведенные нами в 1993-1999 гг., показывают, что в условиях переходного к рынку периода сильно изменилось психологическое отношение к труду и трудовой деятельности как у молодежи, так и у взрослого населения. Прежде всего стали другими системы личностных ценностей и оценок: мы уже

отмечали ранее, что значительно возросло ощущение личностной и ситуативной неопределенности. Полученные нами дополнительно данные опросов и анкетирования показывают, что интересы (увлечения) современной молодежи и реально действующие факторы профессионального выбора значительно расходятся.

Эти исследования позволяют увидеть также, насколько далеко расходятся индивидуальные ценности и оценки собственных возможностей и перспектив у взрослых и молодых людей, у детей и их родителей, в том числе как при анализе собственного состояния, так и при оценках сложных жизненных ситуаций, которые связаны с проблемами профессионального выбора и психологической помощи (табл. 10.2).

Таблица 10.2

Характер помощи, необходимой детям при выборе профессии

№ п/п	Помощь, необходимая детям при выборе профессии	По мнению детей	
		1993	1995
1	В оценке интересов, склонностей, способностей	15%	26,9%
2	В оценке здоровья применительно к профессии	3%	-
3	В составлении профессионального плана	27%	24,6% 10,2%
4	В работе по самовоспитанию	34%	34,7%
5	В информировании о профессии	42%	

Выборочные обследования работников производственных предприятий различных форм собственности также подтверждают отмеченные нами ранее тенденции: на фоне структурных преобразований экономики, за которыми последовали резкие изменения в структуре и динамике российского рынка труда, наблюдается явление, весьма неприятное по своим долгосрочным эффектам: существенно падает престиж профессионального образования и профессионального труда.

Неустойчивость современной жизни и неуверенность в завтрашнем дне находит свое непосредственное продолжение в растущих личностных напряжениях и стрессах, которые наблюдаются как у детей, так и у родителей, как у молодых людей, так и у взрослых. При этом наблюдаемые результаты практически не зависят от особенностей региона, от пола и возраста, от профессиональной принадлежности и социального положения людей, а обобщенная структура формирующихся в этих условиях смысловых оценок (семантических пространств) и личностных защит (с учетом порядка приоритетов) обнаруживает скрытые и явные тенденции к агрессии.

В ходе специальных психологических обследований был проведен выборочный анализ индивидуальных и групповых семантических пространств с помощью исследования индивидуальных и групповых репертуарных решеток по модифицированному методу Р. Келли*. Результаты этого исследования демонстрируют значительные изменения в индивидуальной психике – данные позволяют увидеть сближение индивидуальных оценок таких личностных и поведенческих характеристик, как *сила, эмоциональность и решительность*, с одной стороны, и *конфронтация, соперничество, подавление и конфликт*, с другой.

* *Забродин Ю.М., Похилько В.И.*, Теоретические истоки и назначение репертуарных личностных методик // Франелла Д., Баннистер Д. Новый метод исследования личности. М., 1987.

Полученные данные имеют для нас особое значение, поскольку, как мы полагаем, именно работа оценочного механизма лежит в основе формирования и действия личностных смыслов, предпочтений и выборов человека*. Поэтому изучение феноменологии и закономерностей работы этого механизма может дать исследователю и практическому психологу более полное понимание прямых влияний изменяющихся социальных ситуаций на организацию поведения личности. Мы можем также обнаружить некоторые психологически важные различия в семантических структурах, которые могут быть связаны с устойчивыми параметрами социальных ситуаций, в которых реализуется жизненный путь человека, а также с устойчивыми представлениями о вероятных тенденциях их развития.

* *Забродин Ю.М.* Методологические проблемы психологического анализа и синтеза человеческой деятельности // Вопросы кибернетики. М., 1982; *Забродин Ю.М.* Психологическая функция оценивания и регуляция человеческой деятельности // Субъективная оценка в структуре деятельности. Саратов, 1987; *Забродин Ю.М.* «Модель личности» в психодиагностике. М., 1994. Кн. 1.

Аналогичное исследование было проведено нами на фокусных группах (малых выборках) американской молодежи (молодых учителей).

При сопоставлении экспериментальных результатов российской и американской групп молодежи можно обнаружить статистически значимые различия. С нашей точки зрения, например, следует обратить внимание на то, что такая важнейшая (для нашего времени) поведенческая характеристика, как *сотрудничество*, оказалась в американской выборке в геометрическом соседстве с *компромиссом, приспособлением и сглаживанием* и с

личностными параметрами *зрелости и ответственности*. В российской выборке *сотрудничество* образует совершенно изолированную группу поведенческих конструкций, несмотря на то, что связи с параметрами *зрелости и ответственности* личности остались примерно такими же, как и у американцев (что подтверждают также данные кластерного анализа). При этом у американцев *сотрудничество* и *подавление* образуют диаметрально противоположные группы. У них же *избегание* и *приспособление* практически независимы, а у россиян – связаны теснейшим образом.

Примечательно также, что в индивидуальных оценках российской группы оказались сильно связанными (находятся в одном кластере) такие параметры личности, как *эмоциональность, сила, активность и решительность*, которые в американской выборке распались на два самостоятельных кластера: *сила и глубина*, с одной стороны, и *эмоциональность, активность и решительность*, с другой.

Отметим, что представленные выше результаты характеризуют лишь самый начальный этап исследования одной из фундаментальных характеристик человеческой психики – структуры семантического пространства, исследование которой дает возможность раскрыть индивидуальные и групповые изменения в структуре ценностей, в работе оценочного механизма регуляции поведения в реальных ситуациях. Применение адекватного метода исследования позволило получить новые феноменологические результаты, подтверждающие эффекты влияния смысловых и ценностных структур на особенности социально окрашенной ситуации.

Психологический анализ трансформационных феноменов ясно показывает, что многочисленные перемены, наблюдаемые в условиях реформ российского общества и российской экономики, вызывают к жизни весьма важные изменения в поведенческих и личностных характеристиках граждан России*.

* *Забродин Ю.М.* Управление человеческими ресурсами: психологические проблемы. М., 1994; *Забродин Ю.М.* Развитие человека в изменяющейся социальной ситуации // Профессиональное обучение и повышение квалификации в условиях экономической трансформации общества и формирования новой социальной политики. М., 1995.

Решение обозначенных выше проблем предполагает разработку *специальных государственных и общественных механизмов управления человеческим ресурсом*. Одним из вариантов такого механизма могут стать целевые программы управления человеческими ресурсами на федеральном и региональном уровнях; программы профессионального становления и развития человека в образовательных учреждениях; планы и программы развития персонала на предприятиях.

Вместе с тем опыт практической работы доказывает также крайнюю необходимость в создании основательной научной базы для решения перечисленных практических задач: они задают главные направления развития психологической и социальной теории и формируют потребность в создании новых методов исследования, оценки, сопровождения и поддержки процессов движения человека в основных социальных системах его развития – в системах образования и профессионального труда.

10.4. Новая психологическая парадигма и ее роль в разработке активной социальной политики

Известно, что идея учета человеческого фактора в создании новых машин и технологий, появившаяся в России в 60-е годы, была весьма прогрессивной и обеспечила развитие разнообразных приложений экспериментальной психологии во взаимодействиях «человек – машина», раскрыла пути повышения эффективности профессиональной деятельности. Отметим также, что развитие теоретической и прикладной психологии на базе парадигмы учета человеческого фактора в процессах профессиональной деятельности и в организационном управлении создало весьма мощную основу для решения целых классов практических задач, в том числе с применением *каузальных принципов*. Они были реализованы в решении задач управления людьми (их поведением, отношениями, способностями и т.п.), в проектировании деятельности и субъектов деятельности, в оценке профессионально важных качеств, построении психологических портретов индивидов и т.п. Все это нашло широкое применение в разработке различных психологических аспектов экономической жизни: труда, управления, здравоохранения, обороны, образования и др.

Следует признать также, что именно эта идея сформировала научную основу для постановки вполне конкретной и перспективной задачи: поиска возможностей управления человеческим поведением, управления способностями и интересами человека.

Вместе с тем практическая реализация этой идеи в 60-х - 80-х годах двадцатого столетия привела к развитию так называемого психологического функционализма и к существенному отрыву деятельности от субъекта этой деятельности. Основанное на данной концепции развитие прикладной психологии все более и более разъединяло психологию деятельности и психологию личности. В конечном счете это привело к противопоставлению процессов эффективного поведения и процессов развития человека. Структура человеческой психики, функциональные

возможности, закономерности психической регуляции поведения и деятельности, поиск разнообразных типологий (без учета реально действующего субъекта) – стали основными объектами психологического анализа. Конечно, при этом существовала психология развития и дефинировались принципы развития, но это были принципы и исследования развития психики, а не субъекта, обладающего этой психикой, и в развивающемся субъекте искали закономерности появления новых психических структур и функций вместо изучения психологических оснований его реальных поступков и действий, личностного развития в конкретных обстоятельствах его жизни.

В значительной мере благодаря повсеместному приложению такой психологической парадигмы произошла фактическая *деперсонализация прикладного психологического знания*, что выразилось в *противопоставлении процессов эффективного поведения и процессов развития человека*.

На наш взгляд, именно в этом состоит содержание кризиса современной психологической теории, а совсем не в недостатке квалифицированных специалистов или средств на проведение исследований: это принципиальный кризис поведенческой парадигмы.

Создание психологических основ управления человеческим ресурсом предполагает:

- разработку новой концептуальной базы изучения психологических механизмов организации и управления поведением человека в конкретных жизненных ситуациях. В эту базу следует включить семантические и оценочные механизмы, реальные индивидуальные образы жизненной ситуации, представления о проблеме, образы задач и вероятных способов их решения;

- разработку понятийной и критериальной основы изучения процессов развития субъекта (жизненного пути, социальной и профессиональной карьеры; оценки перспектив развития как расширения индивидуальных свобод и возможностей, увеличения объема и структуры его взаимодействий; увеличение индивидуального разнообразия, в том числе за счет личностного развития; рост числа и качества решаемых жизненных проблем и др.);

- исследование законов развития человека как субъекта собственной жизнедеятельности; оценку возможностей преобразования внешнего окружения и преобразования самого субъекта; изучение механизмов и факторов развития, определение его параметров и критериев; разработку методов и технологий оценки состояния и воздействия на процессы развития субъекта и т.д.

Все это вопросы в значительной мере новые, они определяют целые направления разработки *конструктивной и каузальной теории психологии*. Они требуют изучать человека как субъекта в его реальном окружении, а следовательно, особое значение приобретает психологический анализ:

- субъекта в системе его меняющихся взаимодействий с окружающим миром (каузальные основы индивидуального поведения);

- субъекта и его изменений в условиях конкретной организации (организационное поведение и возможности управления в организации);

- изменений субъекта в изменяющейся организации (реальные жизненные пути, профессиональная карьера и психологические причины их индивидуального разнообразия).

Понятно, что для этого нужны не только радикальные перемены в концептуальной базе психологии (которые и наблюдаются в наше время в мировой психологической науке и практике), – надо создавать принципиально новые методы анализа, оценки и воздействия на процессы развития субъекта.

Рассмотренные выше психологические проблемы относятся к числу фундаментальных, но без их решения становится невозможным эффективное решение новых практических задач, возникающих при реализации основных направлений активной социальной политики, при работе в сфере управления человеческими ресурсами.

Исследования, проведенные в последние годы нами и под нашим руководством, позволили уточнить постановку ряда принципиальных вопросов методологии и общей теории психологии, а также решить ряд концептуальных проблем, в частности:

- разработать концепцию экологической ниши субъекта, рассмотреть типологию его взаимодействия с окружающим миром;

- раскрыть общую схему психической регуляции поведения и деятельности субъекта, включая сюда аспект ее развития;

- показать взаимосвязь процессов психического отражения, оценки и принятия решения в общей схеме регуляции поведения.

Общая постановка проблемы позволила предложить конкретные психологические модели задачи, решаемой субъектом, модели личности в решении задач, модели профессионального становления и развития человека. Экспериментальные и эмпирические исследования последних лет выявили новые феномены в процессах психического отражения и регуляции развивающегося субъекта:

- превращения проблемы в задачу для субъекта (чувствительность к проблеме, структурирование задачи, субъективная модель задачи, принятие задачи, ее субъективное решение, разработка альтернатив и стратегий,

оценка вероятных последствий, оценка оптимальности решения и др.) и эффективное ее решение или отказ;

- психологический механизм генерации и субъектные источники индивидуальных и групповых ошибок поведения, возможные способы их диагностики и коррекции; субъектные критерии «хорошего» и «правильного» поведения (критерии оптимальных стратегий); некоторые феномены семантики конфликтных ситуаций и расщепление оценочно-мотивационной сферы (мотивы обучения, деятельности, существования и развития);

- механизм построения психического образа мира и самого субъекта, а также механизмы психической регуляции поведения и деятельности, включающие в себя особенности построения субъективных классификаций и оценок, механизмы принятия решения о начале и прекращении действия, структуру психологической готовности к действию в той или иной ситуации.

Разработанные в ходе этих исследований теоретические модели указанных механизмов после их эмпирической апробации легли в основу создания реальных социальных механизмов и новых образовательных технологий, позволяющих (при наличии достаточно точных измерительных принципов и диагностических критериев) повысить эффективность экономического поведения и профессиональной деятельности, определить уровень профессионализма и оценить реальные перспективы личностного (гражданского и профессионального) развития человека.

Глава 11. Развитие человеческих ресурсов как главное направление активной социальной политики (проблемы гуманизации социальной теории и практики)

11.1. Личностные (персонологические) проблемы трансформационного периода

Как указывалось в предыдущей главе, политические и экономические реформы в России натолкнулись на серьезные проблемы государственного и общественного регулирования социальных процессов, в том числе прямого управления ими. Эти проблемы обусловлены иными принципами организации жизни и деятельности людей, спецификой переходного периода, возникновением новых социальных феноменов, предполагающих *расширение индивидуальных свобод, рост значимости человеческой личности, возрастание ответственности человека в определении собственной судьбы.*

Мы отмечали также, что наряду с очевидными положительными моментами реформ, ситуация перехода российского общества к рынку обнаружила множество негативных явлений.

Ухудшилась экономическая обстановка, упал уровень жизни, увеличилось расслоение общества по уровню доходов и т.д.

Впервые с 1993 г. постоянным фактором нашей жизни стала безработица; ее уровень может возрасти в 2000 г. за счет скрытой формы до 8 -12 млн человек.

В 1993 г. впервые на свободном рынке появились выпускники общеобразовательной и профессиональной школ, их число уже в 1996 г. превысило полмиллиона человек.

Практически разрушены прежние связи профессиональной школы и трудовой сферы: до 50% выпускников вузов, более 60% выпускников средней и до 80% выпускников начальной профессиональной школ остаются нетрудоустроенными.

При ежегодной профессиональной миграции из 15 млн чел. лишь примерно 4 млн чел. обращается в службы занятости, однако трудоустройство безработных граждан даже после их переобучения остается нерешенной проблемой.

Структура российского рынка рабочей силы резко искажена: доля безработных специалистов высокой квалификации в ряде регионов достигает 60%.

Эти изменения социальных обстоятельств существенным образом влияют на психологическую сферу – оценки, отношение к ходу реформ, участие в них конкретных людей. Наши исследования показывают, что в новых условиях сильно изменилась психология как молодежи, так и взрослых. Прежде всего изменилась система личностных ценностей и оценок: резко упало чувство собственного достоинства, уверенность в завтрашнем дне (более 60% выпускников профессиональной школы не имеют жизненных планов, а до 80% из них не уверены в том, что смогут найти подходящую работу). Резко уменьшилась значимость труда, падает престиж профессионального образования и наукоемкого профессионального труда.

Отмеченные феномены находят свое продолжение в том, что *существенно возрастает сложность и тяжесть жизненных ситуаций личности.* Обследования обнаруживают психическое напряжение и стресс более чем у 50% граждан, большинство из них нуждается в специальной психологической помощи.

Однако в условиях *трансформационного периода* прежние социальная и психологическая теории не срабатывают, поскольку строение, функции и развитие психики ими рассматриваются вне связи с развитием той

реальной социальной ситуации, тех конкретных условий, в которых живет и действует данный индивид. К сожалению, сегодня российская практическая психология развивается в полном отрыве от теоретических разработок отечественных исследователей, заимствуя и адаптируя, часто не вполне легальным образом, разработанные за рубежом методы и техники психологического анализа, оценки и психологического воздействия.

Важно отчетливо сознавать, что решение приведенного выше перечня проблем лежит в русле **развития и перемены акцентов гуманитарной культуры**: только научная психология и социология, их практические приложения способны обеспечить рациональное управление и самоуправление устойчивым развитием человека как гражданина и профессионала.

Расширяющаяся социальная и психологическая практика вновь и вновь выявляют ограниченность здравого смысла, который не позволяет прогнозировать социальные и психологические последствия принимаемых решений, оценивать их социальные и психологические последствия. Потеря жизненных ориентиров и перспектив снижает устойчивость человека, создает угрозу его личной и профессиональной безопасности. В этой ситуации необходимым становится создание общенациональных систем сопровождения гражданской и профессиональной карьеры, психологической поддержки человека на жизненном пути.

Важнейшим элементом управления человеческим ресурсом на современном этапе становится анализ и рационализация связей между *меняющимися в ходе реформ системами образования и занятости*. Анализ российской ситуации показывает, что психологически наиболее трудными становятся именно моменты перехода между различными звеньями общеобразовательной, профессиональной школ и сферой профессионального труда. Активная социальная политика, основанная на концепции управления человеческим ресурсом, как раз и предполагает исследование и практическое разрешение ряда насущных для России проблем, в частности, вопросов формирования, развития и сопровождения гражданской и профессиональной карьеры человека*, т.е. создания, воспроизводства и рационального использования нравственного, интеллектуального и профессионального потенциала страны.

* Забродин Ю.М., Носов Н.А. Управление человеческими ресурсами: психологические проблемы. М., 1994; Забродин Ю.М. Управление человеческими ресурсами как психологическая проблема // Прикладная психология. 1997. ПВ. С. 3-9.

Такая работа, как мы уже говорили, предполагает активную опору на **гуманитарный** в полном смысле этого слова **комплекс наук о человеке**. Выход из трудностей, закономерно возникших в ходе трансформации российского общества и в процессе построения рыночной экономики, как мы полагаем, возможен лишь при следующих трех условиях:

- построение фундаментальных разделов социальной науки (прежде всего психологии) в новой парадигме;
- разработка активной социальной политики и соответствующих социальных механизмов ее реализации в рамках общенациональных институтов (систем и служб);
- социальное и психологическое просвещение и консультирование населения (в первую очередь, для так называемых кризисных групп населения).

Решение перечисленных выше задач требует разработки новых направлений и в развитии социальной теории, и в создании новых методов исследования, оценки, сопровождения и поддержки процессов образования и профессионального труда, таких, как:

- анализ процессов жизни субъекта; такой анализ должен, помимо изучения деятельности, включать в себя исследование процессов развития человека; появления и удовлетворения потребностей; воспроизводства и развития человеческих отношений;
- изучение интеграции линий жизни и судеб конкретных субъектов в социальных процессах организации и движения больших групп, т.е. исследование массовидных процессов и явлений; взаимосвязи индивидуального и общественного сознания; поведения людей в организациях;
- исследование психологических оснований так называемых рыночных процессов; исследование поведения человека в ситуациях перемены собственности, реструктурирования экономики и конверсии предприятий, изучение индивидуальных особенностей производства и потребления; психология процессов обмена и др.

Задача управления человеческим ресурсом в отличие от задач учета человеческого фактора предполагает раскрытие возможностей и закономерностей развития субъекта как целостного существа, находящегося в непрерывном взаимодействии с миром в своем ближайшем окружении, в определенной социальной среде. Отметим, что развитие теоретической и прикладной наук на базе предыдущей парадигмы – учета человеческого фактора в 60-е-80-е годы фактически заложило **основы гуманитарной и психологической культуры** определенного слоя граждан России. По нашему мнению, переход на парадигму *управления человеческим ресурсом* может стать таким же мощным основанием как нового витка развития отечественной социальной науки, так и радикального **изменения основ гуманитарной культуры** российского общества. В частности, создание

новых отраслей психологической науки – каузальной и конструктивной психологии – в рамках парадигмы управления человеческими ресурсами позволит более точно формулировать теоретические и прикладные проблемы, создавать более мощные измерительные процедуры при решении задач диагностики личности, оценки уровня гражданской зрелости и профессиональной компетентности, перспектив личностного развития человека, управления поведением и др.

С практической точки зрения переход к *управлению человеческим ресурсом* предполагает также создание и развитие принципиально новых для России национальных социальных систем, развития рынка гибких персонализированных образовательных услуг, согласования региональных рынков образования и труда и т.д. При этом потребуются специальная разработка и внедрение новых методов:

- анализа, прогноза и управления рынком труда и профессий;
- анализа, прогноза и управления рынком учебных услуг;
- разработки и реализации региональных (пилотных) программ управления человеческими ресурсами.

В рамках указанных социальных систем будут активно развиваться следующие виды практической деятельности:

- психологическое сопровождение гражданской и профессиональной карьеры человека, включающие в себя вопросы ориентации, консультации и помощи при планировании профессиональной карьеры, при выборе жизненного пути, при вхождении в рынок труда, при решении возникающих персональных проблем;
- развитие персонала предприятий, включая сюда выбор рациональных социальных планов и организационных структур, согласование программ развития производств и технологий с программами и планами подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников всех уровней;
- сертификация персонала в соответствии с международными правилами, профессиональная консультация и оценка профессиональной компетентности работников (участников социального и экономического процесса).

Мы уже отмечали, что кадровый потенциал российской экономики является важнейшим стратегическим фактором, определяющим успех проводимой экономической реформы*. Согласно нашей теоретической модели состояние профессионально-квалификационной структуры человеческих ресурсов и качественные характеристики положения дел на рынке труда обусловлены:

- демографическим и профессиональным потенциалом экономики;
- структурными преобразованиями народнохозяйственного комплекса;
- качеством и динамикой изменения человеческих ресурсов.

* *Забродин Ю.М.* Проблемы управления человеческими ресурсами (российские реформы и перспективы развития психологии) // Управление человеческими ресурсами. М., 1994. С. 7-37.

11.2. Очерк демографической ситуации. Экономически активное население в России

Численность населения России на начало 1997 г. составила чуть более 147 млн человек. Естественная убыль населения в 1997 г. по сравнению с 1996 г., несколько снизилась и составила 787 тыс. человек при 840 тыс. человек в 1995 г. (см. табл. 11.1).

Таблица 11.1

Демографическая ситуация в России на начало 1997 г.

Показатели	Количество человек (тыс.)			На 1000 населения		Справка 1994
	1996	1995	Прирост	1996	1995	
Родившиеся	1306,1	1363,8	-55,7	8,8	9,3	9,5
Умершие в том числе в возрасте до 1 года (на 1000 родившихся)	2092,4	2203,8	-111,4	14,3	15,0	15,7
Естественная убыль	22,9 786,3	24,8 840,0	-1,9	17,0	18,1	18,6
Браки	866,4	1075,2	-53,7	-5,5	-5,7	-6,1
Разводы	562,1	665,9	-208,8	5,9	7,3	7,4
			-103,8	3,8	4,5	4,6

Вместе с тем оценки перспектив естественной убыли российского населения весьма пессимистичны. С учетом предполагаемых изменений в естественном и миграционном движении населения общая численность населения России за 1999-2005 гг. может сократиться с 147,8 млн человек (численность населения в 1995 г.) до 145,7 млн человек в 2000 г. и до 143,2 млн человек в 2005 г.

Таким образом, сокращение общей численности населения за период 1996-2000 гг. составит почти 2,1 млн человек, а за период с 2001 по 2000 гг. – 2,5 млн человек. По усредненным оценкам в 1998 г. ожидаемая

продолжительность жизни составляла у мужчин 59,6 лет, у женщин – 72,7 года. И хотя неблагоприятные социально-экономические условия жизни населения России продолжают оказывать отрицательное воздействие на показатель ожидаемой продолжительности жизни, он до 2005 г. практически не изменится и составит примерно 65 лет (мужчины – 58,2 лет, женщины – 72,8 года).

В целом демографическая ситуация в 90-е годы в России оставалась достаточно сложной и неоднозначной, что обусловлено, с одной стороны, продолжающимся снижением уровня рождаемости, с другой – сокращением числа умерших. Однако в отличие от других показателей социально-экономического развития, демографические процессы существенно более инерционны, и поэтому их развитие в течение 2000-2005 гг. можно прогнозировать более или менее уверенно.

С учетом этого замечания, в течение 2000-2005 гг. ожидается превышение числа умерших над родившимися, а естественный прирост населения составит отрицательную величину, равную почти 3,7 млн человек к 2001 г. и почти 7,0 млн человек к 2006 г.

Естественная убыль населения России частично компенсируется миграционными процессами. Миграционный прирост населения, за 1992-1994 гг. увеличивающийся в среднем за год на 470 тыс. человек, с 1995 г. начал сокращаться и в 2000 г. снизился до 180 тыс. человек, а к 2005 г. – по прогнозным оценкам – не будет превышать 115 тыс. человек. Тем не менее, в перспективе Россия будет по-прежнему нести значительные издержки по приему и обустройству беженцев и вынужденных переселенцев.

С точки зрения нашего анализа важно, что процессы, происходящие в естественном движении населения России, в ближайшее время должны привести к необычному изменению его возрастной структуры. Так, численность детей и подростков в возрасте до 16 лет за период 1999-2005 гг. может уменьшиться на 7,8 млн человек, а численность населения в возрасте старше трудоспособного уменьшится всего на 1,7 млн человек; при этом ожидается существенный прирост численности *лиц в трудоспособном возрасте*, который может составить 4,9 млн человек. Данное обстоятельство является весьма благоприятным в прогнозе народонаселения России, поскольку создаются реальные предпосылки *роста трудового потенциала* страны, на что следует ориентировать все отрасли хозяйства, и особенно сферу профессионального образования (см. табл. 11.2)*.

* Статистические материалы и диаграммы анализа и прогноза российской ситуации в 1991-2016 гг. любезно предоставлены нам руководителем Департамента анализа и прогнозирования Минтруда России В.Ф. Колбановым. (Примеч. авт.)

Таблица 11.2

Сводная демографическая характеристика России в 1991-2016 гг.

Годы	В трудоспо- обном возрасте (среднего- довая)	Ежегодный прирост (уменьше- ние) населения в трудоспо- собном возрасте	Числен-ность экономичес- ки активного населения, млн чел.	Ежегодный прирост экономи-чески активного населения	Занятые	Ежегодый прирост (уменьше- ние) занятых	Безработ- ные	Уровень безработи- цы, %

1991	83,9				73,8		3,9	
1992	83,8	-0,1	76		72,1	-1,7	4,5	5,1
1993	83,8	0	75,4		70,9	-1,2	5,7	6,0
1994	83,9	0,1	74,2		68,5	-2,4	6,6	7,7
1995	84,1	0,2	73		66,4	-2,1	7,2	9,0
1996	84,3	0,2	73,2		66	-0,4	8,2	9,8
1997	84,6	0,3	72,8		64,6	-1,4	9	11,3
1998	85,2	0,6	72,6		63,6	-1	9,3	12,4
1999	85,9	0,7	73,3		64	0,4	7,6	12,7
2000	86,7	0,8	72,3		64,7	0,7	7,8	10,5
2001	87,3	0,6	73,2	0,9	65,4	0,7	7,9	10,7
2002	87,9	0,6	73,8	0,6	65,9	0,5	8,1	10,7
2003	88,7	0,8	74,5	0,7	66,4	0,5	8,2	10,9
2004	89,3	0,6	75,3	0,8	67,1	0,7	8,4	10,9
2005	89,6	0,3	76,2	0,9	67,8	0,7	8,1	11,0
2006	89,65	0,05	75,5	-0,7	67,4	-0,4	7,8	10,7
2007	89,3	-0,35	74,8	-0,7	67	-0,4	7,5	10,4
2008	88,7	-0,6	74,1	-0,7	66,6	-0,4	7,2	10,1
2009	87,8	-0,9	73,4	-0,7	66,2	-0,4	6,9	9,8
2010	86,8	-1	72,7	-0,7	65,8	-0,4	6,6	9,5
2011	85,9	-0,9	71,6	-1,1	65	-0,8	6,3	9,2
2012	84,7	-1,2	70,5	-1,1	64,2	-0,8	6	8,9
2013	83,5	-1,2	69,3	-1,2	63,3	-0,9	5,7	8,7
2014	82,3	-1,2	68,1	-1,2	62,4	-0,9	5,4	8,4
2015	81,1	-1,2	66,9	-1,2	61,5	-0,9		8,1
2016				-66,9				

Указанные выше обстоятельства приведут к тому, что, несмотря на отрицательные демографические тенденции, Россия до 2005 г. будет располагать значительным по объему трудовым потенциалом в связи с увеличением числа лиц трудоспособного возраста и сокращением общей численности населения (см. диаграмму 11.1).

Общая численность трудовых ресурсов в 2000 г. составит 85,7 млн человек, а в 2005 г. – 87,6 млн человек против 86,1 млн человек в 1991 г. и 84,3 млн человек в 1995 г.

В этой связи особенно важно рассмотреть состояние экономически активного населения (ЭАН) и его вероятное распределение в народном хозяйстве (см. диаграмму 11.2 и табл. 11.3).

Таблица 11.3

Трудовые ресурсы России в 1995-2005 гг.

Показатели	Ед. измерения	1995 отчет	1996 отчет	1997 отчет	2000 оценка	2005 прогноз
Трудовые ресурсы	млн	84,3	84,1	84,0 64,7	85,7	87,6
Занято в экономике	чел	66,5	65,4	42,1	65,1	67,1
материальное производство	-*	45,1	43,7	22,0	42,4	43,1
непроизводственная сфера	- * -	21,4	21,7	5,6	22,7	24
Учащиеся в профшколе	-* -	5,5	5,6	7,3	5,7	5,9
Занято в домашнем хозяйстве и др.	-* -	6,7	7,0	3,6	7,8	7,7
В том числе безработные	-* -	2,0	2,6	5,1	4,6	5,6
в % к ЭАН	-*	2,8	3,6		6,4	7,9

Понятие «экономически активное население» – относительно новое для социальной сферы России. Вместе с тем оно имеет вполне ясные, измеримые и конструктивные характеристики. К экономически активному населению относятся те граждане государства, которые:

- могут работать;
- хотят работать;
- ищут работу.



Диаграмма 11.1. Динамика увеличения спроса на рабочую силу

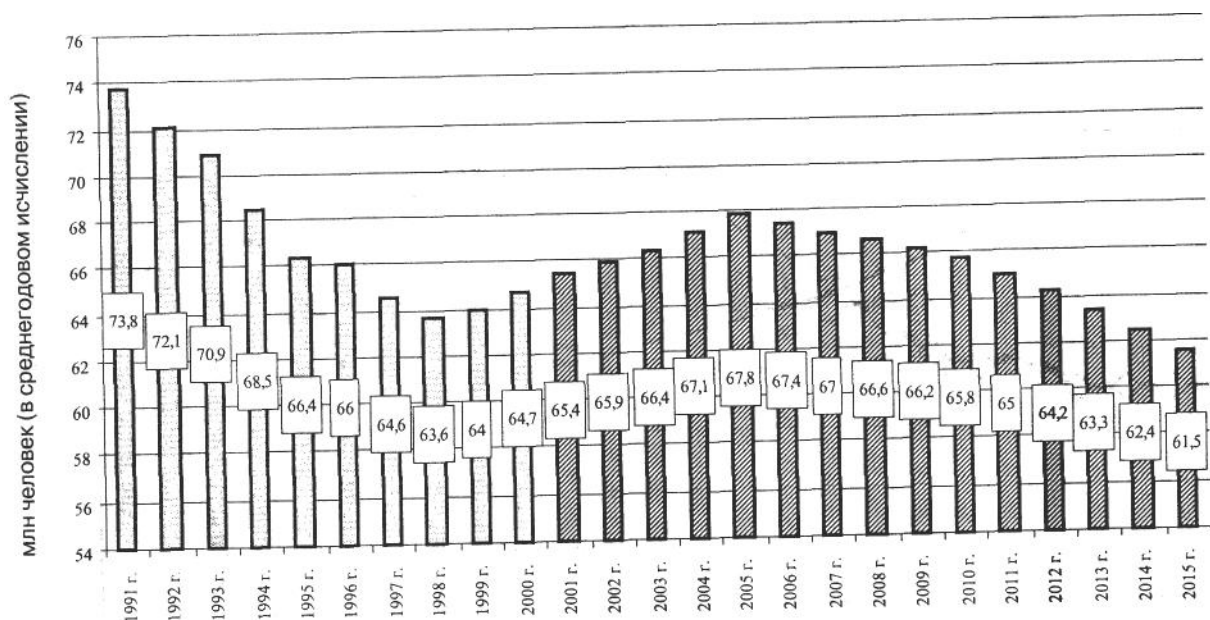


Диаграмма 11.2. Занято в экономике в 1991-2015 гг.

Если расшифровать указанные выше критерии более подробно, то понятие «**могут работать**»* охватывает население, находящееся в трудоспособном возрасте. Это означает, в частности, что *объем экономически активного населения, лежащий внутри указанных границ, потенциально может меняться при изменении реального значения этих границ.*

Легко увидеть, что на объем трудоспособного населения существенно влияет изменение границ трудоспособного возраста, и это становится одним из ключевых моментов социальной политики государства.* Так, например, сдвиг границы трудоспособного возраста в сторону ее снижения (понижения момента вступления в трудоспособный возраст, т.е. возраста начала работы для подростков) на один только год в среднем увеличивает потенциальный объем ЭАН более чем на 2 млн человек для России. Аналогичный эффект можно получить за счет сдвига верхней границы (в сторону увеличения срока наступления пенсионного возраста). Понятно также, что аналогичным образом на объем ЭАН влияет изменение критериев нетрудоспособности: например, легитимное расширение трудовых отношений с частично трудоспособным населением также увеличивает потенциальный объем ЭАН.

* В настоящее время в европейских странах идет серьезная дискуссия по данному вопросу. (Примеч. авт.)

Второй критерий – «**хотят работать**» – также не менее интересен (и также конструктивен) в контексте

понимания важности категории экономически активного населения для разработки механизмов управления человеческими ресурсами. Конституционная либерализация права на труд, отделяющая это право от обязанности трудиться, мгновенно породила в России огромный контингент людей, которые не хотят работать, даже будучи способными на это. Простая оценка существующего в России положения дел с этой точки зрения показывает, что с 1991 г. образовалась громадная разница между трудовым ресурсом России и объемом населения, реально занятого в ее экономике (см. табл. 11.2, 11.3). Этот немислимый в прежние годы контингент составляет, по самым скромным подсчетам, порядка 20 млн человек, т.е. более чем четверть всех трудовых ресурсов России. Вместе с тем этот критерий так же прозрачно раскрывает возможные механизмы управления потенциальным объемом ЭАН, как и предыдущий. Дело в том, что этот критерий имеет чисто психологическую природу – желание работать – и включает в себя ценность (значимость) труда и трудовую мотивацию. Важно, однако, что и этот критерий конструктивен – психология давно умеет работать с ценностями и мотивами личности, изменяя и корректируя их, например, в ходе процесса воспитания человека как гражданина и профессионала. Очевидно, что рост трудовой мотивации и повышение значимости труда немедленно сказываются на потенциальном объеме ЭАН.

Не менее конструктивен и третий критерий – **«ищут работу»**. Вопрос, по сути, ставится в совершенно ясной социально-психологической (поведенческой) плоскости: общество должно создать специальный социальный механизм *поддержки и сопровождения человека в поиске работы, т.е. на разрывах его профессиональной карьеры*. Это означает, в частности, что человека надо учить *новым для россиянина поведенческим моделям* – моделям поведения на рынке труда, в конкурентной социальной среде, в строительстве договорных отношений между работником и работодателем.

Таким образом, даже элементарный анализ общей концепции ЭАН позволяет обнаружить *конструктивные цели активной социальной политики*:

- управление объемом ЭАН;
- управление структурой (прежде всего профессионально-квалификационной структурой) ЭАН;
- согласование структуры и динамики ЭАН со структурой и динамикой рынка труда (в том числе в ее профессиональном разрезе).

Если при этом учитывать, что создаваемые для указанных целей социальные механизмы имеют своим персональным эффектом готовность индивида профессионально трудиться и в ходе профессиональной занятости повышать свое профессиональное мастерство, его можно понять, насколько близко смыкаются в управлении человеческим ресурсом экономика, психология и социальные науки.

Можно, в первом приближении, утверждать, что управление человеческим ресурсом (как индивидуальным, так и коллективным) в направлении повышения социализации и профессионализма человека приводит к наилучшей его социальной защите в условиях экономических и социальных потрясений. Формирование готовности трудиться, становление и сопровождение гражданской и профессиональной карьеры приводят к тому, что такой человек становится *более самостоятельным и социально устойчивым в экономическом пространстве*.

11.3. Структурные преобразования в народнохозяйственном комплексе. Рынок труда и рынок образовательных услуг

В результате принципиального изменения в политике занятости - от всеобщей и обязательной занятости (более 95% занятого населения в общей численности трудовых ресурсов) к свободному распоряжению своими способностями к труду - уже к 1994 г. заметным образом изменилось соотношение трудовых ресурсов России и ЭАН: *проявилась тенденция к снижению доли занятого населения (85%)*. В структуре трудовых ресурсов появились рантье, лица, занятые домашним хозяйством, самозанятые и др. Указанная тенденция продолжалась и в последующие годы.

Статистический анализ, по данным Минэкономики России, показывает, что уже в 1996 г. численность занятых в экономике составила только 65,4 млн человек при общем объеме трудовых ресурсов России - 84,1 млн человек (или только 77,8% от объемного потенциала трудовых ресурсов). В порядке сравнения можно сказать, что в странах с рыночной экономикой доля занятых достигает примерно 65%, поэтому есть все основания предполагать, что указанный процесс в российской экономике в 2000-2005 гг. будет продолжаться.

Известно, что одной из характеристик «степени рыночности» экономической системы служит показатель *доли занятых в негосударственном секторе* экономики. Сравнение таких показателей для России и США показывает то, насколько различны у них структуры трудовых ресурсов (см. табл. 11.4).

Таблица 11.4

Распределение занятых в России и США по формам собственности, %

Сектор экономики	Россия		США
	1990	1995	1990
Государственный	82,4	38,5	15,9
Негосударственный	17,6	61,5	84,1

Если допустить, что скорость перелива рабочей силы из государственных предприятий в негосударственный сектор экономики России в последующие годы останется такой же, как в интервале 1993-1995 гг., и при этом в качестве ориентира использовать сложившееся соотношение занятости в основных секторах США, то можно прогнозировать, что уже через 10-15 лет Россия будет иметь близкую к американской структуру трудовых ресурсов (имея в виду их распределение по формам собственности).

Параллельно с преобразованием структуры занятости по формам собственности и секторам экономики происходят *сдвиги в профессиональном составе рабочей силы*. Данные, приведенные в табл. 11.5, охватывающие 47 и 48% занятого населения соответственно в России и США, дают представление о том, насколько различаются профессиональные структуры занятости стран с развитой рыночной экономикой и стран с неразвитыми рыночными отношениями. (При этом надо иметь в виду, что реальное содержание работ по сходным по названию профессиям в действительности весьма сильно отличается.)

Таблица 11.5

Удельный вес профессиональных групп занятого населения России и США в общей численности занятых, %

Специальность	Россия	США
1. Инженеры	5,20	1,58
2. Техники	1,43	3,26
3. Мастера	1,66	1,88
4. Главные бухгалтеры и аудиторы	0,34	1,21
5. Счетоводы, бухгалтеры и работники учета	1,90	1,62
6. Секретари	0,74	3,35
7. Машинистки	0,22	0,54
8. Научные работники	0,46	1,35
9. Преподаватели вузов, колледжей и школ	2,61	4,03
10. Воспитатели	1,63	1,41
11. Стоматологи	0,07	0,14
12. Фельдшеры и акушеры	0,41	1,42
13. Медицинские сестры и медицинские братья	1,53	1,23
14. Товароведы	0,31	1,39
15. Продавцы, бармены, буфетчики	1,99	3,44
16. Кассиры	0,56	2,11
17. Повара, кулинары	1,31	1,54
18. Официанты	0,12	3,95
19. Фермеры	0,17	1,05
20. Водители автотранспорта	6,78	3,04
21. Механики и ремонтники транспортных средств	1,05	1,45
22. Слесари, сборщики	6,78	0,96
23. Каменщики, облицовщики	0,67	0,35
24. Кровельщики	0,05	0,18
25. Маляры	1,02	0,46
26. Электрики	1,88	0,59
27. бетонщики	0,13	0,06
28. Грузчики, подносчики	1,04	1,45
29. Мусорщики, уборщики	2,22	1,86
30. Разнорабочие	2,71	1,14

Продвижение России по пути рыночных преобразований будет сопровождаться *принципиальной трансформацией профессионально-квалификационных структур кадров*.

Сейчас уже вполне обоснованно можно говорить о профессиональной стратификации общества, которая проявляется в формировании двух различных кадровых слоев: работников традиционных специальностей, существовавших ранее, и работников так называемых рыночных профессий. Рыночные профессии появились в

России в последнее время в связи с развитием рыночной экономики и возникновением значительного сектора операций с собственностью и оказания рыночных услуг (брокеры, маклеры, менеджеры, аудиторы, специалисты по операциям с недвижимостью и т.п.). Само разделение трудовых ресурсов на традиционные и рыночные кадры является, конечно, условным, но тем не менее важным: для первых в России имеется устоявшаяся система подготовки и переподготовки специалистов, которую надо лишь совершенствовать и адаптировать к современным условиям, а для вторых – она находится в процессе создания.

Статистические данные показывают, что еще в 1992-1993 гг. намечалось, а в последующие годы совершенно отчетливо выявилось *межсекторальное перераспределение рабочей силы* в пользу третичного сектора. В 1996-1999 гг. по предварительным оценкам (по сравнению с 1995 г.) занятость населения в производственной сфере сократилась примерно на 12%, в организациях научных и научного обслуживания – на 13%, но при этом возросла численность работающих в учреждениях здравоохранения и социальной защиты населения (1,5%), образования (6,6%), культуры и искусства (3,2%). Значительный рост численности отмечается в банковских и страховых учреждениях, налоговых органах, юридических службах. Заметно выросло число *самозанятых* и представителей так называемых *свободных профессий*.

Объективный прирост третичного сектора экономики уже сейчас создал возможность аккумулировать значительный потенциал работников с неполной занятостью за счет самозанятости в сфере *уличной торговли и различных промыслов*. Можно уверенно прогнозировать, что этот прирост третичного сектора экономики будет продолжаться и в последующие годы.

Вместе с тем надо подчеркнуть, что подавляющая доля занятых в экономике России (более 56%) вплоть до 1996 г. была сосредоточена в сфере так называемого *вторичного сектора* экономики (для сравнения – эта доля в США в 1986 г. составляла 28,3%). Это означает, что большая часть наемных работников занята преимущественно в обрабатывающих отраслях материального производства, и, к сожалению, большей частью – в качестве рабочих массовых профессий (почти 70% занятых в этой сфере деятельности).

Динамика численности занятых в промышленности, как и следовало ожидать, оказалась *существенно зависящей от уровня оплаты труда*; на основе приближенных оценок здесь можно выделить три группы отраслей. В первой группе - отрасли топливно-энергетического комплекса, строительной индустрии (с заработной платой, значительно превышающей среднюю по России) – произошел рост занятости от 1 до 7%. Во второй группе отраслей – тяжелом машиностроении, легкой, лесной, деревообрабатывающей промышленности (оплата труда в которых намного меньше среднего уровня) - произошло существенное сокращение численности занятых, на 8-10%. В третьей группе отраслей – цветной металлургии, пищевой и др. – численность работающих осталась практически без изменений или сократилась незначительно.

Отметим, что до сих пор большинству российских промышленных предприятий присущи малономенклатурное производство с длительными сроками обновления изделий, ориентация на проблемы производства продукции, а не на запросы потребителей. Повторяющийся характер операций и краткая их продолжительность, невысокий уровень сложности, заданный темп и ритм, однообразие труда задавали невысокие требования к квалификации работающего персонала. Все это делало профессионально-квалификационную структуру российского рынка рабочей силы жесткой, а основную массу работников (с учетом выработанных трудовых установок) – маловосприимчивой к изменениям, не заинтересованной в повышении профессиональной квалификации, росте продуктивности своего труда.

Чрезвычайно низка трудовая мотивация наемных работников. По данным наших предварительных обследований около 30% работников промышленных предприятий в интервале 1992-1995 гг. не имело никаких желаний повышать свое профессиональное мастерство. Чуть более 20% – хотело бы получить какие-либо знания в области рыночной экономики, но за счет предприятия. Несмотря на то что к 1995 г. здесь наметились позитивные сдвиги, ситуация в целом оставляет желать лучшего. Следовательно, *мотивация развития становится одним из мощных факторов в управлении человеческим потенциалом экономики и организации предприятия* (табл. 11.6).

Таблица 11.6

Отношение работников к профессиональному обучению

№ п/п	Утверждения	Ответы в %	
		1993	1995
1	Не хотят учиться вообще	38,7	9,0
2	Хотят получить дополнительные знания в области рыночной экономики	14,2	23,7
3	Хотят повысить профессиональную квалификацию	10,5	46,9
4	Хотят обучиться новым профессиям (за счет предприятия)	20,4	30,4
5	В том числе профессии предпринимателя	5,0	12,1

Выборочные обследования стабильно показывают, что квалификация большинства руководителей и специалистов предприятий и организаций не отвечает требованиям рыночной экономики. Так, например, по оценкам Института экономики РАН из 9 тыс. предприятий – кандидатов в банкроты – подавляющее большинство потерпели неудачу из-за ошибок в управлении, неумения организовать дело в рыночных условиях. Сказанное требует массового развертывания *программ, связанных с переподготовкой персонала, подготовкой его к работе в условиях рынка*, в частности, программ обучения и консалтинга в области современных методов организации труда, производства и управления.

Надо отметить, однако, что происходящие в современной России изменения начинают положительно проявлять себя в возрастающих *требованиях к качеству персонала*. Уже сегодня высококвалифицированные работники с четко выраженными установками к продуктивному труду являются наиболее конкурентоспособными и мобильными на рынке труда, трудоустраиваются быстро и самостоятельно, без обращения в службы занятости, и составляют значительную часть в контингенте профессиональной миграции. По данным наших выборочных обследований, это более 25% лиц, поменявших место работы в 1995-1999 гг., а число таких лиц колеблется в пределах 12-15 млн человек ежегодно.

В ближайшие годы с целью стабилизации экономики и поворота промышленности на принципиально новые производство и технологии (включая в них социальные технологии) необходимо максимально повысить качество управления предприятиями, качество профессиональных образовательных услуг.

Анализ рынка профессиональных образовательных услуг показывает, что в структуре образовательных учреждений в период реформ российского общества и российской экономики происходили определенные изменения за счет преобразования профтехучилищ в технические лицеи, средних специальных учреждений – в колледжи, а ряда высших образовательных учреждений – в университеты и академии. Профессиональная школа в этот период заметно усилила процесс внутренней реорганизации: разрабатываются новые образовательные стандарты, изменяется структура и спектр специальностей, появились альтернативные образовательные учреждения, идут эксперименты в сфере ремесленной подготовки.

Однако при этом, как и ранее, довольно много внимания уделяется овладению запасом академических знаний и гораздо меньше – овладению практическими навыками работы в условиях изменяющейся экономики. Так, например (по данным региональных органов по труду, составивших примерный перечень дефицитных профессий, на начало 1996 г.), в числе первых десяти приоритетных профессий оказались, в основном, профессии квалифицированных ремесленников и работников сферы услуг (печники, ремонтники, плотники, бухгалтеры и т.п.).

В настоящее время складывается тревожная ситуация в общеобразовательной школе – сокращается доля молодежи, получающей полное среднее образование. Если в 1987 г. она составляла более 80% от числа молодых людей в возрасте 18 лет, то в 1995 г. этот показатель составил менее 70%, а в 2000 г. только 62-65% молодежи получило полное среднее образование. При этом молодые люди попадают на рынок труда практически без всякой возможности трудоустройства. Так, в 1993 г. численность выпускников девятых классов, оказавшихся на свободном рынке труда, составила более 200 тыс. человек, в 1994 г. – примерно 700 тыс. человек, и, если не принять специальных мер, она может ежегодно удваиваться.

Выпускники общеобразовательной и профессиональной школ не имеют сколько-нибудь ясной жизненной перспективы и страдают от неопределенности профессиональной карьеры. По нашим оценкам, ежегодно более 2,5 млн из них нуждается в специальном профессиональном консультировании и психологической помощи.

Нарастает *значимость трудоустройства выпускников* всех звеньев профессиональной школы. За последние годы стабильно около 50% выпускников вузов, более 60% выпускников средних специальных учебных заведений и 70% выпускников профтехучилищ оказались не востребованными предприятиями и организациями. Процесс этот в ближайшее время будет иметь кумулятивный характер, поскольку прием в учебные заведения остался практически на прежнем уровне: за период с 1991 г. по 1996 г. количество выпускников из профтехучилищ и средних специальных образовательных учреждений незначительно снизилось (в пределах 10%), а выпуск специалистов из высших учебных заведений увеличился на 4%.

При сохранении указанных тенденций в ближайшей перспективе каждое новое поколение будет менее обученным (менее охваченным всеми видами обучения), чем предыдущее. А это при наблюдаемой тенденции снижения количества и качества всех видов получаемого образования ухудшит качественную структуру российской рабочей силы.

Работа служб занятости не решает этой проблемы: в России выпуск студентов дневных отделений всех форм профессиональной школы составляет чуть более 1,340 тыс. человек, из них в службы занятости в 1998 г. обратилось лишь немногим более 150 тыс. человек, т.е. примерно 12% от всего выпуска этого года. За период с 1991 по 1998 гг. количество выпускников из профтехучилищ и средних специальных образовательных учреждений (ежегодное), зарегистрированных в качестве безработных, колеблется в пределах 30-50 тыс. чел., а общий вес

выпускников в официально зарегистрированном безработном населении едва превышает 2%.

Сложная ситуация, складывающаяся на российских рынках труда и образовательных услуг, делает целесообразным в ближайшие годы продолжить работу *по структурной реорганизации всей системы профессионального образования*; необходимо подготовить с этой целью ориентированную на занятость систему нормативных актов, предусмотрев назревшие изменения в законах об образовании и занятости. При этом мы полагаем, что следует не сокращать, а максимально увеличить срок обучения в общеобразовательных школах, в том числе за счет увеличения веса профессионально-ориентированных дисциплин, а также обеспечить более тесную связь этих школ не столько с вузами, сколько с учреждениями начального профессионального образования и с учебными центрами предприятий.

В России в ближайшие годы потребуются применить *принципиально новый вид образовательных услуг* – предоставление учебных мест для отдельных индивидов *в нужное время, в нужном месте и в необходимом для конкретного индивида объеме*, создавая при этом предпосылки для развития профессиональной карьеры на рабочих местах (с гарантированным трудоустройством обучающихся).

Решение указанных выше проблем видится в *основательной реформе всей профессиональной школы*, начиная с ее начальных звеньев. При этом такая реформа принципиально должна учитывать регулируемое развитие *рынка персонализированных образовательных услуг*, т.е. *рынка неклассического профессионального образования*.

Понятно, что такой рынок нуждается в упомянутых ранее национальных системах управления человеческими ресурсами как на индивидуальном уровне, так и на уровне групп, организаций и сообществ. Речь идет о существенном развитии национальной системы профессиональной ориентации и психологической поддержки населения, создающей связь рынка учебных мест с рынком рабочих мест, о создании независимой системы сертификации качества персонала предприятий, обеспечивающей объективную оценку уровня профессионального мастерства работника в системе международного стандарта, а также о разработке программ развития персонала предприятий, обеспечивающих рост профессионализма по мере развития персональной профессиональной карьеры.

Как показывает опыт (пока еще небольшой), эти компоненты составляют базу для создания и реализации *региональных программ управления человеческими ресурсами*. Работа по созданию таких программ уже началась в порядке эксперимента, и в ближайшие годы она будет продолжена в ряде регионов – субъектов Российской Федерации (в Красноярском, Алтайском и Краснодарском краях, в Ярославской, Брянской, Московской, Самарской, Челябинской, Оренбургской областях и в других регионах).

11.4. Качество профессионального потенциала предприятий и пути его повышения

Анализ деятельности предприятий по подготовке, переподготовке и повышению квалификации кадров показывает резкое снижение объемов указанных мероприятий по сравнению с 1991 г. Например, к 1994 г. объемы проведенных на предприятиях образовательных услуг (по сравнению с 1991 г.) снизились по рабочим в целом на 60,5%, а по руководителям и специалистам – на 63,6%. Тенденция такова, что в последующий период (в 1995-1999 гг.) отмеченное снижение объемов образовательных мероприятий на предприятиях сохранилось.

При довольно широкой сети учреждений дополнительного послевузовского профессионального образования практически разрушилась система экономической учебы, изучения и передачи передового опыта. Несмотря на весьма высокую потребность в повышении квалификации и переподготовке персонала, реальная периодичность повышения квалификации руководителей и специалистов неуклонно уменьшается, и в 1998 г. она составила 7-8 лет (по сравнению с 3-5 годами в Западной Европе и Японии). Интервалы повышения квалификации рабочих в отдельных отраслях промышленности еще более возросли, в настоящее время они составляют 13-15 лет, в то время как на предприятиях стран с развитой рыночной экономикой эти интервалы не превышают 3-5 лет (не считая постоянного и интенсивного внутрифирменного тренинга).

Следует специально подчеркнуть, что, несмотря на значительные потери, профессиональное обучение кадров на производстве до сих пор остается наиболее массовым видом подготовки квалифицированной рабочей силы. Так, например, в 1993-1996 гг. численность обученных на производстве рабочих более чем в пять раз превысила выпуск учащихся из профессионально-технических училищ всех типов. *Кадровая политика предприятий и организаций становится одним из приоритетных факторов в определении перспектив развития и эффективности деятельности всех форм профессионального образования*. Нарастающая необходимость в повышении качества профессионального потенциала предприятий, в принципе, может быть удовлетворена с помощью максимального сближения рабочих и учебных мест, в том числе путем создания специальной системы внутрипроизводственной (внутрифирменной) подготовки кадров.

В 1994 г. в области реализации исследовательских программ Министерства труда и социального развития при

участии Всероссийской ассоциации развития персонала был начат мониторинг производственной сферы, в рамках которого отработывался механизм определения потребностей предприятий в кадрах в условиях рыночной экономики; рассматривались возможности развития персонала предприятий с применением современных педагогических технологий, определялась возможность влияния на формирующийся рынок профессий; обобщался опыт управленческого консультирования и т.п. Полученные результаты были положены в основу разработки экспериментальных программ развития персонала предприятий, которые были апробированы в ряде промышленных регионов России.

Общий анализ тех тенденций, которые сложились на российском рынке труда и рынке неклассического профессионального образования, позволяет определить наиболее значимые и актуальные проблемы, которые задают основные направления развития персонала предприятий и организаций. Эти проблемы становятся приоритетными при разработке *активной социальной политики* на данном этапе развития российских реформ.

С точки зрения *закрепления принципов активной социальной политики* одними из важнейших шагов воспроизводства эффективного кадрового потенциала экономики могут стать разработка и реализация в 2000-2005 гг. общенациональной программы развития кадрового потенциала предприятий. В настоящее время разработана и одобрена коллегией Минтруда России концепция такой программы. Определены основные направления развития системы управления качеством персонала предприятий и организаций с учетом ситуации, складывающейся на рынках профессий и образовательных услуг; разрабатываются концепция и основные направления развития механизма оценки профессиональной компетентности и построения национальной системы сертификации персонала (с опорой на международные нормы).

Все это позволяет говорить о назревшей необходимости разработки *научных основ активной социальной политики и создания специализированных социальных институтов, обеспечивающих реализацию избранной политики в российских условиях*. Основным объектом действия теперь становится *человеческий ресурс общества, рассматриваемый как профессиональный потенциал российской экономики*: динамика, объем и качество экономически активного населения; профессионально-квалификационная структура рабочей силы.

На этом объекте реализуются *активные социальные технологии*: формирование готовности к работе в условиях рынка, повышение мотивации и значимости труда; развитие и сопровождение профессиональной карьеры; оценка профессиональной компетентности и перспектив развития каждого потенциального работника и т.д. Соответственно необходимыми становятся специальные исследования тех проблем и тех механизмов, которые могут лежать в основе рационального и эффективного использования человеческого ресурса России, разработки и применения эффективных социальных технологий нового класса – технологий управления человеческим ресурсом страны, как совокупным, так и индивидуальным. По нашему мнению, принципиально важными с точки зрения развития человеческих ресурсов экономики являются следующие четыре группы проблем.

1. Оценка состояния, реальность и перспективы экономических трансформаций в российском обществе в сравнении с мировым экономическим процессом. Изучение того, как новые социальные факторы изменяют персональные условия и обстоятельства жизни человека на разных этапах его гражданской и профессиональной карьеры; как экономические преобразования и их последствия воспринимаются населением в целом, в первую очередь, *работниками, работодателями и управленцами*.

2. Исследование структуры и динамики российского рынка труда в современных экономических координатах (объем, структура и динамика экономически активного населения): распределение и миграция ЭАН по различным секторам экономики; профессиональная миграция между отраслями (внутри секторов) и территориальная миграция; перспективы наполнения рынка рабочей силы; оценка уровня профессионального образования и профессиональной квалификации работников и т.п.

3. Исследование личностных, индивидуальных эффектов политических, социальных и хозяйственных реформ. Это предполагает изучение особенностей восприятия происходящих в обществе изменений; исследование эмоциональных, оценочных и поведенческих реакций людей на те или иные события, решения и действия политических и хозяйственных руководителей; анализ персональных процессов формирования, восприятия и принятия изменений в нормативной базе социальных отношений.

4. Оценка и содержательный анализ психологической ситуации, складывающейся в обществе, оценка и коррекция изменений в индивидуальной и общественной психологии. При этом необходимо определение новых задач, места и роли научной и практической психологии в жизни российского общества с учетом существенно возросшей и качественно изменившейся потребности населения в психологических знаниях и услугах.

Оценивая ситуацию на российском рынке труда и на рынке образовательных услуг в целом, следует сказать, что приведенные выше результаты анализа* положения дел в области сохранения и развития профессионального (кадрового) потенциала российской экономики и оценки качества человеческих ресурсов выявляют ряд серьезных проблем:

- качественный уровень работников российских предприятий существенно уступает уровню работников предприятий развитых стран Запада и продолжает снижаться;
- кадровая и организационная политика большинства предприятий не соответствует требованиям рыночной экономики и, наряду с этим, не удовлетворяет интересы работодателей как потребителей квалифицированной рабочей силы;
- профессионально-квалификационная структура российского рынка рабочей силы является жесткой и маловосприимчивой к изменениям, незащищенными оказались наемные работники при их профессиональной миграции;
- основная масса работодателей и работников (с учетом выработанных трудовых установок) не заинтересована в повышении профессиональной квалификации, росте продуктивности труда. Углубляется мотивационный кризис, вызванный ростом неудовлетворенности работников предприятий своим трудом.

* В анализе использованы материалы Минтруда, Минэкономики, Госкомстата и Минобразования России. (Примеч. авт.)

Решение проблем сохранения и воспроизводства профессионального потенциала российской экономики требует разработки данного направления *активной государственной политики* в области управления человеческими ресурсами (их рационального использования и развития) с целью:

- обеспечить конкурентоспособность российской рабочей силы на национальном и международном рынке труда *через развитие системы внутрифирменного обучения;*
- реализовать государственную систему защиты профессионализма квалифицированных работников и интересов работодателей как потребителей рабочей силы *через разработку государственных профессиональных стандартов и создание механизма сертификации работников;*
- обеспечить государственное регулирование рынка рабочей силы и рынка образовательных услуг *через разработку, реализацию и координацию национальных, региональных и отраслевых программ развития человеческих ресурсов;*
- содействовать профессиональному самоопределению работников, развитию их профессиональной карьеры *путем создания и развития системы сопровождения профессиональной карьеры работников как на этапах вхождения в трудовую деятельность, так и на этапе реализации профессиональной деятельности.*

Учитывая возрастающую потребность в активном развитии отраслевых и региональных программ управления и развития человеческих ресурсов, целесообразнее продолжить такие работы в виде *экспериментальных социальных проектов.*

При этом необходимо организовать и обеспечить:

- разработку нормативной базы профессионального обучения работников, нормами которой определены порядок его организации и профессионального консультирования персонала; гарантии и льготы для работников, совмещающих работу с обучением, для предприятий, обеспечивающих профессиональное образование в соответствии с социальными планами, и др.;
- создание системы координации всех форм профессионального образования с эффективной обратной связью на федеральном и региональных уровнях, позволяющей сохранить качественный трудовой потенциал предприятий и организаций России;
- государственную поддержку подготовки персонала на производстве, разработку системы содействия предприятиям в подготовке персонала на производстве;
- разработку экспериментальных программ управления человеческими ресурсами на уровне отдельных регионов;
- развитие национальной системы сопровождения профессиональной карьеры – профессиональной ориентации, консультации и психологической поддержки населения – с учетом ситуации, складывающейся на рынках профессий и образовательных услуг.

Глава 12. Управление человеческими ресурсами в процессах становления и сопровождения профессиональной карьеры

12.1. Сопровождение профессиональной карьеры как элемент управления человеческими ресурсами

Мы уже отмечали, что российские реформы столкнулись с множеством трудностей как экономического, так и социального порядка. Причины этих трудностей, по нашему мнению, во многом связаны с тем, что отсутствует реальный опыт и недостаточно разработаны научное понимание проблем и обоснование решений в новой для России области – рационального использования профессионального потенциала страны. Эти решения должны

привести к эффективной и продуктивной занятости специалистов в различных сферах профессиональной деятельности, формированию корпуса квалифицированных кадров для различных секторов формирующейся рыночной экономики, созданию механизмов связи рынка профессионального образования и рынка труда.

Утрата прежних государственно-административных связей профессионального образования с профессиональным трудом привела к резкой дестабилизации объемов, структуры и динамики человеческих ресурсов на российском рынке труда. Напомним, что в течение многих десятилетий в условиях построения социализма формировалась и действовала специальная система государственного распределения и закрепления специалистов на рабочих местах, существовали учреждения повышения квалификации работников, университеты экономических знаний, народные университеты и т.п. С прекращением действия этой системы разрушились связи между учебными и рабочими местами, возникло существенное рассогласование рынков профессий и рынков образовательных услуг, что привело к стихийному движению человеческих ресурсов в социально-трудовой сфере, снижению профессионального потенциала страны и падению престижа профессионального образования.

Сложившаяся ситуация и общая стратегия реформ требуют создания принципиально новых механизмов общественно-государственного регулирования процессов связи профессиональной школы и профессионального труда, базирующихся на общей концепции *управления человеческим ресурсом*, пришедшей на смену прежней концепции *учета человеческого фактора* (см. гл. 1).

По нашему мнению, важнейшими элементами такого механизма должны стать новые, формирующиеся в России, социальные институты, главными социальными функциями которых становится **сопровождение профессиональной карьеры** работника: формирование профессиональной карьеры для тех, кто входит в трудовую жизнь, содействие занятости для тех, кто находится на свободном рынке труда и развитие профессиональной карьеры для персонала предприятий. Эти институты должны создать новый, рыночный, а не административный регулятор связи образования и труда. Их организационные структуры могут представлять собой специализированные учреждения дополнительного профессионального образования как государственной, так и негосударственной форм собственности.

С учетом возросшей подвижности персонала в сферах образования, труда и в связи со структурными изменениями в экономике (перераспределение занятых между первичным, вторичным и третичным секторами, государственным и негосударственным секторами, межотраслевая и межрегиональная профессиональная миграция и др.) на место оценки соответствия качеств работника требованиям рабочего места (качеств учащегося – требованиям учебного места) постепенно приходит процесс регулирования развития профессиональной карьеры, который включает в себя планирование профессиональной карьеры, консультативное сопровождение и помощь в профессиональном становлении и развитии работника, а также независимую оценку уровня его профессионализма.

Нужно иметь в виду, что эта деятельность лежит в непривычной для экономики России сфере: указанные учреждения предоставляют (первые – преимущественно населению, вторые – преимущественно предприятиям) образовательные и консультационные услуги, включая в них вопросы повышения квалификации и профессионального переобучения, оценки и развития персонала, индивидуальной и групповой психодиагностики, психологического и социального тренинга, коррекции поведения и др.

Реальными потребителями этой сферы услуг, как показывает накапливающийся опыт, становятся граждане государства различных возрастных и социальных групп, предприятия и учреждения различных форм собственности, федеральная и региональная администрация. Появление данной социальной потребности определяет появление *новой сферы профессиональной деятельности*. Это, в свою очередь, предполагает появление новых рыночных профессий в сфере *персональных услуг*: практического психолога, специалиста по оценке персонала, личностного и профессионального консультанта, социального аудитора, тренера личностного и профессионального развития, социального менеджера, директора по персоналу, «заводского» преподавателя и ряда других специалистов в области управления человеческим ресурсом.

Одновременно это означает появление множества *новых социальных технологий* в данной области, в том числе планирование карьеры, социальные и психологические тренинги, методы оценки персонала, методы разработки кадровых и социальных планов предприятий, создание и реализацию региональных программ управления человеческим ресурсом.

Роль государства в регулировании этой сферы заключается, на наш взгляд, в создании законодательной основы соответствующих видов деятельности. Первоочередным вопросом здесь является разработка государственных стандартов, лицензирование различных видов профессиональных работ и допустимых социальных технологий (методов и средств психодиагностики, техник оценки персонала, форм тренинга, методов развития персонала, технологий управления человеческим ресурсом и др.). Для эффективного функционирования упомянутых выше социальных институтов (систем и учреждений) должны быть разработаны и введены в действие

соответствующие правовые, административные и экономические нормативы, определяющие их статус, права и порядок их деятельности.

Другим важным вопросом становится сертификация услуг и специалистов, в том числе разработка спектра услуг и их экономических нормативов, определение гарантированного минимума и качества услуг, регламентирование минимальных требований к специалистам данной сферы, создание условий для их профессионального становления и роста.

Третий момент включает в себя создание и развитие государственного (бюджетного) сектора в данной сфере, который составил бы научно-методическое и организационно-правовое ядро во множестве различных иных учреждений, организаций и индивидуальных специалистов, реализуя через свою деятельность основные направления социальной и экономической политики правительства в этой области. Как показывает опыт, в организации работы таких учреждений целесообразен программно-проектный подход, предполагающий разработку перспективных программ развития на федеральном и региональном уровнях и конкурсный отбор конкретных проектов, в том числе пилотного и модельного порядка. Все это, разумеется, предполагает изучение и освоение мирового опыта работы по управлению человеческим ресурсом, разработку научной и методической базы, организацию и проведение фундаментальных исследований в области оценки человеческих характеристик и управления поведением человека.

12.2. Система сопровождения профессиональной карьеры и психологической поддержки населения

Мы исходим из того, что сущность процесса гражданского и профессионального развития человека состоит в накоплении собственного опыта решения жизненных проблем (с позиции самого человека), а также в эффективной передаче и освоении опыта решения аналогичных проблем другими (с позиции внешнего эксперта). При этом наблюдаемым критерием уровня компетенции становится способ поведения человека в проблемном пространстве. Этот уровень следует рассматривать как повышающийся в двух случаях:

а) если прежние проблемы разрешаются более эффективно с точки зрения обычных оценок эффективности, например за более короткое время и с меньшими затратами;

б) если число разрешаемых проблем становится больше и включает в себя новые, в том числе ранее недоступные человеку.

Первый случай следует рассматривать как расширение классического подхода Г. Эббингауза к проблемам научения и памяти, второй – как расширение идеи профессионального развития и профессионального мастерства.

В соответствии с этим мировая практика построения систем общего и профессионального образования предполагает работу над развитием человека как профессионала в *двух социально-личностных планах*. Первый план реализуется в результате соответствующей реформы привычных классических образовательных учреждений: учебных заведений различных звеньев общеобразовательной и профессиональной школ. Второй – в виде специальных программ помощи, сопровождения и поддержки профессиональной карьеры, реализуемых весьма различными по форме собственности и видам деятельности предприятиями, учреждениями и организациями как государственного, так и негосударственного сектора образовательных услуг.

При этом, с одной стороны, осуществляется формирование необходимых профессиональных знаний, способностей и умений, т.е. системы так называемых профессиональных навыков (skill). С другой стороны, общество регулирует процесс гражданского и профессионального становления личности, включающий в себя формирование жизненных планов, развитие профессиональной карьеры, а также готовности трудиться. Последнее предполагает, помимо наличия у человека соответствующего набора общих и специальных навыков, формирование социально-ориентированных интересов личности и мотивов к труду вообще и к данному виду профессиональной деятельности, в частности.

Нужно иметь в виду, что формирование и развитие профессиональной карьеры подразумевает наличие специализированных социальных институтов, ориентированных на различные возрастные контингента населения и разные социальные группы: на молодежь, вступающую в рынок труда, на взрослое население, занятое в различных видах профессиональной деятельности, на безработных специалистов и неспециалистов. Задача этих институтов – обеспечить осознанный личностный выбор будущей деятельности, помочь в планировании индивидуальной профессиональной карьеры и создать возможности эффективной ее реализации, независимо от конкретного рабочего места (эти услуги осуществляются в виде профессиональных консультаций, объективной оценки профессионального потенциала человека, психологической помощи, поддержки, тренинга, коррекции жизненных ситуаций и т.п.).

Таким образом, сопровождение профессиональной карьеры и психологическая поддержка человека существуют в качестве особого вида образовательных услуг, что и определяет статус данного типа институтов как учреждений

(организаций) дополнительного профессионального образования, действующих в форме консультативно-образовательных и научно-методических пунктов и центров. В ряде случаев эти центры выполняют функцию оценки качества (аттестации и сертификации), подготовки и повышения квалификации специалистов данного профессионального профиля как бы внутри самой системы.

В свете сказанного становится ясным, что успех социально-экономических и политических реформ в Российской Федерации в значительной степени зависит от развития творческих способностей людей, личной инициативы каждого и реализации потенциала личности, т.е. от эффективности становления человека как гражданина и профессионала.

В процессах устойчивого и безопасного развития общества все более важную роль начинают играть уровень психологического комфорта личности и степень социальной защиты населения. Однако ситуация перехода России к рынку, наряду с очевидными положительными моментами реформ, обнаружила множество негативных явлений, в том числе и в психологической сфере – оценке отношения к ходу реформ, участию в них конкретных людей. Эти негативные факторы создают благоприятную почву для отрицательного *социального напряжения*, обострения общественных противоречий: развивается равнодушие к бедственному положению малоимущих слоев, падает персональная чувствительность к проблеме социальной справедливости. Пока сам ход и результаты хозяйственных реформ, как бы ни были они прогрессивны по замыслу, способствуют формированию конфликтогенной социальной структуры общества.

Переход России к рыночным отношениям в экономике, стимулируя интенсификацию производства и изменения в его структуре, *сопровождается объективным и неизбежным обострением ситуации на рынке труда и рынке профессий*. Во всем мире страны, следовавшие курсом рыночных реформ, сталкивались с ростом вынужденной безработицы населения, серьезными сдвигами в структуре профессий, снижением ценности и престижности профессионального образования.

Снятие этих напряжений предполагает разработку соответствующих разделов активной социальной политики. В соответствии со всем сказанным выше разработка такой политики должна опираться на концепцию управления человеческими ресурсами.

Напомним, что, применительно к кадровой политике, прежние концепции кадровой работы (основанные на учете человеческого фактора в отличие от концепции управления человеческими ресурсами) приводили к тому, что работа специалистов по кадровой политике ограничивалась самыми простыми проблемами:

- управлением индивидуальными интересами путем соответствующей подачи информации через тенденциозную пропаганду, точнее, рекламу нужных для государства профессий, в основном, профессий массовых, рабочих, требующих слабой профессиональной подготовки;
- управлением способностями человека через систему отбора и подготовки с помощью методов, нацеленных на оценку непригодности данного индивида к особо трудным и высокопрестижным профессиям, или на элитный отбор «одаренных».

В результате, массовое сознание было сориентировано на заранее заданные виды труда и, следовательно, вело к несамостоятельности человека в определении своих перспектив, к отсутствию развернутых жизненных планов, падению ценности и значимости труда. Дефекты такой политики при переходе к новым условиям жизни и деятельности выражаются в неготовности к труду в условиях рынка, неудовлетворенности трудом, стрессах и преобладании личностных (внутренних) конфликтов.

Упомянутое ранее рассогласование рынка учебных услуг и рынка труда приводит к утрате значительной частью населения своей профессионализации: в настоящее время до 50% специалистов, т.е. каждый второй человек, работают не по той специальности, по которой они получили свое базовое профессиональное образование, а из числа лиц, обратившихся в территориальные органы труда и служб занятости, до 75% – служащие и лишь чуть более 2% – выпускники школ. Следует также учесть, что на реальном рынке рабочей силы находится более 2 млн молодых людей, закончивших свое образование в общеобразовательной или профессиональной школе и не получивших государственного распределения.

Следствием отмеченного положения дел становится, помимо прочего, потеря интереса и снижение престижности высших уровней профессионального образования, падение ценности профессионального мастерства у учащейся молодежи. Уже в ближайшей перспективе это приведет к снижению общего уровня профессионализма на рынке труда: будет увеличиваться доля молодых, недостаточно образованных и не стремящихся получить специальное профессиональное образование людей. Во всех случаях и при любом развитии рыночных реформ такая ситуация становится *полем для роста социальной напряженности и криминогенной обстановки*.

В отличие от прежних концепций при решении практических задач на основе концепции управления человеческим ресурсом осуществляется воздействие на три основных составляющих профессиональной жизни

человека:

- условия жизни и деятельности индивидов и социальных групп;
- межличностные отношения в различных сферах деятельности;
- процесс развития самого субъекта, формирования личности.

Эта триада проявляется, обнаруживая свою специфику, в различных сферах – в образовании, труде и отдыхе; в распределении занятого и свободного времени человека и т.д.

Новые теоретические подходы к проблеме формирования активной социальной политики, формирования кадрового потенциала экономики требуют и новых организационных форм, новой системы *сопровождения профессионального становления* человека: ориентации, отбора, подготовки и переподготовки кадров, помощи в их движении на рынке труда, опережающем освоение современных и перспективных профессий.

Решить эти проблемы во многом способна создаваемая в нашей стране *система профессиональной ориентации и психологической поддержки населения*.

Объективной основой возникновения и развития системы профориентации и психологической поддержки стала доказанная опытом возможность за счет целенаправленной подготовки людей к выбору профессии, рационального использования имеющихся кадров повысить эффективность производства, улучшить управление человеческим потенциалом, избежать личностных потерь и неэффективных социально-экономических затрат.

В *социальном плане* профориентация призвана, с одной стороны, удовлетворить текущие и перспективные потребности общества в специалистах самого различного профиля, а с другой – выступает как один из факторов социальной защиты населения, например за счет смягчения личностных кризисов при трудоустройстве и перемене места работы.

В *психологическом плане* система профориентации базируется на возможности выявления и учета принципиальных различий между людьми, их индивидуально-психологических свойств, способностей к тому или иному виду трудовой деятельности, готовности к самостоятельному выбору: формированию, планированию и реализации гражданской и профессиональной карьеры.

Таким образом, *система профессиональной ориентации и психологической поддержки рассматривается как служба сопровождения профессиональной карьеры*. Она выступает в виде системы социально-экономических, психолого-педагогических, медицинских и организационных мероприятий, направленных на формирование у человека готовности к сознательному и обоснованному выбору профессии, дальнейшему профессиональному росту в соответствии со своими склонностями, способностями, с учетом общенациональных и региональных особенностей рынка труда и рынка профессий. Следовательно, данная система действует как *организационный инструмент управления человеческими ресурсами и социально-психологической защиты населения*.

Развитие и нормальная деятельность системы профориентации и психологической поддержки, как показывает опыт ряда развитых стран, позволит получить следующий *экономический, социальный и психологический эффект*.

- сохранить и обеспечить на современном уровне воспроизводство интеллектуального и профессионального потенциала общества, его экономики; получить определенный рост производительности труда, повысить эффективность производства, особенно в условиях изменений структурного, технологического и инновационного порядка;

- сократить материальные потери за счет сокращения количества лиц, вынужденно меняющих свою профессию; добиться заблаговременного кадрового обеспечения инновационных процессов на предприятиях, возрождения ремесел;

- смягчить последствия массового высвобождения работников, облегчить занятость безработных, мигрантов, инвалидов и других кризисных групп населения; защитить молодежь на рынке труда.

В целом это позволит снизить социальное напряжение в обществе и создать систему социальных гарантий, помогающих удовлетворить потребности людей в реализации своих способностей, дарований, опыта, трудовых навыков.

12.3. От профориентации – к выбору профессиональной карьеры: готовность российской молодежи к выбору профессиональной карьеры

Решение практической задачи управления человеческими ресурсами в современной России, как отмечалось выше, означает осознанное формирование контингента *экономически активного населения* страны – его объема, структуры и качества*. При этом реализуются следующие социальные функции:

- целенаправленная подготовка к труду (в первую очередь, молодого поколения), в том числе овладение общим и профессиональным образованием;

- эффективное формирование профессиональной карьеры (включая в это понятие ее планирование, выбор

профессии и конкретного рабочего места);

- устойчивая и безопасная реализация профессиональной карьеры (включая сюда трудовую и социальную адаптацию, рекреацию и социально-безопасный выход из сферы труда).

* Существует множество особых технологий управления человеческими ресурсами, которые России еще предстоит осваивать. К числу таких технологий относятся: социальные, экономические, психологические и педагогические технологии, предполагающие программное управление на федеральном и региональном уровнях. (Примеч. авт.)

Эмпирические обследования, проведенные в 1991-1998 гг., показывают, что у российской молодежи не сформирована готовность самостоятельно решать свою судьбу, выбирать и реализовывать профессиональную карьеру; снижаются социальная активность, мотивация достижения, растет безынициативность. Выпускники школы попадают в категорию повышенного риска: у них нет трудового опыта, низка или отсутствует профессиональная квалификация, не сформирована готовность к труду и к самостоятельной оценке обстановки на рынке труда, реальная потребность различных секторов и отраслей экономики (см. табл. 12.1).

Таблица 12.1

Предпочтительные отрасли деятельности, сектор экономики
(ответы выпускников профессиональной школы)

№п/п	Отрасль, сектор экономики	Ответы в %
1	Промышленность, строительство, транспорт, связь, энергетика	20,5
2	Сельское, лесное, охотничье хозяйства	4,0
3	Торговля, снабжение, сфера общественного питания, бытового обслуживания	21,5
4	Образование, воспитание, наука, культура, спорт	11,8
5	Управление	2,5
6	Общественные организации	0,1
7	Кредитно-финансовая сфера	2,0
8	Армия, МВД	4,0
9	Другое	0
10	Затрудняюсь ответить	29,6

Молодежь весьма низко оценивает роль образования в профессиональной подготовке, перекладывает на родителей ответственность за свой жизненный выбор, не проявляет готовности и желания определить собственную судьбу.

Исследования показывают также, что при этом неудовлетворенность материальным положением конфликтует с низким уровнем потребности в труде и неразвитой трудовой мотивацией. Представление о труде и о требованиях профессионального труда к человеческим качествам работника оказываются весьма поверхностными, они практически никак не связаны с реальным содержанием труда (табл. 12.2).

Таблица 12.2

Качества, необходимые для получения хорошей работы
(по мнению выпускников профессиональной школы)

№п/п	Наименование качества, знания, навыка	Ответы в %
1	Иметь высшее образование	53,2
2	Уметь работать на компьютере	30,0
3	Знать иностранный язык	27,0
4	Обладать навыками бизнеса	16,0
5	Уметь управлять автомобилем	7,5
6	Иметь хорошие манеры, обаятельную внешность	7,2
7	Иметь хорошую спортивную (силовую) подготовку	5,8

Точно так же формируется представление о структурных особенностях реальной экономики: современная российская молодежь не имеет практически никакого представления о разнообразии секторов экономики, о распределении видов занятий и о разнообразии форм деятельности. Исследования показывают, что примерно треть из общего числа опрошенных выпускников общеобразовательной и профессиональной школ предпочитает работать на государственном предприятии, и примерно столько же – на частном; однако при этом почти треть из них не может сделать определенного выбора (табл. 12.3).

Предпочтительный выбор будущего места работы
(по мнению выпускников профессиональной школы)

№ п/п	Организация, предприятие, учреждение	Ответы в %
1	Частное предприятие	20,8
2	Совместное предприятие	19,7
3	Государственное предприятие, бюджетная организация	15,2
4	Государственное акционерное общество	11,3
5	Предприятие, выкупленное трудовым коллективом	3,9
6	Общественная организация (фонд, партия, профсоюз)	0,1
7	Акционерное общество на базе колхоза, совхоза, лесхоза	0
8	Другое	2,6
9	Затрудняюсь ответить	26,0

Отмечается также стремление зарабатывать как можно больше денег любыми средствами (по данным наших опросов и результатам аналогичных обследований около 15% опрошенных проявляет готовность во имя реализации своих интересов прибегнуть к насилию).

Несмотря на то что в настоящее время в *разных звеньях профессиональной школы* под давлением условий на рынке труда и профессий действительно происходят существенные изменения, все же весьма *мало внимания уделяется овладению учащимися практическими навыками работы в условиях экономических преобразований*. Реформа профессиональной школы, как показывают результаты проведенных нами опросов выпускников профессиональной школы, фактически идет без учета реальных потребностей и структуры российского рынка труда, в частности без учета меняющегося в ходе экономической реформы рынка профессий и без влияния школы на формирование профессиональных планов и намерений выпускников. Большинство выпускников общеобразовательной и профессиональной школ не видят для себя ясного жизненного пути, не представляют своей профессиональной карьеры и неадекватно оценивают свою профессиональную перспективу. При этом наблюдается внутренняя несогласованность, которую, в принципе, можно трактовать как психологический конфликт личности - конфликт ожиданий, намерений и реального выбора. Этот внутренний конфликт, определяя будущее поведение индивида на рынке труда, становится действующим фактором его профессионального самоопределения.

В 1998-2000 гг. нами и нашими коллегами были проведены специальные исследования профессиональных планов и профессиональных намерений старшеклассников и выпускников российских школ, которые, в первом приближении, позволяют оценить личностные основания их профессионального выбора. В ходе этого исследования старшеклассникам, в частности, предлагалось выбрать из предлагаемого перечня профессий наиболее предпочтительные (в перечень были включены пятьдесят наиболее известных профессий, знакомых ученикам). Предлагалось два условия такого выбора. В первом случае нужно было выбрать предпочитаемую профессию, опираясь только на индивидуальный интерес («престижный выбор»): «Назовите ту профессию из предлагаемого перечня, которую вы бы выбрали, если бы имели для этого все возможности и никто и ничто бы вам не мешало». Во втором случае нужно было выбрать профессию с учетом реальной ситуации в семье и в регионе («реальный выбор»): «Если бы вам завтра нужно было выбирать работу, то куда бы вы пошли и кем бы вы стали работать».

Выборочные результаты исследования представлены в табл. 12.4, в столбцах которой приведены значения усредненных рангов, полученных указанными профессиями в ходе выбора, начиная с наивысшего – первого (1) – до последнего из пятидесяти (50). В первом столбце таблицы находятся наименования двенадцати профессий, которые получили устойчивый наивысший ранг по всей выборке обследованных при первом условии – (см. столбец «престижный выбор», «всего»). Как следует из табл. 12.4, ранги *реального выбора* (столбец «реальный выбор», «всего») существенно отличаются от рангов *престижного выбора*. Кроме того, видно, что ранги выбора, как престижного, так и реального, значительно различаются у юношей и девушек, у выпускников 9 и 11 классов.

Таблица 12.4

Рейтинг престижных и реально выбираемых профессий у российских старшеклассников (из перечня в 50 профессий)

Профессия	Престижный выбор					Реальный выбор				
	Всего	Юноши	Девушки	9кл.	11 кл.	Всего	Юноши	Девушки	9кл.	11 кл.

Юрист	1	1	1	1	1	2	3	4	1	4
Экономист	2	3	2	3	2	1	5	1	2	1
Врач Программист	3	4	3	2	3	3	9	2	3	3
Бухгалтер	4	2	16	4	6	4	1	11	5	5
Переводчик	5	20	4	5	8	6	21	5	6	7
Психолог Менеджер	6	32	5	8	4	10	39	6	11	8
Педагог	7	39	6	9	5	12	-	7	16	9
Милиционер	8	13	8	6	11	9	6	13	15	6
Военнослужащий	9	-	7	10	7	5	19	3	7	2
Водитель	10	6	27	8	13	8	4	30	8	11
	11	7	24	11	10	11	7	31	9	14
	12	5	-	7	21	7	-	-	4	23

Приведенные выше результаты показывают, что для молодежного контингента необходима разработка особых направлений активной социальной политики, создание социальных институтов сопровождения профессиональной карьеры, которые должны подготовить молодежь к работе и жизни в новых условиях и развить наряду со специальными профессиональными знаниями и умениями основные (базовые) социально-профессиональные навыки, предполагающие знание экономической ситуации в регионе, адекватное представление о региональном рынке труда и профессий, умение планировать свою профессиональную карьеру, находить эффективные формы поведения на свободном рынке рабочей силы и др.

Таким образом, классическое профессиональное образование, уровень которого в России, бесспорно, чрезвычайно высок, перестает удовлетворять новые требования российской действительности, необходимо найти новые пути и принципы регулирования складывающегося рынка образовательных услуг, обеспечить для молодых поколений персональную помощь и поддержку на этапе профессионального становления личности, формирования жизненных и профессиональных планов. Перемены в жизни российского населения осложняются появлением так называемых трансформационных социальных феноменов, предполагающих реальное расширение индивидуальных свобод, увеличение ответственности человека в определении собственной судьбы, растущую нагрузку на самостоятельность человеческой личности, в первую очередь молодого поколения.

По нашим данным, для значительных контингентов населения, особенно слабо социально защищенных, эффекты реформ и соответственно отношение к ним определяются резко возросшей нестабильностью социально-трудовых отношений, потерей уверенности в завтрашнем дне. В качестве косвенного показателя этого можно рассматривать существенно возросший уровень так называемой профессиональной миграции: за последнее пятилетие в России ежегодно десятки миллионов человек по тем или иным причинам меняют место своей работы. Этот фактор становится важным параметром динамики российского рынка труда, в значительной мере определяющим особенности формирования региональных рынков образовательных услуг, существенным образом влияющим на процесс гражданского и профессионального самоопределения молодежи на рынке труда (табл. 12.5).

Таблица 12.5

Мотивация выбора (перемены) места работы молодыми работниками*

* По данным Госкоммолодежи, 1998 г.

№ п/п	Мотивы перемены места работы	Ответы в %
1	Низкая зарплата	41,5
2	Неинтересная работа, нет надежды на продвижение	16,4
3	Нет социальной поддержки предприятия (жилье, отдых, детсады и пр.)	14,0
4	Тяжелый труд	10,5
5	Плохие условия труда	9,3
6	Сокращение штатов	5,3
7	Боязнь закрытия предприятия	5,0
8	Желание открыть свое дело	4,8
9	Окончание срока найма	2,2
10	Плохие отношения в коллективе, с администрацией	0,6
11	Личные обстоятельства	0,8
12	Другое	8,8
13	Затрудняюсь ответить	22,2

При этом интерес представляют предпочтения молодежи при выборе нового места работы не только по мотивам перемены рабочего места, но и по формам занятости, выявляя определенную зависимость ответов от

типологии ценностных ориентации.

В структуре трудовой мотивации молодых работников и выпускников различных звеньев профессиональной школы выделяются два основных фактора. С первым тесно коррелируют так называемые *социальные персональные переменные* – ощущение полезности для окружающих, возможность заниматься интересным делом и жить в хорошем коллективе. Со вторым связаны *инструментальные персональные переменные* – возможность продвинуться по службе и устойчивость своего служебного положения.

Эта специфическая для молодежи типология впервые была обнаружена в исследованиях наших коллег В.И. Чупрова и М.Ф. Черныша, которые и выявили отмеченные выше два основных фактора (типа) молодежных ориентации по отношению к труду*.

* Чупров В.И., Черныш М.Ф. Мотивационная сфера сознания молодежи: состояние и тенденции развития. М., 1993.

Первый тип ориентации, как видно, подразумевает высокую степень заинтересованности человека в выполняемой работе (этот тип ориентации наблюдается преимущественно у тех, кто демонстрирует *экспрессивное отношение к труду* – группа «э»), второй подразумевает, что человек озабочен лишь тем, как максимально продвинуться по социальной лестнице (этот тип наблюдается у тех, кому свойственно *инструментальное отношение к работе* – группа «и»). В группе «э» ощутимо больше тех, кто предпочитает работать на государственном предприятии; в группе «и» – больше доля выбирающих работу в частном секторе (табл. 12.6). В этой же группе больше, хотя и ненамного, тех, кто *готов подрабатывать на дому или работать по договору*.

Таблица 12.6

Предпочтения молодежи при выборе форм занятости

№ п/п	Формы занятости	Типология ценностных ориентации	
		Группа «э»	Группа «и»
1	Госпредприятие	31,1	25,1
2	Индивидуальная трудовая деятельность	8,6	6,7
3	Кооперативное (частное) предприятие	21,2	30,2
4	Семейная фирма	7,2	5,8
5	Работа по договору (найму)	7,8	10,7
6	Вербовка на работу в труднодоступные районы	7,4	7,2
7	Подработка на дому	3,7	6,5
8	Отъезд на большую стройку	12,9	7,8

Как видно, группа «и» лучше подготовлена к тяжелому периоду перехода к рынку. Входящие в нее респонденты менее болезненно, чем респонденты группы «э», воспримут потерю работы в государственном секторе, с большей готовностью включатся в рыночные формы хозяйствования, особенно в те нестойкие, стихийные формы рынка, которые возникают на этапах российского переходного периода.

Если принять во внимание все приведенные выше данные, то следует признать, что они полностью поддерживают вывод, который стал основным аргументом в пользу создания национальной системы профориентации и психологической поддержки населения. В интервале 1993-1999 гг. в России были практически разрушены прежние, административно закрепленные, связи между учебными местами профессиональной школы и рабочими местами в трудовой сфере; при этом новая система социальных институтов, поддерживающих эти связи в контексте рыночных механизмов, фактически отсутствует.

Указанное нарушение связей между профессиональной школой и профессиональным трудом имеет далеко идущие не только криминальные, но и экономические последствия. Специальные исследования, проведенные нами в 1993-1997 гг., показывают, что в условиях переходного к рынку периода сильно изменилось психологическое отношение к труду, к трудовой деятельности (см. табл. 12.7) и в целом к профессиональному образованию (см. табл. 12.8), как у молодежи, так и у взрослого населения.

Таблица 12.7

Мотивация выбора профессии

№ п/п	Наименование фактора	Ответы в %	
		1993	1997

1	Зарплата	66	56,3
2	Возможность использовать свои знания и опыт	53	55,1
3	Вера в справедливую оценку своего труда	43	48
4	Стабильность и постоянство работы	38	53,3
5	Свобода выбора собственных методов работы	26	16,2
6	Коллеги – компетентные и приемлемые единомышленники	20	12,0
7	Возможность продвижения по службе	18	19,8
8	Возможность получить квалифицированную помощь	13	22,8
9	Отсутствие давления со стороны начальства	11	15,0
10	Понимание того, что хочет руководитель от подчиненного	10	6,0

Таблица 12.8

Отношение студентов к своей профессии

№ п/п	Характер отношений	Оценки в %	
		1993	1995
1	Положительное	8,33	66,7
2	Скорее положительное, чем отрицательное	16,67	12,6
3	Нейтральное (безразличное)	53,57	14,5
4	Скорее отрицательное	17,86	6,1
5	Отрицательное	3,57	0,1

Прежде всего стали другими системы личностных ценностей и оценок, значительно возросло ощущение личностной и ситуативной неопределенности. Как раз на этом фоне отмечено упомянутое ранее падение чувства собственного достоинства, снижение уверенности в завтрашнем дне, ощущение утраты профессиональной и личностной перспективы.

Данные наших собственных исследований среди различных контингентов студентов профессиональной школы подтверждают: в условиях переходного периода значительные изменения претерпевает отношение учащихся различных звеньев профессиональной школы к перспективам работы по специальности, к своей будущей профессиональной деятельности (табл. 12.8).

Таким образом, видно, что выбор профессии действительно приобрел характер личностного кризиса на определенном этапе жизненного пути молодого человека, стал персональной проблемой для большинства учащихся как общеобразовательной, так и – что особенно важно – профессиональной школы. В этой связи исключительно важными становятся правильная оценка и психологический анализ ситуации, складывающейся в обществе, оценка изменений в индивидуальной и общественной психологии потенциальных работников. Мы уже говорили, что потеря жизненных ориентиров и перспектив снижает устойчивость человека, создает угрозу его личной и профессиональной безопасности. Это, в первую очередь, относится к молодому поколению, которое не имеет достаточного жизненного опыта, навыков поведения на рынке труда.

В данном контексте особого внимания заслуживают российско-британский и российско-германский проекты, поддержанные Европейским фондом образования, по созданию в регионах России (в частности, в Москве и Санкт-Петербурге) новых типов образовательных учреждений* – колледжей и центров профессиональной подготовки ремесленных работников для сферы услуг. Их выпускники ориентированы на самостоятельное участие в реформе российской экономики, в частности на работу в радикально изменяющихся сферах туризма и гостиничного хозяйства, ремонтных и строительных услуг, развития малого и мелкого сервисного бизнеса, т.е. производства не только товаров, но и услуг самого разного профиля.

* Реформирование содержания начального профессионального образования: Материалы международной конференции. СПб., 1999.

Накопленный опыт организации такого рода учреждений позволяет уже в первом приближении увидеть, что процесс подготовки молодежи для работы в условиях рыночной экономики может эффективно управляться государственными структурами, а психологические эффекты обучения в так организованной профшколе превосходят всякие ожидания. Психологическое сопровождение и анализ новых для России форм профессионального образования позволяет лучше понять причины, которые определяют изменения в индивидуальной психологии и обеспечивают эффективное индивидуальное поведение на рынке труда, развитие в молодежи таких качеств, как самостоятельность и гибкость экономического мышления, ориентация на потребителя, на его интересы и возможности.

12.4. Развитие психологической и профессиональной консультации как сектора персональных, личных услуг

Десятилетний ход российских реформ отчетливо выявил растущую потребность российского населения в психологических услугах: личностной и профессиональной диагностике, консультировании, поддержке, помощи в разрешении жизненных проблем, гражданском и профессиональном развитии личности, в психологическом тренинге и коррекции и т.п. (Ю. Забродин, 1993-1997; И. Конокова, 1998; М. Руткевич, В. Потапов, 1995; В. Чупров, А. Черныш, 1993, и др.).

На этом фоне стихийно и практически неуправляемо начал формироваться специфический для России рынок психологических услуг как услуг личного, персонального характера. Основными потребителями этих услуг становятся отдельные граждане (физические лица), а также частные предприниматели и администрация частных учреждений и предприятий. В этом проявляется существенное отличие от недавних лет, когда потребителями прикладного и практического психологического знания были, главным образом, государственные учреждения, предприятия и организации.

Неограниченный поток психологической и окопсихологической литературы, необозримое предложение психологических услуг часто весьма сомнительного, а иногда и откровенно шарлатанского свойства привлекли внимание общественности и органов государственного управления к этой быстро растущей отрасли интенсивно развивающегося в России третичного сектора экономики. За последние годы были проведены несколько совещаний с участием специалистов, представителей общественности и государственных органов, которые привели к определению *новых принципов социальной политики*, в которой так или иначе учтена необходимость определить роль и функции государства на формирующемся рынке социальных, образовательных, психологических и иных личных услуг. На этих совещаниях мы отмечаем формирование необычного психологического феномена, выступающего как позитивный результат российских реформ. В государственных институтах и в общественном сознании России формируется концепция необходимости *управления человеческими ресурсами*, в частности *управления развитием человеческих ресурсов, сопровождения гражданской и профессиональной карьеры индивида, развития персонала предприятий и учреждений, управления региональными рынками образовательных услуг, труда и профессий*.

Важным политическим фактором стало усиление государственного внимания к сфере психологических услуг и психологической помощи: в этом направлении за последние годы произошли кардинальные перемены. Значительное влияние на ход событий в социально-трудовой сфере оказали законодательные акты, принятые в 1992-1999 гг. Президентом и Правительством Российской Федерации, другие решения, подготовленные и принятые совместно группой федеральных органов исполнительной власти: Министерством труда, Министерством образования, Федеральной государственной службой занятости, Роскоммолодежи и др. Достаточно указать на принятый в 1992 г. и дополненный в 1995 г. Федеральный закон об образовании Российской Федерации, Федеральный закон о занятости и др.

Одними из важнейших следствий принятых решений стали:

- государственное признание необходимости развития общенациональной системы профессиональной ориентации и психологической поддержки населения России;
- официальное закрепление статуса и форм профессиональной и консультативной помощи населению России, утвержденное постановлением Министерства труда и социального развития РФ от 27 сентября 1996 г. № 1;
- разработка общих принципов организации такого рода работ, определенных первичными нормативными документами, разработанными в Министерстве труда и социального развития РФ.

К числу основополагающих нормативных документов относятся прежде всего принятые в Министерстве труда и социального развития РФ Положение о профессиональной ориентации и психологической поддержке населения в Российской Федерации, в Министерстве образования РФ – Положение о службе практической психологии образования, в Федеральной службе занятости - Положение о профессиональной ориентации и профконсультации и др. В этих документах впервые юридически определены виды и формы деятельности в области профориентации и психологической поддержки населения, определены субъекты этой деятельности, зафиксированы минимальные гарантии государства гражданам России в этой сфере образовательных и специальных услуг.

Нужно особо отметить, что все указанные решения в действительности имеют историческое значение: **впервые с 1936 г. советское правительство конституирует легальную основу и определяет долю и формы государственного участия в развитии практической психологии в России.**

Вместе с тем установленные *общие принципы* активной социальной политики государства, локальные акты, принятые органами государственного управления, отдельные ведомственные нормативные акты, инструкции и постановления, – все они еще не создают достаточной правовой основы для развития разнообразных

психологических услуг. Принятые нормативы фактически не затрагивают малое предпринимательство и индивидуальную деятельность практического психолога как новую обширную сферу частного предпринимательства, включающую в себя широкий спектр персональных диагностических, консультативных и консультативно-обучающих (тренинговых) услуг психологического характера. Они не обеспечивают достаточную защиту прав граждан на доброкачественные и безопасные персональные услуги, не определяют характер и порядок ответственности за оказание недобросовестных услуг, равно как и за нелегальное их производство и распространение. При этом постоянной практикой становится незаконное заимствование и применение зарубежных методов, повсеместное нарушение авторских прав, отсутствие экспертизы и оценки качества производимых в данной сфере товаров и услуг, юридическая безответственность лиц, осуществляющих такого рода деятельность, и т.п. Множатся случаи, когда под видом психологических оказываются услуги совершенно иного характера, не имеющие с научной психологией ничего общего.

Тем не менее российская действительность подтверждает, что существенные изменения в отношении государства к практическому применению психологического знания – это реальная политика, а не популистские декларации, и сейчас в перспективе 2000-2005 гг. речь идет:

- о систематическом развитии общенациональной системы профессиональной ориентации и психологической поддержки населения с участием всех уровней и субъектов государственного и муниципального управления;
- о создании научных, технологических и организационных основ управления человеческим ресурсом; о разработке действующих региональных программ сопровождения гражданской и профессиональной карьеры человека.

Если следовать данной стратегической линии, то за ближайшее пятилетие должна быть заложена база совершенно новой отрасли так называемых личных, а точнее – персональных услуг в сфере практического человековедения.

Естественно, что эта отрасль должна быть обеспечена соответствующими ресурсами:

- должны быть созданы достаточно мощные научные основы работы этой новой для России отрасли услуг: а значит, необходимо специально рассмотреть реальное состояние и перспективы развития российской научной психологии, ее фундаментальных, прикладных и практических разделов;
- необходимо разработать легальную, научно обоснованную и этически безопасную систему нового типа социальных технологий – психологических технологий работы практического психолога, включающих в себя специализированную, патентно-чистую технику, методы и процедуры, способы организации его рабочего места.

Взамен пиратского и бесконтрольного распространения разнообразных и несогласованных методов и процедур практической работы психологов необходим аккуратный трансфер на российскую почву зарубежных техник и технологий с учетом национальных, географических и экономических особенностей российских территорий. Но, может быть, даже более важно развернуть целенаправленную работу по производству конкурентоспособных отечественных психотехник и психотехнологий, по подготовке материальной и правовой основы их появления на российском и международном рынке.

В ближайшие годы в России – практически на свободном пространстве – должен возникнуть значительный, до нескольких сотен тысяч человек, кадровый контингент, образующий профессиональный ресурс данной отрасли услуг. При этом следует иметь в виду, что для обеспечения нормального социального эффекта этой отрасли в ней в сопоставимых долях должны объединиться для согласованной деятельности специалисты совершенно разного профиля: экономисты, педагоги, социологи, юристы и, конечно, психологи.

Вместе с тем, как и во всяком другом деле, организации и предприятия данной отрасли могут и должны иметь персонал разного квалификационного уровня – младший (обслуживающий) персонал соответствующей квалификации, специалистов со средним образованием и специалистов высшей квалификации. В этой связи придется осознанно и разумно преодолевать профессиональный снобизм академического психолога: нужно понять, что работа практического психолога высшей квалификации в современной России имеет, может быть, гораздо большее социальное звучание, а постоянно растущая потребность в практическом психологе средней квалификации вообще никак не удовлетворяется.

В сложившихся обстоятельствах становится целесообразным заново оценить *перспективы развития научно-фундаментальной, прикладной и практической психологии* в России и сделать это с учетом той социальной и экономической ситуации, которая складывается в России в связи с реформой ее политической, государственной, социальной и экономической сфер, т.е. в России переходного периода.

За годы, прошедшие с начала реформ, накопилось достаточное количество информации как о специфике процессов трансформации российского общества, так и об особенностях реакции граждан на происходящие в нем изменения. Появилась реальная возможность более точно взглянуть на процессы российского переходного периода с психологической, субъектной точки зрения, полнее выявить человеческий потенциал и ресурс

российских реформ. Полезно рассмотреть эти процессы в их человеческом выражении для того, чтобы по возможности выявить критические точки развития социальных напряжений и оценить вероятность возникновения критических ситуаций, задающих определенные перспективы социальных и индивидуальных стрессов.

Существенно новый для России термин «управление человеческими ресурсами» сегодня не вызывает недоумения именно потому, что вот уже практически десять лет мы непрерывно употребляем его во всех аудиториях и на всех уровнях: от органов и служб муниципального управления до управленцев федерального уровня; от традиционных гуманитарных специалистов, которые работают в разных сферах социальной практики, до академических специалистов, занимающих достаточно высокое положение в отечественной науке.

Ведь именно так в 60-е годы пробивала дорогу концепция учета человеческого фактора – концепция, которая оказалась в действительности источником возрождения и восстановления отечественной психологии. В начале XXI в. таким генеративным фактором обновления и развития русской психологической науки может стать концепция *управления человеческими ресурсами*.

Глава 13. Управление человеческими ресурсами на этапе реализации профессиональной карьеры

Как мы установили выше, состояние профессионально-квалификационной структуры человеческих ресурсов и качественные характеристики региональных рынков труда в значительной мере определяются *структурными преобразованиями народнохозяйственного комплекса; политикой занятости и состоянием безработицы; качеством и динамикой изменения человеческих ресурсов, профессионального потенциала экономики*. В данной главе мы дадим более детальное описание проблем и феноменов управления человеческими ресурсами на этапе реализации профессиональной карьеры человека. При этом основные вопросы, разумеется, будут затрагивать состояние и проблемы экономически активного населения на российском рынке труда – как свободном, так и связанном. Специальный интерес в контексте нашего анализа представляют описание ситуации и поведение работников в процессах перехода от состояния незанятости к занятости и в процессе профессионального труда на рабочем месте. Естественно, что при этом наибольшее внимание мы будем уделять вопросам управления человеческими ресурсами на этом этапе жизненного пути человека.

13.1. Занятость и безработица

Нужно признать, что действующий в России экономический механизм не побуждает к активному созданию новых рабочих мест, весьма затрудняет свободный перелив рабочей силы, приводит к накоплению неполной занятости и потенциальному росту безработицы. Начиная с 1994 г. масштабы *неполной занятости* нарастают. В текстильной и электротехнической промышленности, в тракторном и сельскохозяйственном машиностроении от 40 до 60% работников были переведены на неполную рабочую неделю или отправлены в административные отпуска.

При общем негативном характере этого процесса именно *неполная занятость во многом способствовала сохранению незначительного уровня официальной безработицы* (табл.13.1).

Таблица 13.1

Трудоустройство граждан, ищущих работу*

* Статистические данные Федеральной службы занятости.

№ п/п	Характеристика контингента безработных	Обратилось по трудоустройству		Трудоустроено	
		Всего	Вт. ч. женщин	Всего	Вт. ч. женщин
1	2	3	4	5	6
01	Численность граждан всего (строки 04+06+07)	2 437 575	1 490 053	724 659	351 692
02	из них: работавшие (работающие) по профессиям рабочих	1 426 099	780 589	486 897	225 466
03	по профессиям служащих	768149	564 568	177010	127373
04	Из строки 01 занятые трудовой деятельностью	95918	54364	14562	6675
05	из них: желающие работать в свободное от основной работы время	13496	6950	3567	1466
06	учащиеся, желающие работать в свободное от учебы время	63483	28583	40412	16715
07	незанятые трудовой деятельностью	2278174	1 407106	669 685	358 302

Справка.

Из числа незанятых трудовой деятельностью (строка 07, гр.5):

трудоустроено в период до признания их безработными – 375 423 чел.;

направлено на профессиональное обучение – 60 441 чел.

Число граждан, получивших консультацию:

по выбору профессии – 291 113 чел.;

по профессиональному обучению – 122 510 чел.;

по перемене места работы – 511 356 чел.;

по законодательству о труде и занятости – 258 547 чел.;

по другим вопросам – 217 542 чел.

Изменения в структуре безработных характеризуются следующими особенностями:

- возрастанием численности безработных, проживающих в сельской местности, и изменением их удельного веса в общей численности безработных – с 25 до 27%;

- увеличением доли долговременных безработных в общей численности безработных (по предварительным данным к концу первого полугодия 2000 г. почти каждый третий безработный будет иметь этот статус более 8 месяцев, в то время как за аналогичный 1995 г. – почти каждый пятый);

- преобладанием численности уволившихся работников над численностью принятых на работу (так, по предварительным данным за первый квартал 1999 г. было принято на работу свыше 2,5 млн человек, а уволилось – более 3,4 млн человек);

- усилением социальной напряженности на официально контролируемом рынке труда (к концу первого полугодия 1999 г. только каждый пятый, имеющий статус безработного, мог рассчитывать на свободное рабочее место или вакансию, в то время как в конце первого полугодия 1993 г. – каждый второй);

- увеличением числа городов и поселков с моноэкономической структурой, в которых отмечается кризисная ситуация с занятостью (это прежде всего города и поселки, где градообразующими являются предприятия текстильной, легкой, угольной промышленности, оборонного комплекса, машиностроения);

- устойчиво высоким уровнем безработицы в ряде территорий – Ивановской, Псковской, Костромской, Кировской, Ярославской областях, республиках Дагестан и Ингушетия, где уровень безработицы в три и более раз превышает среднероссийский показатель.

Сопоставительный анализ приведенных выше данных (а также дополнительной информации по состоянию и движению человеческого ресурса России, например сведений о профессиональной миграции, данных о выпуске и трудоустройстве специалистов и т.д.) подтверждает вывод о том, что уже в конце 1993 г. практически разрушились прежние, административно закрепленные связи между учебными местами профессиональной школы и рабочими местами в трудовой сфере. В этом контексте представляет специальный интерес статистика занятости и движения рабочей силы на свободном рынке труда России (табл. 13.2).

Таблица 13.2

Усредненная структурная характеристика контингента российских безработных на рынке свободной рабочей силы (за II квартал, в том числе выпускники школы)*

* Усреднено по данным ФСЗ России за 1993-1999 гг.

№ п/п	Характеристика контингента безработных	Зарегистрировано безработных на конец квартала			
		Всего	Из них в сельской местности	Женщины	Из них в сельской местности
1	2	3	4	5	6
01	Численность безработных – всего	577725	101 694	417605	73566
02	Из строки 01 по причинам увольнения (отчисления): По собственному желанию	217930	37940	143875	25630
03	За нарушение трудовой дисциплины	20512	4392	7635	1992
04	Высвобожденные работники:	238 749	38833	182823	32163
05	в связи с реструктуризацией	10454	632	8634	532
06	в связи с банкротством или прекращением деятельности предприятия	3068	803	2285	717
07	уволенные из рядов Вооруженных сил	5080	1455	259	40
08	ранее занимавшиеся индивидуальной трудовой деятельностью	800	172	561	110
09	граждане, освобожденные из ИТУ или ЛТП	5433	939	701	111

10	выпускники общеобразовательных школ	22515	4764	16851	3427
11	выпускники средних спец. и высших учебных заведений	23171	3586	18577	2925
12	выпускники профессионально-технических заведений	21 137	4578	16091	3499

При этом надо иметь в виду, что в среднем ежегодно органы государственного управления и службы местного самоуправления теряют из-под контроля порядка 1 млн выпускников из различных звеньев общеобразовательной и профессиональной школ. Численность нетрудоустроенной молодежи возрастает год от года, внося свой негативный вклад в ослабление реального профессионального потенциала российской экономики и поддерживая тенденцию снижения качества жизни российского общества. Напомним для сравнения, что, например, в Японии трудоустраивается сразу после выпуска до 92% молодых людей. В США получают работу в течение месяца после окончания университета более 84% выпускников естественнонаучного и технического профиля и 38% гуманитариев (через 6 мес. – 94 и 78% соответственно, а через 9 мес. – 96 и 94%).

С учетом развития реальной ситуации и в целях реализации активной социальной политики, усиления государственного регулирования ситуации на рынке труда в последние годы был разработан и реализован ряд организационных и практических мер.

Оказывается помощь работникам, находящимся под риском увольнения. Организована работа по избирательной поддержке предприятий, осуществляющих вынужденный перевод своих работников на условия неполного рабочего дня (недели) или направляющих работников в вынужденные отпуска без сохранения заработной платы.

Разработана программа действий в условиях массового высвобождения и развития критических ситуаций на региональных рынках труда, определены критерии для отнесения территорий к критическим регионам по состоянию на рынке труда, определяется механизм действий исполнительной власти при возникновении критической ситуации на рынке труда.

В регионах разрабатываются специальные программы, направленные на создание условий, способствующих трудоустройству особо нуждающихся в социальной защите граждан. Осуществляется квотирование рабочих мест, оказывается финансовая помощь работодателям для компенсации затрат, связанных с выплатой гражданам заработной платы, проводится работа по созданию центров профессиональной реабилитации инвалидов, подростков и других категорий граждан.

Для содействия временной занятости в регионах разработаны специальные программы, в соответствии с которыми предусматривается охватить ежегодно в общей сложности более 700 тысяч человек, в том числе свыше 580 тысяч человек на временных и общественных работах и более 60 тысяч учащихся общеобразовательных школ на временных работах в свободное от учебы время.

Для расширения возможностей трудоустройства молодежи, в том числе несовершеннолетних, в регионах проводятся ярмарки вакансий; организовываются молодежные биржи труда; осуществляется эксперимент «Молодежная практика», предусматривающий заключение договоров службы занятости с работодателями о временном трудоустройстве данной категории граждан (сроком не более 6 месяцев) с целью получения профессиональных и трудовых навыков непосредственно на рабочем месте. В целях повышения трудовой мобильности молодежи, впервые выходящей на рынок труда, организована профессиональная информация и консультирование непосредственно в учреждениях образования – для выпускников школ и профессиональных учебных заведений.

Осуществляется поддержка самозанятости населения и другие меры по поддержке безработных. В 1999 г. свыше 380 тысяч безработных граждан прошли профессиональное обучение только за счет средств Фонда занятости, а более чем 2,5 млн человек были оказаны профконсультационные и профориентационные услуги.

Однако анализ показывает, что в ближайшее время ситуация на рынке труда не будет улучшаться. Более того, в ряде регионов она может обостриться под влиянием структурного кризиса, спада производства и снижения уровня предложения новых рабочих мест; это связано, главным образом, с падением инвестиционной активности.

Положение может ухудшиться также из-за ускорения вывода из эксплуатации неэффективных производств, предстоящей санации ряда градообразующих предприятий, банкротства примерно 1500 несостоятельных предприятий. При таком варианте развития масштабы официальной безработицы могут возрасти и составить в 2000-2005 гг. порядка 3,5 млн человек.

С учетом прогнозируемых процессов на рынке труда России, нарастания числа регионов с критическим положением в сфере занятости в рамках активной социальной политики необходимо предусмотреть специальные меры, направленные на активную мобилизацию свободного рынка труда, обеспечить уход с этого рынка

значительной части экономически активного населения за счет более эффективной профессиональной информации и профконсультации, за счет переобучения с последующим трудоустройством безработного и незанятого населения. В соответствии с общей концепцией активной социальной политики перечень практических действий в этом направлении должен предусматривать:

- введение мер по финансово-экономической и социальной поддержке территорий с критической ситуацией на рынке труда, реализацию инвестиционных программ и проектов, способствующих стабилизации и развитию занятости;

- введение системы гарантий занятости и социальной защиты персонала предприятий и организаций в условиях применения санационных процедур или массового высвобождения работающих;

- совершенствование законодательства о занятости населения, и прежде всего с целью усиления защиты на рынке труда отдельных социальных групп населения, стимулирования незанятого населения к активному поиску работы;

- организацию и проведение эффективного мониторинга в сфере занятости с целью выявления кризисных явлений и оперативного принятия упреждающих мер.

Напомним, что с 1997 г. впервые начали согласованно формироваться обе ветви социальной политики государства: социальная защита кризисных групп населения и активное управление рынком труда и занятостью, формирование профессионального потенциала экономики.

Активная социальная политика предполагает усиление государственного влияния на связь между профессиональным образованием и профессиональным трудом при ведущей роли труда. Опыт российских реформ показывает, что предлагаемая в некоторых социальных проектах дальнейшая либерализация экономики фактически может привести к дальнейшему разъединению труда и профобразования и тем самым лишь углубит уже существующий разрыв между рынком труда и рынком образовательных услуг.

Развитие кадрового потенциала экономики, рациональное использование человеческих ресурсов является, как мы определили, одним из основных направлений активной социальной политики государства. В нашем контексте это означает, что существование свободного рынка труда имеет не только положительные (стимулирующие конкуренцию работников) последствия: профессиональный и гражданский потенциал экономически активного населения используется нерационально. Застойные явления на рынке труда немедленно сказываются на общем уровне профессионального потенциала населения.

Введение активной социальной политики здесь означает государственное регулирование динамики свободного и связанного рынков труда: необходима направленная разгрузка рынка, управление процессами трудоустройства и помощь работникам в преодолении кризисных интервалов жизни как точек разрыва профессиональной карьеры. В частности, профессиональное переобучение незанятых граждан (желающих работать и ищущих работу) «под конкретные рабочие места» означает, с точки зрения нашей теоретической модели, *восстановление непрерывности* профессиональной карьеры, структурное согласование потенциала экономически активного населения с требованиями регионального рынка труда.

Как показывает опыт, эта политика может и должна осуществляться через разработку и реализацию комплексных федеральных, межотраслевых и региональных программ развития человеческих ресурсов. В рамках этих программ предусматривается создание эффективной системы профессиональной ориентации и консультации незанятого населения, совершенствование системы профессиональной подготовки и переподготовки безработных, согласованной с программами развития персонала предприятий.

Механизм государственного влияния на формирование и рациональное использование эффективного кадрового потенциала экономики в условиях наличия свободного рынка труда является комплексным: он охватывает все уровни вертикали управления – федеральный, субъектов федерации и муниципальный.

13.2. Подготовка персонала предприятий для работы в условиях перехода к рынку

Изучение деятельности предприятий по подготовке, переподготовке и повышению квалификации кадров также обнаруживает негативные тенденции в использовании человеческого ресурса: наблюдается резкое снижение объемов указанных работ.

Сравнительный анализ позволяет увидеть, что к 1998 г. (по сравнению с 1991 г.) объемы предоставленных на предприятиях образовательных услуг снизились по рабочим должностям почти на 60%, а по должностям руководителей и специалистов – на 65%. Данные подтверждают, что при наличии довольно широкой сети учреждений дополнительного послевузовского профессионального образования практически разрушилась система экономической учебы, прекратилось изучение и передача передового опыта.

Необходимость в профессионально-квалификационной и качественной перестройке трудового потенциала

российских предприятий требует создания национальной системы внутрипроизводственной (внутрифирменной) подготовки кадров. В современных условиях именно *кадровая политика предприятий и организаций становится одним из приоритетных факторов в определении направлений и видов деятельности всех учреждений профессионального образования.*

Вплоть до настоящего времени *профессиональное обучение кадров на производстве остается наиболее массовым видом подготовки квалифицированной рабочей силы.* Так, например, в 1998 г. численность обученных на производстве рабочих примерно в пять раз превысила численность выпускников профессионально-технических училищ всех типов.

Необходимость разработки данного направления активной социальной политики начинает осознаваться руководителями предприятий и региональной администрацией. В настоящее время во многих регионах России (Алтайский и Приморский края, Московская, Саратовская, Тульская, Воронежская, Новосибирская области и др.) в экспериментальном порядке проводится выборочный мониторинг производственной сферы; отрабатывается механизм определения потребностей предприятий в кадрах в условиях рыночной экономики; определяются возможности оценки и формирования рынка профессий и т.п. С 1995 г. в опытным порядке введено управленческое консультирование; начата опытная разработка программ развития персонала предприятий и др.

Наблюдаемое снижение количества и качества всех видов получаемого образования в ближайшем будущем существенно ухудшит качественную структуру рабочей силы. В связи с этим, а также в связи со сложностью ситуации, складывающейся на российском рынке труда, целесообразно:

- продолжить работу по профессиональной переподготовке (с последующим трудоустройством) экономически активного населения на свободном рынке труда;
- создать предпосылки для развития профессиональной подготовки работников на рабочих местах предприятий и организаций (без прекращения с ними трудовых отношений, т.е. с гарантированным трудоустройством).

Учитывая возрастающую потребность в активном развитии региональных программ управления и развития человеческих ресурсов, целесообразно продолжить реализацию названных выше работ как *экспериментальных социальных проектов.* При этом необходимо организовать и обеспечить:

- разработку нормативной базы профессионального обучения работников, нормами которой определены порядок его организации и профессионального консультирования персонала; гарантии и льготы для работников, совмещающих работу с обучением (для предприятий, обеспечивающих профессиональное образование в соответствии с социальными планами) и др.;
- создание системы координации всех форм профессионального образования, с эффективной обратной связью на федеральном и региональном уровнях, позволяющей сохранить качественный трудовой потенциал предприятий и организаций России;
- разработку системы содействия предприятиям в подготовке персонала на производстве; обеспечить ее государственную поддержку;
- развитие национальной системы сопровождения профессиональной карьеры – профессиональной ориентации, консультации и психологической поддержки населения – с учетом ситуации, складывающейся на рынках профессий и образовательных услуг;
- разработку экспериментальных программ управления человеческими ресурсами на уровне отдельных регионов.

Основными задачами в области развития человеческих ресурсов как комплексного межведомственного направления активной социальной политики государства (на реальных рабочих местах) становятся:

- повышение профессионального уровня кадрового потенциала экономики;
- усиление трудовой мотивации путем воздействия на структуру и профессиональные качества персонала;
- совершенствование организации профессионального обучения и переподготовки занятого, безработного и незанятого населения, в том числе военнослужащих, уволенных в запас, а также профессионального развития кадров государственных служащих.

Таким образом, работа в сфере управления и развития человеческих ресурсов в рамках экономически активного населения имеет своей целью неубывающий рост эффективной занятости, повышение профессиональной мобильности работников и улучшение профессионального уровня и качества персонала предприятий. Очевидно, что в конечном итоге эти меры непосредственно влияют на уровень безработицы (точнее, на движение работников на свободном рынке труда) и конкретно определяют профессиональный потенциал предприятий региона.

Реформирование экономики России в перспективе должно обеспечить высокую конкурентоспособность отечественной продукции и услуг, выпускаемых российскими предприятиями и организациями, как основу их устойчивого экономического развития. Опыт развитых стран с эффективной рыночной экономикой показывает, что наиболее устойчивой базой конкурентоспособности является создание на предприятиях систем управления

качеством производства, основанных на высокой профессиональной квалификации работников, мотивации и вовлеченности их в решение проблем совершенствования производства, на чувстве ответственности и преданности данной организации, ориентации на удовлетворение запросов потребителя.

Важную роль играет при этом проведение в жизнь политики непрерывного развития человеческого потенциала, которая побуждает работников поддерживать, совершенствовать и модифицировать свои знания и навыки в течение всей трудовой жизни, в том числе посредством профессионального обучения и повышения квалификации. Такая политика, включающая в себя управление качеством рабочей силы, становится ключевым инструментом достижения стабильности экономического положения предприятий, повышения социального уровня каждого отдельного работника и страны в целом.

В настоящее время практически во всех развитых странах мира, имеющих наивысший рейтинг конкурентоспособности, разработаны и реализуются системы управления качеством рабочей силы. Уровень требований к работникам, заложенный в указанных системах, предполагает:

- наличие полного среднего образования и получение начальной специальности (профессии) еще в учебных заведениях;
- получение формально признанной профессиональной квалификации, основанной на наличии компетенций по широкому кругу знаний, технических навыков и навыков поведения, а также воспитание личных качеств, необходимых для работы в условиях современного производства;
- организацию систем непрерывного профессионального развития персонала, позволяющих обеспечивать квалифицированными кадрами быстрое и эффективное внедрение высоких технологий, средств автоматизации и информатизации;
- наличие высокого уровня исполнительности, профессиональной гибкости и мобильности, основанных на эффективной кадровой политике, высокой организации и мотивации труда, внедрении принципов гуманизации труда и заботы о качестве трудовой жизни.

Анализ положения дел, сложившегося в сфере развития кадрового потенциала российских предприятий и организаций в контексте решения задач обеспечения их конкурентоспособности на международном и национальном рынке, позволяет выделить основные проблемы, решение которых требует осуществления следующих мер государственного регулирования и поддержки.

Повышение уровня профессионализма работников. Качественный уровень работников предприятий и организаций существенно уступает требованиям, предъявляемым на международном рынке труда. Как мы уже отмечали, в России преобладает узкая квалификация работников под конкретное рабочее место при жестком разделении труда. Доминирующим остается индустриальный тип занятости (более 51% работников). Более половины занятых в народном хозяйстве являются работниками неквалифицированного труда или традиционного труда средней сложности.

Создание новых профессиональных стандартов и системы сертификации персонала. Действующие в России Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих и Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих отражают существовавшие более 20 лет назад профессиональное и должностное разделение труда работников. На большинстве предприятий профиль профессии и квалификации присваиваются согласно ЕТКС и вносятся в трудовые книжки работникам без экзаменов или после упрощенных формальных процедур.

Реформа кадровой политики предприятий и организаций. Проводимая на большинстве российских предприятий кадровая политика не соответствует стратегии рыночных реформ, основная масса работодателей и работников не заинтересована в повышении профессиональной квалификации и росте результативности труда. Периодичность повышения квалификации практически всех категорий персонала продолжает расти, что прямо отражается на качестве и уровне профессионализма работников.

Развитие современной системы внутрифирменного обучения. Программы обучения работников на предприятиях ориентированы, в основном, на получение первичной квалификации в виде упрощенных требований. Не соответствуют требованиям и особенностям трансформационного периода России программы, связанные с подготовкой работников высших квалификаций, реализацией программ качества, продуктивности, повышения мотивации труда работников и др. Практически на всех обследованных предприятиях и организациях отсутствуют специалисты – организаторы внутрифирменного обучения, прошедшие специальную подготовку.

Проблемы с качеством подготовки работников наглядно проявились в процессе сертификации продукции и производств, проводимой на ряде предприятий в соответствии с принятыми международными нормами, что является обязательным при выходе изготовителя на международный рынок. Рабочие и специалисты указанных предприятий оказались, в большинстве своем, не готовыми в профессиональном отношении к прохождению обязательных (в рамках международных стандартов) профессиональных тестов, как в части теории, так и практики,

без дополнительной и углубленной переподготовки.

Попытки регулировать качество профподготовки работников на производстве в рамках процедур, установленных Законом Российской Федерации «Об образовании» для образовательных учреждений, положительного эффекта не дали. Функциональные службы организаций, ответственные за профессиональное развитие персонала, по своим задачам и содержанию работы не являются образовательными учреждениями. Поэтому взаимодействие с ними органов государственного управления должно строиться не по линии лицензирования педагогической деятельности, а по линии норм, определяющим конечную эффективность их кадровой и производственной работы.

Анализ деятельности национальных систем профессионального развития человеческих ресурсов в странах с развитой рыночной экономикой, обобщение опыта реформы кадровой работы на российских предприятиях, стремление обеспечить соответствие качественного уровня персонала требованиям, предъявляемым на международном рынке труда, – все это прямо указывает на необходимость реорганизации действующей системы обучения кадров на производстве, превращения ее в систему управления качеством рабочей силы на принципах международных стандартов серии ИСО-9000 «Системы управления качеством».

Создание системы управления качеством рабочей силы на предприятиях позволит решать следующие задачи:

- поддержка инновационных преобразований рабочих мест организаций с целью обеспечения наивысшего уровня качества, производительности и безопасности труда;
- перестройка системы управления кадрами и подготовка персонала на производстве на принципах международных стандартов серии ИСО-9000 с целью обеспечить наилучшее согласование интересов работника и работодателя, создать условия для международной прозрачности оценок профессионализма персонала;
- увеличение возможностей для профессионального роста работников, расширение спектра профессиональных навыков, облегчение перехода работников от одного вида профессиональной деятельности к другому на основе использования новейших российских и зарубежных программ, технологий и средств обучения, повышение мотивации к росту профессиональной квалификации;
- создание системы независимой профессиональной сертификации и аттестации работников на соответствие общероссийским квалификационным требованиям (профессиональным стандартам).

Первоочередные меры по созданию системы управления качеством рабочей силы предусматривают:

- создание нормативно-правовой базы системы управления качеством рабочей силы, ее научно-методического и информационного обеспечения; разработку нового классификатора видов занятий и профессий работников соответственно развитию структуры российского рынка труда;
- создание общероссийских квалификационных требований (профессиональных стандартов) в различных областях профессиональной деятельности, включающих в себя профессионально-квалификационные требования, совместимые с теми, которые предъявляются к подобным работникам на международных рынках труда;
- переподготовку и повышение квалификации руководителей служб предприятий и инструкторского (преподавательского) персонала, осуществляющего профессиональное обучение кадров непосредственно на производстве;
- развитие системы консультационных услуг по ориентации организаций всех видов собственности на внедрение наиболее эффективных форм организации труда, методов управления и производства, осуществление необходимых инновационных преобразований.

Ведущая роль в обеспечении эффективного функционирования системы управления качеством рабочей силы отводится предприятиям и организациям тех отраслей экономики и субъектов Российской Федерации, в которых осуществляется социальное партнерство и происходит действительная интеграция интересов самих предприятий, объединений работодателей и трудящихся, образовательных учреждений и органов государственного управления в направлении роста качества работающего персонала.

13.3. Приоритетные направления государственной политики в области развития человеческих ресурсов предприятий и организаций

Общая стратегия разработки первоочередных мер заключается в разработке и апробации таких механизмов управления человеческим ресурсом в рамках экономически активного населения, которая объединила бы интересы и ресурсы всех заинтересованных в развитии качества рабочей силы субъектов – работодателей, работников и органов государственного управления. Речь идет о реалистических путях интеграции систем управления качеством рабочей силы (создаваемых на российских предприятиях) в национальную и международную системы управления качеством, о предоставлении персоналу предприятий широких возможностей для повышения профессиональной квалификации.

При этом предусматривается разработка (на всех уровнях управления – предприятия, региона, отрасли) согласованно действующих механизмов:

- прогнозирования и планирования качества рабочей силы;
- профессионального обучения и развития работников;
- организации контроля и систематического подтверждения уровня их профессиональной квалификации независимо от места работы и форм собственности предприятия.

На уровне организаций – субъектов хозяйственной деятельности – необходимо введение систем управления качеством рабочей силы как обязательного компонента управления предприятием: наряду с бизнес-планом, планами технологических преобразований и инноваций должен разрабатываться план профразвития персонала, который доводится до сведения каждого работника и в котором определены:

- цели и перспективы развития организации, а также задачи работников по их достижению;
- приоритетные профессии (должности) работников на всех уровнях управления, обеспечивающие конкурентоспособность организации;
- потребности в профессиональном развитии работников по профессиям (должностям), уровням квалификации и ответственности;
- программы обучения и оценки результатов обучения, сроки и методы оценки эффективности работы, порядок их сертификации и др.;
- источники и объемы финансирования профессионального обучения и профразвития работников.

При сертификации предприятия по различным видам продукции или услуг, производимых этим предприятием, при аттестации рабочих мест по условиям труда план профразвития персонала (вместе с итогами сертификации и аттестации персонала), наличие систем внутрипроизводственной подготовки кадров должны считаться обязательными.

Наименования профессий (должностей) работников и уровни их квалификации, установленные предприятиями и организациями, независимо от форм их собственности, могут признаваться соответствующими действующему Общероссийскому классификатору профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОК 016-94) только после аттестации системы внутрипроизводственной (внутрифирменной) подготовки кадров. При этом порядок указанной аттестации должен устанавливаться Правительством России.

На уровне субъектов Российской Федерации в рамках региональных программ управления человеческими ресурсами предполагается создавать регионально-отраслевые системы управления качеством рабочей силы. Для организации этой работы в структуре органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации целесообразно предусмотреть создание соответствующих координационных органов, в функции которых входили бы:

- прогнозирование необходимых объемов и качества рабочей силы с учетом перспектив развития экономики и предприятий региона; координация усилий организаций региона по развитию персонала на производстве;
- организация аттестации внутрипроизводственных систем подготовки кадров; создание региональной системы сертификации и аттестации персонала;
- организация сети модельных предприятий в отраслях экономики; развитие системы консультационных услуг для организаций по вопросам внедрения эффективных систем управления, внутрипроизводственной подготовки кадров;
- введение системы стимулов для работников и работодателей по повышению профессионального мастерства, обеспечения защиты профессионализма (например организация конкурсов лучших производственных систем качества рабочей силы, лучших по профессии и др.).

Положение о работе указанных комиссий должно разрабатываться на базе опыта регионов и утверждаться Правительством России по согласованию с администрацией субъектов Российской Федерации.

На федеральном уровне Правительство России в рамках общей политики развития человеческих ресурсов:

- определяет нормативную правовую базу системы управления качеством рабочей силы, прогнозирует развитие качества рабочей силы;
- разрабатывает общероссийский классификатор профессий, утверждает квалификационные требования к работникам с учетом их унификации со стандартами в странах ЕС и АТЭС;
- создает систему сертификации персонала, обеспечивает качество функционирования самой системы посредством сертификации и аттестации отдельных ее элементов;
- организует изучение и распространение передового опыта в управлении развитием персонала и обеспечении качества рабочей силы.

Период стабилизации в экономике России должен, по нашему мнению, стать периодом качественного накопления и перестройки кадрового потенциала предприятий и организаций. Напомним, что цели активной

социальной политики в социально-трудовой сфере состоят в том, чтобы обеспечить увеличение объема ЭАН и продуктивную занятость для него.

Реализация системы мер по повышению качества рабочей силы и управления персоналом предприятий является наиболее реальной возможностью эффективного решения задач социально-экономической реформы. В условиях сохранения дефицита инвестиционных ресурсов она может обеспечить до 30% объема роста производства и до 50% повышения производительности труда, одновременно выступая как действенное условие смягчения болезненных процессов перемены рабочего места (в том числе вынужденной), движения рабочей силы и возможного изменения социально-профессионального статуса работника.

Масштабы работы в области развития персонала российских предприятий и организаций велики – требуется достаточно оперативно подготовить, переподготовить, повысить квалификацию и провести различные формы адаптационного обучения для 18-20 млн работников предприятий и государственных учреждений. Для работников безвозвратно убыточных предприятий предстоит создать систему вывода их на другие предприятия без прекращения трудовых отношений, с предварительным обучением.

Для решения этих задач необходима скоординированная и сбалансированная по целям, методам, срокам и инвестициям активная государственная политика, предусматривающая целый спектр работ в области развития человеческих ресурсов, включающий в себя такое важное направление, как *профразвитие персонала предприятий и организаций*. Основная задача государства в этом направлении – создать соответствующий социальный механизм, разработать и осуществить систему мер содействия предприятиям в профразвитии персонала без прекращения трудовых отношений с работником.

Главной целью предприятия должно стать рациональное использование профессионального потенциала каждого работника, обеспечение эффективной его деятельности на основе распространения знаний и опыта применения современных технологий, эффективных методов организации труда и управления производством.

В качестве ближайших приоритетных целей предприятия для продвижения в указанном направлении можно назвать следующие:

- поддержка инновационных преобразований для обеспечения роста производительности труда, конкурентоспособности товаров и услуг, достижения современного уровня экологической безопасности;
- создание возможностей для профессионального роста, самореализации работников на основе повышения мотивации к труду и обучению использования новейших программ средств и технологий;
- повышение профессионализма и компетентности персонала на предприятиях и в организациях, эффективного его использования в соответствии с запросами потребителей;
- организация системы профразвития персонала, отвечающего требованиям предприятий, работающих в рыночных условиях.

Для достижения этих целей государственная политика должна содержать соответствующие компоненты, предусматривающие:

- создание нормативно-правовой базы, научно-методического и информационного обеспечения программ профразвития персонала;
- организацию поддержки предприятий, осуществляющих переобучение работников без прекращения с ними трудовых отношений, под будущее развитие (модернизацию, перепрофилирование);
- развитие сферы организационного консультирования для организаций и предприятий всех видов деятельности и форм собственности;
- определение и закрепление статуса образовательных подразделений и структур внутрифирменного обучения, установление единого порядка их лицензирования, аттестации и государственной аккредитации;
- укрепление и переоснащение учебно-производственной базы образовательных подразделений предприятий в соответствии с запросами производства товаров и услуг;
- подготовку и повышение квалификации инструкторско-преподавательского персонала, осуществляющего профессиональное обучение кадров непосредственно на предприятиях;
- введение системы стимулов для работодателей и работников по повышению профессионального мастерства, обеспечения защиты профессионализма.

Подводя предварительные итоги эскизному анализу проблем и перспектив активной социальной политики в отношении экономически активного, занятого и незанятого населения, следует подчеркнуть, что в данном случае мы имеем дело со взрослыми людьми, имеющими за плечами жизненный опыт и опыт профессиональной деятельности. Работа с указанным контингентом отличается от классических форм образования и предполагает качественное изменение характера применяемых образовательных технологий. Особенности контингента определяют также специфику консультационных услуг и необходимость применения новых форм сопровождения профессиональной карьеры работников. Эта специфика определяет технологии и алгоритмы развертывания работ

в области совершенствования подготовки и переподготовки работающего персонала:

- разработка методов и техники прогноза потребности регионов, отраслей, предприятий и организаций в образовательных услугах для проф-развития работающего в них персонала;
- оптимизация сети образовательных учреждений, осуществляющих подготовку и переподготовку работников, оценка реальных возможностей образовательных учреждений в осуществлении задач обучения «под потребности обучающегося»;
- совершенствование содержания и форм обучения взрослых, развитие технологической и учебно-материальной базы образовательных учреждений с учетом реальных рабочих мест: специфики должностной структуры предприятий, особенностей различных видов профессиональной деятельности, отраслевой и региональной специфики и др.

Как мы отмечали выше, в этих целях полезна структурная реорганизация системы профессионального образования с целью создания специализированного и персонифицированного рынка гибких образовательных услуг, реформа сферы профессионального образования на неклассической основе с учетом индивидуально-психологических особенностей взрослых (с целью последующего создания специальных образовательных и коммуникативных технологий) для того, чтобы обеспечить:

- повышение качества использования профессионального, интеллектуального и творческого потенциала общества;
- содействие социализации и профессиональному становлению граждан;
- охрану труда и здоровья граждан, психологическую и профессиональную реабилитацию работников, в том числе лиц с ограниченной трудоспособностью;
- содействие гражданам в профессиональном росте, консультационное и психологическое сопровождение профессиональной карьеры;
- оказание помощи молодежи, безработным гражданам, инвалидам, другим социально не защищенным категориям населения в выборе рабочего места и/или перемене профессии с учетом перспектив экономического развития региона и его предприятий.

В конечном счете речь идет о создании и применении таких принципиально новых для России образовательных и коммуникативных технологий, которые предполагают равноправный социальный контакт между двумя (и более) субъектами, которые должны обеспечить принятие согласованных форм поведения в результате деловой беседы, переговоров и на основании договоренности сторон.

Глава 14. Перспективы активной социальной политики России в области развития человеческих ресурсов на рубеже XXI века

14.1. Активная социальная политика (АСП): практические проблемы управления человеческими ресурсами

Подводя общие итоги изложенному, подчеркнем, что вопросы профессионального становления и развития профессиональной карьеры, формирования профессионального потенциала предприятий и организаций в современной мировой науке и практике относятся к новой комплексной сфере социальной политики – **управления человеческими ресурсами**. Основная практическая задача управления человеческими ресурсами состоит, как было сказано выше, в эффективном сохранении и воспроизводстве, направленном формировании и рациональном использовании профессионально подготовленного, отвечающего потребностям национальной экономики, персонала предприятий и организаций.

Сложившаяся в России на начальном этапе реформ государственная социальная политика в сфере человеческого (профессионального) ресурса оказалась неэффективной: существенно ослаблена профессиональная школа, практически бездействует система развития персонала предприятий, разрушены прежние связи между профессиональным образованием и профессиональным трудом.

Обобщая результаты анализа и многочисленных обследований, можно определить основные причины, по которым необходима радикальная реформа подходов и методов работы с человеческим потенциалом российского общества.

В России отсутствует система сопровождения профессиональной карьеры, соответствующая условиям рыночных реформ, не сложились социальные институты, обеспечивающие рациональное использование человеческого ресурса в соответствии с требованиями реформируемой экономики.

Практически втрое уменьшилась по объему и не соответствует потребностям экономических реформ система повышения квалификации работников на рабочих местах. Российское производство и российские работники по-прежнему ориентированы на количество и качество продукта, а не на реальные нужды и возможности потребителя.

Реформа профессиональной школы продолжается без учета реальных потребностей и структуры российского рынка труда, в частности без учета меняющегося в ходе социальной и экономической реформы рынка профессий.

В качестве приемлемых механизмов более эффективной связи сфер профессионального образования и профессионального труда в развитых странах разрабатываются специальные средства педагогической и психологической компенсации рассогласований между возможностями профессиональной школы (технологией и техникой организации учебного процесса и конкретными учебными мест) и требованиями развивающегося производства (технологиями, техникой, организацией трудового процесса и конкретными рабочими мест).

С помощью этих средств в рамках упомянутых выше социальных институтов или национальных систем создаются экспериментальные общенациональные и региональные программы (проекты) управления человеческими ресурсами. Практическая работа названных выше систем и реализация экспериментальных программ обеспечивают накопление национального опыта в воспроизводстве и рациональном использовании человеческого ресурса.

Критериями эффективности этих систем являются:

- оценка успешности формирования кадрового потенциала национальной экономики;
- оценка качества (профессиональной компетентности) персонала и отдельного работника.

Как показывает опыт развитых стран, в условиях жесткой конкуренции на мировом рынке производство конкурентоспособной продукции предусматривает *сертификацию произведенной продукции* в нормах международных стандартов. Одновременно это предполагает *сертификацию персонала предприятия*, выпускающего данную продукцию, также в рамках международных стандартов. Без соответствующей сертификации персонала продукция просто не выпускается на официальный мировой рынок товаров и услуг, и с этим уже столкнулись российские производители.

Понятно, что, для того чтобы эффективно заработал полный цикл управления человеческими ресурсами, необходимо создать недостающие звенья обратной связи (оценки результатов управления человеческим ресурсом), т.е. создать *средства и механизм оценки реального качества отдельного профессионального работника и персонала предприятия (организации)*. Для этого необходимо разработать согласованные между собой:

- классификаторы специальностей (со специализациями) и учебных мест;
- классификаторы профессий (с должностями) и рабочих мест.

При разработке этих классификаторов необходимо учесть не только имеющийся мировой опыт, но и особенности складывающихся в России рынка труда, рынка образовательных услуг и рынка рабочей силы. Следовательно, разработка любых программ и проектов в области управления человеческими ресурсами предполагает, что будут проведены:

- анализ региональной ситуации в социально-трудовой сфере по видам деятельности, формам занятости, отраслям экономики и в целом;
- научные исследования структуры российского рынка профессий и рынка образовательных услуг, в том числе изучение зарубежного опыта и его обобщение для последующего переноса на российские условия.

Нужно отметить, что аналогичные трудности возникли в европейских странах, когда после подписания Маастрихтского и Шенгенского соглашений раскрылись границы национальных рынков труда и профессиональная миграция между странами ЕС столкнулась с проблемами согласования национальных образовательных стандартов и национальных классификаторов профессий. Европейцы немедленно начали научные *исследования и приступили к разработке новых межнациональных механизмов согласования различий национальных образовательных систем и стандартов и национальных классификаторов профессий* с целью выхода на объединенную систему сертификации и оценки качества профессиональных работников.

Ранее мы уже говорили, что изучение положения дел в области активной социальной политики, имеющей целью сохранение и развитие профессионального (кадрового) потенциала российской экономики, оценки качества человеческих ресурсов, выявило ряд серьезных проблем:

- качественный уровень работников российских предприятий существенно уступает уровню работников предприятий развитых стран Запада и продолжает снижаться;
- кадровая и организационная политика большинства предприятий не соответствует требованиям рыночной экономики и наряду с этим не удовлетворяются интересы работодателей как потребителей квалифицированной рабочей силы;
- профессионально-квалификационная структура российского рынка рабочей силы до сих пор мало восприимчива к изменениям, и работники оказались практически незащищенными в условиях расширяющейся профессиональной миграции;
- углубляется мотивационный кризис, вызванный ростом неудовлетворенности работников предприятий своим

трудом, падает значимость труда как социально полезного вида человеческой деятельности.

Решение этих проблем, сохранение и эффективная реализация интеллектуального и профессионального потенциала российской экономики требует осознанного перехода к новой активной государственной политике в области управления человеческими ресурсами для того, чтобы:

- обеспечить конкурентоспособность российской рабочей силы на национальном и международном рынке труда через *развитие системы внутрифирменного обучения*;
- реализовать государственную систему защиты профессионализма квалифицированных работников и интересов работодателей как потребителей рабочей силы *через разработку государственных профессиональных стандартов и создание механизма сертификации работников*;
- обеспечить государственное регулирование рынка рабочей силы и рынка образовательных услуг через *разработку, реализацию и координацию национальных, региональных и отраслевых программ развития человеческих ресурсов*;
- содействовать профессиональному самоопределению работников, обеспечить эффективное сопровождение их профессиональной карьеры путем *создания и развития национальной системы профориентации и психологической поддержки населения*.

В соответствии с общей концепцией основными задачами активной социальной политики являются:

- разработка и реализация мер по развитию человеческих ресурсов России как комплексного направления активной социальной политики государства;
- содействие формированию рынка гибких персонифицированных образовательных услуг для эффективного развития кадрового потенциала российской экономики;
- усиление трудовой мотивации и качества человеческих ресурсов путем воздействия на объем и структуру экономически активного населения страны (ЭАН);
- рациональное использование человеческого ресурса российской экономики в соответствии с особенностями региональных рынков труда и образовательных услуг, развитие национальной системы профессиональной ориентации и психологической поддержки населения;
- организация профессионального обучения и переподготовки взрослого занятого, безработного и незанятого населения с последующим его трудоустройством в виде квалифицированного и продуктивно занятого персонала российских предприятий.

Первоочередные задачи здесь – подготовка, принятие и введение в действие законодательных и нормативных правовых актов, разработка и реализация нормативно-методических, информационно-аналитических материалов и документов, обеспечивающих указанную *активную социальную политику государства в сфере управления человеческими ресурсами*. При этом необходимы как формирование приоритетов, целей и разработка системы действий, так и конструирование механизмов их достижения, определение источников и объемов финансирования основных мероприятий по реализации указанной политики.

В России объектом непосредственного влияния активной социальной политики являются следующие категории населения:

- *выпускники общеобразовательной и профессиональной школ* – через систему профессиональной информации и ориентации с целью реализации их профессиональных намерений и планов. Объем этого контингента составляет более **4 млн человек** ежегодно;
- *безработное и незанятое население, в том числе военнослужащие, уволенные из Вооруженных сил, и члены их семей* – через обеспечение профессиональной консультации, переподготовку и обучение с целью последующего эффективного трудоустройства. Ежегодный объем этого контингента – около **3 млн человек**;
- *работники предприятий и учреждений всех форм собственности, включая в них высвобождаемых работников* – через создание условий эффективной реализации профессиональной карьеры, в том числе с помощью опережающего переобучения и обучения на производстве. Ежегодный объем этого контингента – около **14 млн человек**.

Государственное управление этими процессами определяется необходимостью разработки единой концепции, согласованной законодательной и нормативной базы развития человеческих ресурсов в общем контексте трудовых отношений на различных этапах жизненного пути с учетом особенностей вхождения в труд, защиты профессионализма и эффективной реализации профессиональной карьеры каждого работника. В условиях развития в России рыночной экономики, формирования отечественного рынка рабочей силы потребовалось создание новых механизмов государственного регулирования социально-трудовой сферы в указанном контексте, специализированных для каждого из указанных выше контингентов.

14.2. Основные направления и задачи активной социальной политики

В области повышения качества рабочей силы предприятий и организаций деятельность органов исполнительной власти должна быть направлена на организацию работы по реформированию *системы классификации видов занятий и профессий работников*, внедрению системы *профессиональных стандартов*, совместимых с международными требованиями.

Задача создания новой российской *системы классификации профессий* особенно актуальна в связи с происходящей реформой социально-трудовой сферы.

Существующая Единая система классификации и кодирования информации Российской Федерации и, в частности, Общероссийский классификатор профессий рабочих, классификатор должностей служащих сформированы как элементы директивного управления рабочей силой в условиях плановой экономики. Эти документы не отражают возникших в последнее время новых форм и методов организации производства и труда, новых технологий, не учитывают трансформационных процессов на рынке рабочей силы. Назрела необходимость их крупномасштабной реформы.

За последние годы ряд государственных образовательных, научно-исследовательских организаций провел исследования по изучению и анализу опыта классификации профессий в странах с развитой экономикой. По результатам работы разработан *проект нового классификатора профессий* с учетом международного опыта регулирования рынка труда. Новый классификатор профессий работников должен стать одним из ключевых элементов регулирования рынка рабочей силы, позволяющих систематизировать виды трудовой деятельности и оперативно реагировать на их изменения, осуществлять прогнозные оценки рынка труда, содействовать профессиональной мобильности работников, планировать организацию профессионального обучения и переподготовки кадров, развитие трудовой карьеры, применение информационных технологий.

В настоящее время в России отсутствуют *профессиональные стандарты*, которые призваны обеспечить эффективность системы управления персоналом, равно как и высокое качество труда работников различных организаций, независимо от формы собственности. Для формирования профессиональных стандартов для различных отраслей экономики необходимо разработать концепцию и механизм их реализации, порядок введения дополнений и изменений; разработать методику и методологию их формирования. К сожалению, пока аналогов методических рекомендаций по разработке профессиональных стандартов нет. Профессиональные стандарты должны отражать минимально необходимые требования к профессиональному уровню работников с учетом обеспечения качества и производительности выполняемых работ в определенной отрасли экономики. Они включают в себя, наряду с другими данными, наименование должностей и соответствующие им квалификационные и образовательные уровни, перечень конкретных должностных обязанностей, выполнение которых позволит работнику реализовать трудовые функции в рамках его компетенции. Профессиональные стандарты определяют содержание соответствующих образовательных стандартов, что позволит на должном уровне осуществлять профессиональную подготовку и повышение квалификации работников, проводить сертификацию и аттестацию персонала, планировать его профессиональный рост.

Отметим, что в 1999 г. впервые в России *разработаны квалификационные требования (профессиональные стандарты)* к должностям работников туристской индустрии нового формата и с учетом международных требований (утверждены постановлением Минтруда России от 17 мая 1999 г. № 8). В этом же русле выполнена разработка Положения о дипломировании персонала судов промыслового флота Российской Федерации: оно определяет порядок и правила, в соответствии с которыми составляются и утверждаются квалификационные требования к персоналу судов промыслового флота Российской Федерации, выполнение которых необходимо для получения профессиональных дипломов и свидетельств. Проработаны и согласованы профессиональные требования к менеджеру, обладающему квалификацией «Мастер делового администрирования». Завершается разработка квалификационных требований (профессиональных стандартов) для специалистов в области менеджмента инноваций в научно-технической сфере. Разработан государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности «Страховое дело», подготовлены предложения к государственным стандартам по организации рабочих мест и профессиональной подготовки инвалидов, предложения о лицензировании оценочной деятельности и др.

Предварительный опыт, накопленный в ходе разработки и введения в действие принципиально новых для России профессиональных стандартов, показывает их высокую эффективность, совместимость с требованиями рыночной экономики. Этот опыт уже сейчас позволяет согласовать между собой профессиональные стандарты для конкретного класса рабочих мест с образовательным стандартом подготовки работника для данного рабочего места. Так, эксперимент, проведенный на предприятиях и в образовательных учреждениях Санкт-Петербурга, показал, что такое согласование существенно облегчает развитие профессиональной карьеры работника,

обеспечивает молодым людям «мягкий» переход от учебного места к соответствующему рабочему месту. В ходе дальнейших экспериментов будет отработана унифицированная методика и апробирован инструментарий по разработке профессиональных стандартов для любых отраслей экономики и любых видов деятельности.

В области сертификации и профессионального развития персонала на производстве основной целью является обеспечение устойчивости и конкурентоспособности российских работников на рынке труда путем разработки соответствующих механизмов регулирования и осуществления государственных минимальных социальных гарантий в области профессионального обучения, переобучения и повышения квалификации работников, становления, развития и сопровождения их профессиональной карьеры.

Для эффективного достижения поставленных целей в ближайшее время предполагается провести социально-экономический и профессионально-психологический анализ квалификационной структуры кадрового потенциала экономики. В ходе этой работы будут апробированы принципы и порядок разработки методов оценки потребности в квалифицированных кадрах, а также оценены перспективы методов прогнозирования потребности в профессиональном образовании на федеральном, территориальном и отраслевом уровнях.

Предварительный анализ правовых основ сертификации персонала в Российской Федерации позволил подготовить минимально необходимую правовую основу для развития национальной Системы сертификации персонала в Российской Федерации. Подготовлено создание Национального органа по сертификации персонала в Российской Федерации, начат Национальный реестр экспертов по сертификации. В 1999 г. подготовлено 22 национальных эксперта по оценке систем сертификации персонала в организациях. Действует Экспертная комиссия по сертификации экспертов Системы сертификации персонала в Российской Федерации. В 1998-2000 гг. в некоторых российских регионах в экспериментальном порядке были созданы специализированные центры сертификации персонала (такие центры успешно действуют в Калужской, Московской, Самарской областях и др.).

В рамках проведения единой государственной политики в области профессионального развития персонала предприятий и организаций проводится согласование 25-ти отраслевых тарифных соглашений в плане усиления социальной защищенности работников предприятий и организаций и упреждающей переподготовки работников организаций. В ряде регионов действует Ассоциация развития персонала на производстве, целью которой является создание на федеральном и региональном уровнях системы по оказанию методической и организационной помощи предприятиям по организации обучения персонала на производстве, рациональному использованию профессионального потенциала и последовательному его развитию, повышению эффективности производства, его обновлению и реорганизации в соответствии с требованиями рыночной экономики. К настоящему времени разработаны *региональные программы содействия предприятиям в развитии персонала в 25-ти субъектах РФ*.

Обследования, проведенные в процессе развития этих работ, показывают, что на большинстве предприятий наблюдается старение персонала, замещение выходящих работников происходит только для обеспечения выпуска текущей продукции, но не для расширения производства. Работодатели и администрация предприятий не уделяют должного внимания росту качества и профессионального мастерства персонала. Снижается уровень мотивации к высокопродуктивному, качественному труду. Технологии профессионального обучения работников устарели и не соответствуют требованиям современного российского рынка труда.

Вместе с тем уже сегодня на ряде предприятий при поддержке Международной организации труда (МОТ) идет активное внедрение *модульной системы обучения на рабочем месте*, создано более 30-ти региональных центров модульного обучения с методическим и внедренческим центром в г. Москве, которые имеют необходимое количество подготовленных инструкторов. Опыт применения модульной системы обучения показывает, что такая педагогическая технология значительно повышает эффективность профессионального обучения и сокращает его сроки. Эта система позволяет использовать современные методы организации производства и труда, программы обучения специалистов и руководителей на уровне международных требований. К настоящему времени созданы возможности подготовки преподавателей-мультипликаторов для организации и проведения профессионального обучения персонала на производстве. Практика последних лет показала чрезвычайную эффективность внедряемой системы на тех предприятиях, где она уже реализуется («Энергомаш», РКК «Энергия», ОА «Мамонтовка» и др.).

Следует отметить, что указанные обстоятельства требуют разработки специального механизма государственного регулирования в сфере развития персонала предприятий, принятия правовых актов, регулирующих права и обязанности работодателей и самих работников по повышению уровня квалификации последних, созданию системы управления качеством персонала предприятий. Необходимо определить и обеспечить минимальные государственные гарантии, создать условия для профессионального роста работников, в первую очередь, за счет обучения без прекращения трудовых отношений (имеется в виду также упреждающая подготовка персонала при инновационной реконструкции предприятия с целью освоения новых технологий и оборудования).

В этих целях подготовлен проект Федерального закона «О развитии персонала на производстве». Его концепция

получила поддержку научной общественности и практических работников. В процессе работы над указанным законопроектом научными и образовательными организациями Минтруда России подготовлены и направлены в субъекты Российской Федерации следующие материалы:

- информация о состоянии кадрового персонала предприятий России;
- прогноз потребности предприятий России в работниках до 2003 г.;
- аналитические материалы о развитии персонала на предприятиях Нечерноземья, Северного Кавказа, Сибири, Калининградской, Калужской, Рязанской и других областей;
- методические рекомендации по проведению аттестации персонала организаций;
- положение «Об аккредитации квалификационных комиссий организаций на право присвоения квалификаций в соответствии с ЕТКС».

Все это позволило сохранить, а в последнее время и возродить на предприятиях и в организациях учебно-материальную базу подготовки и переподготовки персонала, где (по информации органов исполнительной власти по труду субъектов РФ) проходят переподготовку и повышают квалификацию до 72% рабочих и более 30% специалистов (см. табл. 14.1).

Таблица 14.1

Показатели внутрифирменного обучения персонала предприятий

Категории работников (тыс. чел.)	1998	1999	2000
Всего обучено рабочих	2250	2977	4548
в том числе: обучено впервые	380	410	628
переподготовлено	1488	2087	2980
обучено вторым профессиям	382	480	940
Повышение квалификации служащих	1672	2078	1107
Всего работников по всем формам	3922	5055	5655

Для дальнейшего развертывания системы профессионального развития персонала на производстве, повышения качества рабочей силы предприятий и организаций российской экономики целесообразно:

- восстановить систему статистической отчетности организаций о состоянии кадрового потенциала;
- создать достаточную нормативную базу для введения в действие системы сертификации персонала российских предприятий и организаций.

В области профессионального обучения высвобождаемых и безработных граждан, незанятого населения был накоплен опыт, который позволил понять, что *незанятое население* – один из важнейших субконтингентов ЭАН, работа с которым состоит в том, чтобы максимально *сократить персональный разрыв профессиональной карьеры*, обеспечить эффективный поиск и трудоустройство каждого из тех незанятых, кто действительно *хочет* участвовать в экономическом процессе. В этом направлении к настоящему времени созданы концептуальные и методологические основы, отработан механизм действия национальной системы профессионального обучения высвобождаемых работников, безработных граждан и незанятого населения, элементы которого включают в себя:

- нормативную правовую базу организации профессионального обучения безработных граждан и незанятого населения;
- сеть, включающую в себя почти три тысячи образовательных учреждений, в том числе 92 учебных центра службы занятости;
- программно-целевой метод управления на федеральном и региональном уровнях организацией профессионального обучения;
- учебно-методическое обеспечение образовательного процесса;
- научно-методическую поддержку;
- систему повышения квалификации инструкторских кадров и педагогического персонала.

Упомянутый выше *программно-целевой метод* управления профессиональным обучением предполагает совместное действие *вертикальной структуры* мониторинга и прогнозирования состава незанятого населения (в профессионально-квалификационном разрезе) и *горизонтальной структуры*, обеспечивающей системную работу региональных организаций с территориальными органами по вопросам труда и занятости. Одновременно такой метод предусматривает тесное взаимодействие на федеральном и региональном уровнях между министерствами и ведомствами, органами управления образованием, работодателями, учебными заведениями и другими партнерами.

Профессиональное обучение безработных граждан и незанятого населения осуществлялось в соответствии с

Федеральной целевой программой содействия занятости населения Российской Федерации на 1998-2000 гг. в соответствии с Программой в 1999 г. услуги по профессиональному обучению были предоставлены 347 тыс. безработных граждан, в том числе направлено на обучение около 286 тыс. человек (6,7% от общей численности безработных граждан, состоявших на учете). В 2000 г. предоставлены услуги по профессиональному обучению более чем 360 тыс. безработных и незанятых граждан.

Из общей численности трудоустроенных при содействии органов службы занятости безработных и незанятых граждан в 1999 г. более 18% предварительно прошли профессиональную подготовку, переподготовку, повышение квалификации или стажировку. Особое внимание уделяется вопросам работы с незанятой молодежью, с выпускниками общеобразовательных и профессиональных учебных заведений. Всего по России в целом содействие по направлению незанятой молодежи, не имеющей профессии, для обучения в учреждениях профессионального образования за счет бюджетных средств в 1999 г. было оказано образовательных услуг примерно 170 тыс. граждан (в 1998 г. – 127 тыс. чел.).

Значительное место в работе органов службы занятости, учебных заведений, осуществляющих обучение безработных граждан, занимают вопросы обучения основам предпринимательской деятельности. В 1999 г., как и в предыдущие годы, имел место рост объема профессионального обучения безработных граждан по данному направлению. По сравнению с 1998 г., численность граждан, направленных на обучение в этих целях, возросла на 9,3 тыс. чел., а закончивших обучение – на 6,9 тыс. чел. и составила соответственно 32,1 тыс. (140,9% к 1998 г.) и 28,6 тыс. (131,8% к 1998 г.) человек. Доля безработных граждан, направленных на обучение в целях последующей организации ими предпринимательской деятельности в общей численности безработных, направленных на обучение по всем направлениям, постоянно увеличивается и в 1999 г. составила 11,9%. В ряде территорий, таких, как Курганская, Пензенская, Калужская, Омская области, республики Кабардино-Балкария, Хакасия, Марий-Эл из всей численности безработных, направленных на обучение в 1999 г., доля направленных на обучение в целях последующей организации предпринимательской деятельности составила от 30,4 до 49,6%. Обучение и организация собственного дела производились по приоритетным направлениям развития малого бизнеса в регионах.

Ежегодно совместно с Минобразования России, Миннауки России, Академией менеджмента и рынка проводится конкурс образовательных программ подготовки к предпринимательской деятельности. Оказывается методическая помощь, обобщается первый опыт работы: подготовлены и направлены в российские регионы, в учебные центры, осуществляющие подготовку кадров для предприятий малого и среднего предпринимательства, информационно-аналитические записки «Для действующих образовательных учреждений, осуществляющих подготовку кадров для предприятий малого и среднего бизнеса» и «Об опыте работы модельного учебного центра ДФГСЗН».

С целью определения реальной потребности в профессиональной подготовке, повышении квалификации и переподготовке безработных граждан, необходимых затрат на эти цели в 1999 г. разработана схема определения контрольных показателей объемов обучения безработных граждан в территориальном разрезе и расчета затрат фонда занятости по статье «Программы профессионального обучения», получившая одобрение на Совете руководителей территориальных органов по вопросам занятости.

С этой же целью ежегодно осуществляется согласование территориальных Программ содействия занятости населения с внесением при необходимости коррективов. В результате, из всей численности безработных граждан, закончивших профессиональное обучение, нашли работу (доходное занятие) 91,7% (в 1998 г. - 89,8%).

В ближайшей перспективе активные программы содействия занятости населения Российской Федерации на 2001-2003 гг. предположительно должны обеспечить **профессиональное обучение с целью трудоустройства не менее 25% от численности состоящих на учете безработных граждан**, что соответствует признанному мировым сообществом оптимальному показателю эффективной политики занятости.

Во всех территориях России к настоящему времени практически создана **разветвленная сеть образовательных учреждений**, на базе которой организуется профессиональное обучение безработных граждан и незанятого населения. Повышению качества и эффективности профессионального обучения безработных граждан и незанятого населения способствует также введенный с 1998 г. **конкурсный отбор образовательных учреждений**, привлекаемых для этих целей. Эта работа осуществляется в соответствии с утвержденной Минтруда России «Типовой инструкцией по организации и проведению конкурсного отбора образовательных учреждений для профессиональной подготовки, повышения квалификации и переподготовки безработных граждан и незанятого населения». Введение конкурсного отбора позволило многим органам службы занятости оптимизировать сроки и стоимость обучения, повысить эффективность трудоустройства обученных граждан, улучшить их профессиональную адаптацию на новом рабочем месте.

Особое место в этой сети занимают созданные в рамках службы занятости специализированные учебные

центры, основная работа которых – профессиональное переобучение взрослого безработного и незанятого населения. Численность безработных граждан, направленных в 1999 г. на обучение в учебные центры службы занятости, по сравнению с 1998 г. увеличилась на 5,8 тыс. чел. и составила 46,7 тыс. чел., а их доля в общей численности безработных граждан, направленных на обучение во все типы образовательных учреждений, составила 17,3%. 92 **учебных центра службы занятости**, расположенные в большинстве регионов РФ, становятся проводником государственной социальной политики на региональных рынках образовательных услуг, оказывая влияние на совершенствование содержания, методик и технологий краткосрочного интенсивного обучения путем отработки в них инноваций и внедрения в другие образовательные учреждения (через созданные в регионах учебно-методические объединения, участие в которых рекомендовано территориальным органам по вопросам занятости и учебным центрам *инструктивным письмом «Об учебно-методических объединениях Минобразования России»*).

Ведется постоянная работа по внедрению в процесс обучения безработных граждан таких образовательных программ, эффективных технологий и методик обучения, как *модульное и дистанционное обучение, использование мультимедийных компьютерных обучающих программ, вариативные и разноуровневые технологии профессионального обучения* в зависимости от социально-демографических особенностей и территориально-отраслевой структуры производства. Активно эта работа проводилась в г. Москве, Костромской, Белгородской, Тверской, Челябинской, Московской, Саратовской, Смоленской, Воронежской, Калужской, Самарской, Брянской областях, Алтайском, Хабаровском краях, республиках Карелия, Марий-Эл, Бурятия, Татарстане и др.

В области профессиональной ориентации и психологической поддержки населения основной целью является содействие гражданам, особенно молодежи, в *выборе оптимального вида занятости, в планировании и сопровождении их профессиональной карьеры*. В настоящее время в экспериментальном порядке на основе опыта регионов разрабатываются модели и апробируются варианты механизма государственного управления (в том числе организационное и методологическое руководства) национальной системой профориентации и психологической поддержки населения.

В настоящее время национальная система находится в процессе становления и включает в себя как государственные образовательные организации, так и негосударственные, в том числе коммерческие предприятия, оказывающие населению профориентационные услуги и осуществляющие иные виды индивидуального консультирования. В государственную систему профессиональной ориентации и психологической поддержки населения входят подразделения по профориентации и психологической поддержке органов службы занятости и территориальные центры профессиональной ориентации молодежи и психологической поддержки населения.

Работа по профориентации и психологической поддержке населения ведется в тесном взаимодействии с органами управления образованием, здравоохранением, МВД, военными комиссариатами, молодежными организациями и другими заинтересованными организациями по следующим направлениям:

- разработка региональных комплексных программ профориентации населения;
- создание советов, межведомственных комиссий по вопросам профессиональной ориентации и психологической поддержки населения;
- проведение научных исследований и разработок.

С целью определения перспектив и наиболее эффективных направлений развития национальной системы профессиональной ориентации и психологической поддержки ежегодно обобщается опыт работы данного социального института, проводится анализ деятельности в области профессиональной ориентации и психологической поддержки населения, вырабатываются рекомендации для организации данной деятельности в регионах.

В ходе этого эксперимента складываются поддерживающие формы работы в данном направлении с различным социально незащищенным контингентом: женщинами, инвалидами, военнослужащими, уволенными в запас, и др. Специальные мероприятия по профессиональной ориентации как инструмента активной политики занятости населения рассчитаны на широкое вовлечение в мир профессий всех категорий граждан: они предусматривают региональные и местные ярмарки вакансий рабочих и учебных мест, Дни выпускника, Дни выбора профессии, конкурсы «Лучший по профессии», «Профессия – твой выбор» и др.

Профориентационная помощь оказывается, в первую очередь, молодежным категориям: детям-сиротам, детям-инвалидам в школах-интернатах, вспомогательных школах. Важным направлением является профориентация и адаптация подростков, находящихся в детских воспитательно-трудовых колониях, освободившихся из мест заключения, состоящих на учете в Комиссии по делам несовершеннолетних (в сотрудничестве с органами Министерства внутренних дел). Сложились определенные формы работы в области профориентации и психологической поддержки с женщинами, инвалидами, военнослужащими, уволенными в запас, другими категориями населения так называемых *групп риска*.

Получает свое развитие работа по оказанию профориентационных услуг работодателям, предполагающая привлечение работодателей к участию в презентациях выпускников учебных заведений профессионального образования; организацию встреч работодателей с участниками «Клубов ищущих работу», «Клубов активного поиска работы» для подбора кадров; предоставление работодателям информации «Банка высококвалифицированных специалистов» для отбора кадров; проведение углубленного профотбора по индивидуальным заявкам работодателей.

Указанные меры позволили территориальным органам по вопросам занятости, их подразделениям по профориентации и психологической поддержке населения существенно улучшить работу по оказанию услуг в области профориентации. Количество граждан, получивших профориентационные услуги, составило в 1999 г. 4,2 млн человек, что на 12,6% больше, чем в 1998 г. (табл. 14.2).

Таблица 14.2

Услуги по профориентации и психологической поддержке населения

Контингент (тыс. чел.)	1995	1996	1997	1998	1999
1	2	3	4	5	6
Количество граждан, получивших профориентационные услуги	2720	2790	3370	3730	4200
Из них: безработные	1360	1440	2480	1780	1800
молодежь в возрасте 16 - 29 лет	1120	1200	1330	1680	1780
женщины	1310	1400	1620	1530	2100
инвалиды	29	37	35	46	56
граждане, уволенные с военной службы	28	24	35	52	55
Услуги по проф. информации	1730	1800	2200	2390	2600
Услуги по проф. консультации	672	844	1040	1100	1286
Услуги по психологической поддержке	115	145,5	210	240	290
Получили профессиональную консультацию перед направлением на обучение	184	232	243	273	317

Большая часть учащихся получила услуги в государственной системе профессиональной ориентации и психологической поддержки населения (в центрах профориентации молодежи и психологической поддержки населения, обслуживающих территорию, на которой проживает около 10 млн школьников). Предусмотренные законодательством обязательные услуги по профессиональной ориентации и психологической поддержке получили почти 3 млн граждан, обратившихся в органы службы занятости в поисках работы. Таким образом, практически все нуждающиеся безработные граждане получают профориентационные услуги.

В 1999 г. услуги по профессиональной ориентации и психологической поддержке получили 1,782 млн молодых людей в возрасте 16-29 лет, в том числе 100% всех молодых людей, обратившихся в службу занятости. Дополнительные профориентационные услуги были оказаны 1,3 млн человек (из них: учащиеся общеобразовательных и профессиональных учебных заведений – 1,1 млн человек, по договорам с работодателями – 1,4 млн человек). Доля превентивных услуг, предупреждающих безработицу, составила 30%.

Анализ проделанной работы показывает, что увеличение объема профориентационных и психологических услуг, оказываемых молодежи, существенно повышает социальную устойчивость этого контингента и, в частности, снижает количество обращений в службу занятости. Предоставление подробной информации о социально-экономической ситуации на рынке труда, о требованиях, предъявляемых профессиями к человеку, принципах адаптивного поведения на рынке труда, является одним из самых *сильных средств оказания помощи в профессиональном самоопределении, ориентации молодых граждан, не имеющих профессии, на рынке труда.*

В этой связи одним из перспективных направлений работы в данной области является информационно-методическое обеспечение организаций, входящих в национальную систему профориентации, материалами по широкому кругу психолого-профориентационных проблем. Для этого необходимо:

- продолжить разработку научных и правовых основ деятельности специалистов системы профессиональной ориентации и психологической поддержки населения;
- создать необходимую законодательную и нормативную базу работы учреждений национальной системы профориентации и психологической поддержки населения;
- организовать мониторинг потребности населения в психолого-профориентационных услугах; создать и постоянно поддерживать банки данных по проблемам профориентации и психологической поддержки населения;
- создать и постоянно поддерживать справочно-информационные фонды (в том числе федеральную справочно-информационную программу профессиональных учебных заведений различного уровня);
- организовать мероприятия по распространению передового опыта и научных достижений, организовать

мониторинг потребности центров и подразделений профориентации, специалистов-профконсультантов в материалах справочного, научного, методического характера.

С целью совершенствования правовой основы деятельности национальной системы профессиональной ориентации и психологической поддержки населения необходима подготовка (с привлечением ученых и практиков при поддержке государственных органов) специального *Федерального закона «О профессиональной ориентации и психологической поддержке населения в Российской Федерации»*.

В области профессиональной переподготовки граждан, уволенных с военной службы, непосредственно в ходе социального эксперимента создается механизм организационного и методического руководства профессиональным обучением и переподготовкой военнослужащих, высвобождаемых из рядов Вооруженных сил. Он предполагает разработку соответствующих программ, методических рекомендаций, координацию деятельности учебных центров переподготовки военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы.

В порядке реализации Программы переподготовки и обеспечения занятости военнослужащих (офицеров, прапорщиков, мичманов), подлежащих увольнению в запас, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей государственными органами исполнительной власти России была оказана практическая помощь в следующих направлениях:

- в создании и функционировании ряда новых региональных учебных центров переподготовки и трудоустройства бывших военнослужащих;
- в развитии сети штатных подразделений в составе органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, занимающихся решением социальных вопросов граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей;
- в разработке региональных программ социальной защиты данной категории граждан.

Анализ проблемы показывает, что только в 1999-2000 гг. в профессиональной переподготовке ежегодно нуждается немногим более 90 тыс. увольняемых и уволенных в запас военнослужащих. В ближайшие годы предстоит:

- провести профессиональную ориентацию военнослужащих, увольняемых и уволенных с военной службы;
- организовать для них систему профессионального переобучения и переподготовки на гражданские специальности;
- создать эффективно действующую систему трудоустройства высвобождаемых и переподготовленных военнослужащих;
- оказать материальную поддержку учебным центрам по переподготовке военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей;
- оказать содействие развитию малого предпринимательства для данного контингента.

Опыт организации этого направления подтверждает значительную социальную незащищенность бывших военнослужащих, их неготовность к эффективному поведению на рынке труда.

Вместе с тем работа с этим критическим контингентом получила существенное развитие только в конце 90-х годов. Так, в 1999 г. территориальные органы по вопросам занятости населения оказали услуги в поиске работы более 70 тыс. чел. из числа граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей (табл. 14.3).

Таблица 14.3

Работа государственных служб занятости с высвобождаемыми военнослужащими

Контингент (тыс. чел.)	1998	1999
1. Обратились в службу занятости	87,2	69,7
в том числе женщины	12,7	6,9
2. Нашли работу (доходное занятие),	33,9	39,8
в том числе женщины	4,5	4,6

В этом контингенте женщины составили чуть менее 10%. Для сравнения – в 1998 г. эти цифры составили соответственно – 87 222 чел. и 12 682 чел. Из числа обратившихся в 1999 г. нашли работу (доходное занятие) 39 770 чел. (57,12% от общего числа обратившихся), в том числе женщин – 4 572 чел. Для сравнения: в 1998 г. эти цифры составили более 87 тыс. чел. (15%).

Следует специально отметить эффективность трудоустройства этой категории: за весь период социального эксперимента (1997-2000 гг.) доля граждан, уволенных с военной службы и нашедших работу, всегда оставалась выше доли граждан других категорий населения, обратившихся в органы службы занятости.

С целью повышения эффективности процесса конверсии бывших военнослужащих и их скорейшей адаптации в гражданское общество в 1998-1999 гг. на профессиональное обучение было направлено более 48 тыс. граждан из

Профессиональное обучение граждан, высвобождаемых из рядов Вооруженных сил

Контингент (тыс. чел.)	1998	1999
1. Направлено на обучение (всего)	36,4	11,9
в том числе на рабочие специальности	8,1	9,3
2. Завершили обучение, в том числе:	9,22	11,8
получили начальное профобразование	3,54	3,9
освоили вторые профессии	1,18	1,23
прошли переподготовку	3,71	5,7
повысили квалификацию	1,17	1,03

При этом довольно большое число (за два года – более половины из тех, кто обратился в службы занятости за помощью) нашли работу, доходное занятие.

Завершая обсуждение данного раздела, еще раз подчеркнем, что **разработка и реализация основных направлений активной социальной политики в контексте управления человеческими ресурсами** означает осознанное формирование контингента экономически активного населения страны (ЭАН) – его объема, структуры и качества.

При этом реализуются *следующие социальные функции*:

- целенаправленная подготовка населения к труду (в первую очередь, молодого поколения), в том числе его общее и профессиональное образование;
- эффективное формирование профессиональной карьеры (включая сюда ее планирование, выбор профессии и конкретного рабочего места);
- устойчивая и безопасная реализация профессиональной карьеры (а также профессиональная миграция, трудовая и социальная адаптация, рекреация и социально-безопасный выход из сферы труда).

Для реализации этих функций в странах с рыночной экономикой формируются *самостоятельные социальные системы*:

- профессиональное образование и профессиональная консультация в целях подготовки к трудовой деятельности;
- система сопровождения профессиональной карьеры, профессиональная ориентация и психологическое консультирование при формировании жизненных планов;
- система сертификации и развития персонала и психологическая поддержка при реализации профессиональной карьеры.

Проблемы современной России состоят в том, что такие социальные институты или отсутствуют, или разрушены в ходе социальных реформ. Новые механизмы еще только формируются, и это делает крайне актуальным **вопрос о дальнейшем развитии концептуальных основ активной социальной политики и о проверке теоретических концепций в ходе целенаправленных социальных экспериментов**.

Формирующийся в современной России опыт применений отдельных элементов этой политики показывает существенно возрастающие возможности государственного (не административного) регулирования рынков труда и рынков образовательных услуг, складывающихся прежде стихийным образом, установления согласованных связей между ними для уменьшения числа кризисных периодов в становлении и развитии профессиональной карьеры российского гражданина.

Литература

1. Абульханова-Славская К.А., Брушлинский А.В. Философско-психологическая концепция С.Л. Рубинштейна. М.: Наука, 1989.
2. Абульханова-Славская К.А. Деятельность и психология личности. М.: Наука, 1980.
3. Аванесов И.С. Тесты в социологическом исследовании. М.: Наука, 1982.
4. Аванесова В.Г. Комплексное изучение человека и психологическая диагностика // Вопросы психологии. 1968. № 6.
5. Айзенк Г.Ю. Проверьте свои способности. М.: Мир, 1972.

6. *Ананьев Б.Г.* О проблемах современного человекознания. М.: Наука, 1977.
7. *Ананьев Б.Г.* Человек как предмет познания. Л.: ЛГУ, 1969.
8. *Анастаси А.* Психологическое тестирование: В 2 т. М.: Педагогика, 1982.
9. *Андреева Г.М.* Социальная психология. М.: МГУ, 1988.
10. *Анохин П.К.* Опережающее отражение действительности // Вопросы философии. 1962. № 7.
11. *Анохин П.К.* Очерки по физиологии функциональных систем. М.: Медицина, 1975.
12. *Анохин П.К.* Системные механизмы высшей нервной деятельности: Избранные труды. М.: Наука, 1978.
13. *Анохин П.К.* Философские аспекты теории функциональных систем: Избранные труды. М.: Наука, 1978.
14. *Ансофф И.* Стратегическое управление. М., 1989.
15. *Арестова О.Н.* Влияние компьютеризации на валидность психодиагностических методик // Психологический журнал. 1990. Т. 11, № 6.
16. *Асмолов А.Г.* Психология личности. Принципы общепсихологического анализа. М.: МГУ, 1990.
17. Атлас по психологии / Под ред. М.В. Гамезо. М.: Просвещение, 1986.
18. *Ашин Г.К.* Критика современных буржуазных концепций лидерства. М.: Мысль, 1978.
19. *Бандурка А.М., Бочарова С.П., Землянская Е.В.* Психология управления. Харьков, 1998.
20. *Бассин Ф.Б.* Проблемы бессознательного. М.: Медицина, 1980.
21. *Белоус В.В.* Математические модели темперамента в свете общей теории систем. М.: Наука, 1977.
22. *Бергсон А.* Собр. соч. М.: Московский клуб, 1992. Т. 1.
23. *Бердяев Н.А.* Самопознание. М.: Книга, 1991.
24. *Беркли Дж.* Сочинения. М.: Мысль, 1978.
25. *Бехтерев В.М.* Общие основы рефлексологии человека. М.; Л., 1928.
26. *Бехтерев В.М.* Объективная психология. М.: Наука, 1991.
27. *Биркенбил В.Ф.* Как добиться успеха в жизни: Пер. с нем. М., 1992.
28. *Бирюков С.Д.* Психогенетическое исследование пластичности как черты темперамента // Психологический журнал. 1992. Т. 13, № 5.
29. *Блонский П.П.* Избранные педагогические и психологические труды. М.: Педагогика, 1979.
30. *Бодалев А.А., Столин В.В.* Общая психодиагностика. М.: МГУ, 1987.
31. *Борисова Е.М., Логинова Г.П., Мдивани М.О.* Диагностика управленческих способностей // Вопросы психологии. 1997. № 2.
32. *Брусенцов Ю.* Анкетирование при приеме на работу // Кадры. 1997. №11.
33. Буржуазная «индустрия сознания». Киев: Наукова думка, 1989.
34. *Бурлачук Л.Ф.* Психодиагностика личности. Киев, 1989.
35. *Васильев И.А., Куль Ю.* Влияние индивидуальных психологических различий на процесс решения проблем // Вопросы психологии. 1985. № 1.
36. *Величковский Б.М.* Современная когнитивная психология. М.: МГУ, 1982.
37. *Вендров Е.Е.* Психологические проблемы управления. М., 1969.
38. *Веснин В.Р.* Основы менеджмента: Учебник. М., 1996.
39. *Винер Н.* Кибернетика. М., 1958.
40. *Виханский О.С., Наумов А.И.* Менеджмент. М.: МГУ, 1995.
41. *Власова Н.М.* И проснешься боссом: Справочник по психологии управления. Новосибирск, 1994.
42. *Волков А.М., Микадзе Ю.И., Солнцева Г.Н.* Деятельность, структура и регуляция (психологический анализ). М., 1987.
43. *Вудкок М., Фрэнсис Д.* Раскрепощенный менеджер: Пер. с англ. М., 1991.
44. *Вундт В.* Основания физиологической психологии. СПб., 1880. Т. 1-2.
45. *Вундт В.* Проблемы психологии народов. М.: Космос, 1918.
46. *Выготский Л.С.* Избранные психологические исследования. М.: АПН РСФСР, 1956.
47. *Выготский Л.С.* Собрание сочинений: В 6 т. М., 1982.
48. *Гайда В.К., Захаров В.П.* Психологическое тестирование. Л.: ЛГУ, 1982.
49. *Геллерштейн С.Г.* К вопросу о профессиональной типологии // Психотехника и психофизиология труда. 1930. Т. 3, вып. 6.
50. *Гельвеций К.А.* Об уме. М.: ОГИЗ, 1938.
51. *Генисаретский О.И.* Процепция и виртуальность в возможных жизненных мирах // Виртуальные реальности в психологии и в психопрактике / Институт человека АН. М., 1995. Вып. 1.
52. *Гиппенрейтер Ю.Б.* Введение в общую психологию: Курс лекций. М., 1996.
53. *Гиппенрейтер Ю.Б.* Введение в психологию. М.: МГУ, 1988.

54. Голицын Н.Н. Исторические этюды Древней Греции: Пифагор. Москвитянин. М.: Наука, 1855.
55. Голубева Э.А. Способности и индивидуальность. М.: Прометей, 1993.
56. Гонсалес Ф.Р. Общение и его значение в разработке проблемы личности // Психологический журнал. 1983. Т. 3, № 2.
57. Гроув Э. Работа менеджера // Кадры. 1996. № 8.
58. Гуревич К.М. Профессиональная пригодность и основные свойства нервной системы. М.: Наука, 1970.
59. Давыдов В.В. Проблемы развивающего обучения. М.: Педагогика, 1986.
60. Дандамаев М.А. Вавилонские писцы. М.: Наука, 1983.
61. Данилова Н.Н. Психофизиологическая диагностика функциональных состояний. М.: МГУ, 1992.
62. Дилигенский Г.Г. Социально-политическая психология: Учебное пособие для высших учебных заведений. М., 1996.
63. Добротворский И.Л. Золотые правила ежедневной жизни: Мысли в пути. М., 1997.
64. Дружинин В., Коваленко Г. Руководитель корпорации – новый тип личности // Кадры. 1995. № 3.
65. Друкер П. Эффективный управляющий. М., 1994.
66. Емельянов Ю.М., Носов Н.А. Управление человеческими ресурсами: психологические проблемы. М., 1996.
67. Женщина-начальник. Ростов-на-Дону, 1996.
68. Журбин В.И. Понятие психологической защиты в концепциях З. Фрейда и К. Роджерса // Вопросы психологии. 1990. № 4.
69. Забродин Ю.М., Голубинов В.В. Субъективные критерии оптимальности решения психофизической задачи и личность // Психологический журнал. 1990. Т. 11, № 6.
70. Забродин Ю.М. Деятельность человека и ее психологическое проектирование // Психологические характеристики деятельности человека-оператора. Саратов, 1985.
72. Забродин Ю.М., Лебедев А.Н. Психофизиология и психофизика. М.: Наука, 1977.
73. Забродин Ю.М. Методологические проблемы психологического анализа и синтеза человеческой деятельности // Вопросы кибернетики. М.: Наука, 1982.
74. Забродин Ю.М. «Модель личности» в психодиагностике. Кн. 1. М., 1994.
75. Забродин Ю.М., Морозова Г.Б. Психосемантический подход к исследованию мировосприятия // Управление человеческими ресурсами. М., 1997.
76. Забродин Ю.М., Николаев С.А., Козин Н.С. Роль человеческих факторов при создании систем человек – ЭВМ // Психологический журнал. 1985. Т. 6, № 6.
77. Забродин Ю.М., Николаев С.А. Психологические особенности межличностного контакта. М.: ИНИОН, 1993.
78. Забродин Ю.М., Николаев С.А., Хомяков В.П. Моделирование операторской деятельности в системах человек – ЭВМ // Психологический журнал. 1985. Т. 6, № 1.
79. Забродин Ю.М., Носов Н.А. Управление человеческими ресурсами: психологические проблемы. М., 1996.
80. Забродин Ю.М. Основные проблемы становления практической психологии в СССР // Психологические условия профессионального становления личности. М., 1990.
81. Забродин Ю.М. Очерки теории психической регуляции поведения. М.: Магистр, 1997.
82. Забродин Ю.М., Похилько В.И. Теоретические истоки и назначение репертуарных личностных методик // Франелла Ф., Баннистер Д. Новый метод исследования личности. М.: Прогресс, 1987.
83. Забродин Ю.М. Проблемы разработки практической психологии // Психологический журнал. 1980. Т. 1, № 2.
84. Забродин Ю.М. Проблемы управления человеческими ресурсами (российские реформы и перспективы развития психологии) // Управление человеческими ресурсами. М., 1997.
85. Забродин Ю.М. Профессиональная ориентация как элемент управления человеческим ресурсом на рынке труда и профессий // Профорентация и проблемы занятости молодежи. Омск, 1994.
86. Забродин Ю.М. Процессы принятия решения на сенсорно-перцептивном уровне // Психологические проблемы принятия решения. М.: Наука, 1976.
87. Забродин Ю.М. Психологическая функция оценивания и регуляция человеческой деятельности // Субъективная оценка в структуре деятельности. Саратов, 1987.
88. Забродин Ю.М. Развитие практической психологии в СССР // Актуальные проблемы современной психологии. М.: Наука, 1989.
89. Забродин Ю.М. Развитие советской психологии и задачи психологической службы // Психологический журнал. 1984. Т. 5, № 6.
90. Забродин Ю.М. Развитие советской психологической службы // Психологический журнал. 1985. Т. 6, № 6.
91. Забродин Ю.М. Развитие человека в изменяющейся социальной ситуации // Профессиональное обучение и повышение квалификации в условиях экономической трансформации общества и формирования новой социальной

политики. М., 1995.

92. *Забродин Ю.М.* Управление человеческими ресурсами как психологическая проблема // Прикладная психология. 1997. ПВ.

93. *Завалова Н.Д., Ломов Б.Ф., Пономаренко В.А.* Образ в системе психической регуляции деятельности. 1986.

94. *Зиверт Х.* Тестирование личности. М., 1998.

95. *Зинченко В.П.* Системный анализ в психологии // Психологический журнал. 1991. Т. 12, № 14.

96. *Знаков В.В.* Основные условия межличностного понимания в совместной деятельности // Вопросы психологии. 1984. № 1.

97. *Иванников В.А.* Психологическое исследование воли: Докт. дисс. М.: МГУ, 1984.

98. *Измайлов Ч.А., Михалевская М.Б.* Общий практикум по психологии: Измерение в психологии. М.: МГУ, 1983.

99. *Иосифович Н.* Ты - босс. М., 1995.

100. *Ирхин Ю.В.* Психология успеха. М., 1992.

101. *Кабушкин Н.И.* Основы менеджмента. М., 1997.

102. *Каверина Р.Д.* Классификация профессий на основе ценностных ориентации молодежи // Профессиональная ориентация школьников. Ярославль, 1986.

103. *Казаков В.Г., Кондратьева Л.Л.* Психология. М., 1983.

104. *Камю А.* Бунтующий человек. М.: Политиздат, 1990.

105. *Карнет Д.* Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей: Пер. с англ. М.: Прогресс, 1989.

106. *Китаев-Смык Л.А.* Психология стресса. М.: Наука, 1983.

107. *Китов А.И.* Личность и перестройка, заметки психолога. М.: Политиздат, 1990.

108. *Китов А.И.* Психологические особенности принятия управленческих решений. М., 1983.

109. *Кликс Ф.* Пробуждающееся мышление. М.: Прогресс, 1983.

110. *Климов Е.А.* Основы психологии. М., 1997.

111. *Клюева Н.В.* Жизненные цели молодежи постсоветской России и стран Европы. М., 1998.

112. *Ковалев А.Г.* Курс лекций по социальной психологии. М., 1972.

113. *Ковалев А.Г., Мясищев В.Н.* Психологические особенности человека. Т. 2. Способности. М.: ЛГУ, 1960.

114. *Колесник Т.И.* Разработка математического и программного обеспечения автоматизации научных исследований в психодиагностике: Канд. дисс. Минск: БГУ, 1992.

115. *Конакова И.* Молодежь на рынке труда. Человеческие ресурсы. 1998. № 2.

116. *Конопкин О.А.* Психологический анализ деятельности. М., 1980.

117. *Кочетов А.* Вред ложных постулатов. Человеческие ресурсы. 1998. №2.

118. *Кречмер Э.* Медицинская психология. М., 1927.

119. *Кричевский Р.А.* Если Вы – руководитель... Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. М., 1993.

120. Кроссворды для руководителя / Под ред. И. Липсица. М., 1992.

121. *Кузьмина Н.В.* Формирование педагогических способностей. Л.: ЛГУ, 1961.

122. Курс практической психологии. Для высшего управленческого персонала: Учеб. пособие. Ижевск, 1995.

123. *Ладанов И.Д.* Практический менеджмент. Ч. 1. Менеджер и менеджмент. М., 1992.

124. *Лазурский А.Ф.* Очерк науки о характерах. М.: Педагогика, 1917.

125. *Лебедев О.Т., Каньковская А.Р.* Основы менеджмента. СПб., 1997.

126. *Лекторский В.А.* Субъект, объект, познание. М., 1980.

127. *Леонгард К.* Акцентуированные личности. Киев: Выща школа, 1989.

128. *Леонтьев А.Н.* Деятельность. Сознание. Личность. М.: Политиздат, 1977.

129. *Ливанов Б.Н.* Пространственная организация процессов головного мозга. М., 1972.

130. *Лидерство: Психологические проблемы в бизнесе.* Дубна, 1997.

131. *Ломов Б.Ф.* Методологические и теоретические проблемы психологии. М.: Наука, 1984.

132. *Ломов Б.Ф.* Общение и социальная регуляция поведения индивида. Психологические проблемы социальной регуляции поведения. М.: Наука, 1976.

133. *Ломов Б.Ф.* О системном подходе // Вопросы психологии. 1978. № 5.

134. *Ломов Б.Ф., Сурков Е.Н.* Антиципация в структуре деятельности. М.: Наука, 1980.

135. *Лурия А.Ф.* Мозг человека и психические процессы. М.: Высшая школа, 1963. Т. 1-2.

136. Лучшие психологические тесты для профотбора и профориентации / Ответственный редактор А.Ф. Кудряшов. Петрозаводск, 1992.

137. *Лысенко В.* Технология аттестации государственных и муниципальных служащих // Кадры. 1998. № 4.

138. *Магура М.И.* Поиск и отбор персонала: Практическое пособие для руководителей и специалистов кадровых

служб. М., 1997.

139. Макаренко А.С. Сочинения. М., 1956. Т. 5.
140. Материалы территориальных центров профориентации и психологической поддержки населения / Минтруд России. 1996-1999.
141. Материалы Федеральной государственной службы занятости / Минтруд России. 1996-2000.
142. Матюшкин А.М. Проблемные ситуации в мышлении и обучении. М.: Педагогика, 1972.
143. Межличностное восприятие в группе / Под ред. Г.М. Андреевой, А.И. Донцова. М.: МГУ, 1981.
144. Мельников В.М., Ямпольский Л.Т. Введение в экспериментальную психологию личности. М.: Просвещение, 1985.
145. Менеджер в учреждениях социальной защиты: Методическое пособие / Под ред. Ю.М. Забродина, К.М. Мутье. АРДОСС, 1998.
146. Мерлин В.С. Об интегральном исследовании индивидуальности. Пермь, 1977.
147. Мерлин В.С. Очерк теории темперамента. М.: Просвещение, 1964.
148. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М., 1993.
149. Мечников И.И. Этюды оптимизма. М.: Наука, 1988.
150. «Молодежь – 97». Социально-экономическое положение молодежи и ее политические ориентации. М.: Госкоммолодежи, 1998.
151. Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены/ВЦИОМ; Интерцентр; АНХ. 1993-2000.
152. Морозова Г.Б., Забродин Ю.М. Психосемантика индивидуального сознания // Управление человеческими ресурсами: психологические проблемы. М.: Магистр, 1994.
153. Морозова Г.Б. Психологический механизм решения проблемных ситуаций в педагогическом коллективе: Канд. дисс. Психологический институт РАО, 1994.
154. Мюнстерберг Г. Основы психотехники. М.: Русский книжник, 1924.
155. Мясищев В.Н. Проблемы личности и отношений человека // Материалы совещания по психологии. М.: АПН РСФСР, 1957.
156. Немов Р.С. Психология. Общие основы психологии. М., 1995. Кн. 1.
157. Николаев С.А. Психологические механизмы прогнозирования в сенсомоторной деятельности: Канд. дисс. М.: Институт психологии АН СССР, 1980.
158. Ниссинен И., Воутилайнен Э. Общая картина эффективности работы руководителя // Кадры. 1993. № 7.
159. Новиков В.В., Забродин Ю.М. Психологическое управление производственной организацией. М., 1991.
160. Общая психология / Под ред. А.В. Петровского. М., 1986.
161. Павлов И.П. Полное собрание сочинений. М.; Л.: АН СССР, 1951. Т. 3.
162. Петрова А.Е. Психологическая классификация личностей. М.: Изд-во М. и С. Сабашниковых, 1927.
163. Пиаже Ж. Избранные психологические труды. М.: Просвещение, 1969.
164. Пиз А. Язык телодвижений: Пер. с англ. АйКью, 1992.
165. Пирьов Г.Д. Основные проблемы психодиагностики // Народна просвета. 1974. № 3.
166. Платонов К.К. Личностный подход как принцип психологии // Методологические и теоретические проблемы психологии. М.: Просвещение, 1972.
167. Платонов К.К. Обобщение характеристик как метод социально-психологического изучения личности // Методы социально-психологических исследований. М.: Наука, 1975.
168. Пономарев Я.А. Методологическое введение в психологию. М.: Наука, 1983.
169. Пономаренко В.А., Лапа В.В. Профессия – летчик (психологические аспекты). М.: Воениздат, 1985.
170. Практическая психология для менеджеров / Под руководством М.К. Тугушкиной. М., 1997.
171. Пригожин А.И. Современная социология организаций. М., 1995.
172. Пригожин А.И. Социология организаций. М., 1980.
173. Проблема человека в западной философии. М.: Прогресс, 1988.
174. Психодиагностика в социалистических странах. Братислава, 1984.
175. Психодиагностика: теория и практика: Пер. с нем. / Под ред. Н.Ф. Талызиной. М.: Прогресс, 1986.
176. Психологические аспекты тренажеростроения. Материалы II Всесоюзной конференции. Цахкадзор Арм. ССР. Ереван: ЕГУ, 1984. Ч. 1-2.
177. Психологические вопросы регуляции деятельности / Под ред. Д.А. Ошанина, О.А. Конопкина. М.: Педагогика, 1973.
178. Психологические проблемы деятельности в особых условиях / Под ред. Б.Ф. Ломова, Ю.М. Забродина. М.: Наука, 1985.

179. Психологические условия профессионального становления личности. М., 1990.
180. Психологический тренинг в области предпринимательства/ Под ред. Е.С. Романовой. М., 1993.
181. Психологическое самообразование: читая зарубежные учебники: Проблемы психологии личности. М., 1992.
182. Психология менеджмента / Г.С. Никифоров, С.И. Макшанов, И.М. Луцкихина и др. СПб., 1997.
183. Психология: Словарь / Под ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. 2-е изд. М.: Политическая литература, 1990.
184. Пуденский Е.В. Социальная психология: Курс лекций. Новосибирск, 1997.
185. Рабочая книга по прогнозированию / Под ред. И.В. Бестужева-Лада. М.: Наука, 1982.
186. Рабочая книга школьного психолога / Ред. И.В. Дубровина. М., 1988.
187. Радугин А., Радугин К. Управленческое консультирование // Кадры. 1996. № 9.
188. Райгородский Р.Я. Практическая психодиагностика. Самара, 1999.
189. Роджерс Ф. Дж. IBM – взгляд изнутри. Человек. Фирма. Маркетинг. М.. Прогресс, 1990.
190. Романова Е.С., Потемкина О.Ф. Графические методы в психологической диагностике. М.: Дидакт, 1991.
191. Романова Е.С. Психология профессионального становления личности: Докт. дисс. МГПУ, 1992.
192. Россолимо Г.И. Психологические профили. Ч. 1. Методика. СПб., 1910.
193. Рубинштейн С.Л. Бытие и сознание. М., 1957.
194. Рубинштейн С.Л. Принципы и пути развития психологии, М.: Наука, 1959.
195. Рубинштейн С.Л. Проблемы общей психологии. 2-е изд. М.: Педагогика, 1976.
196. Русалов В.М. Психология и психофизиология-индивидуальных различий: некоторые итоги и ближайшие задачи системных исследований // Психологический журнал. 1991. Т. 12, № 5.
197. Русинов Ф.М., Никулин Л.Ф., Фаткин Л.В. Менеджмент и самоменеджмент в системе рыночных отношений: Учеб. пособие. М., 1996.
198. Руткевич М.Н., Потапов В.П. После школы. Опыт социологического исследования. М., 1995.
199. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Менеджмент персонала. Ростов-на-Дону, 1997.
200. Самыгин С.М., Столяренко Л.Д. Психология управления. Ростов-на-Дону, 1997.
201. Семенова З.Ф. Влияние роли и статуса на процессы социальной перцепции и на восприятие информации. Экспериментальная и прикладная психология в ЛГУ. Л.: ЛГУ, 1971. Вып. 4.
202. Сементовская В.К. Человек в деловой сфере: Ваша деловая жизнь – приглашение к размышлению. Л., 1985.
203. Семке В.Я. Умейте властвовать собой, или Беседы о здоровой и больной личности. Новосибирск, 1991.
204. Сеченов И.М. Избранные произведения. М: АН СССР, 1952.
205. Слободчиков В.И. Развитие субъективной реальности в онтогенезе. Докт. дисс. М., 1994.
206. Смирнов С.Д. Психология образа. М.: МГУ, 1985.
207. Собчак Л.Н., Лобанова Т.Н. Психодиагностические критерии кадрового отбора // Психологический журнал. 1989. Т. 10, № 1.
208. Социальная психология личности / Под ред. А.А. Бодалева. Л.: Знание, 1974.
209. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Ростов-на-Дону, 1997.
210. Стреляу Я. Роль темперамента в психологическом развитии. М.: Прогресс, 1982.
211. Стресс и тревога в спорте: Международный сборник / Сост. Ю.Л. Ханин и др. М.: Физкультура и спорт, 1983.
212. Суходольский Г.В. Основы математической статистики для психологов. Л.: ЛГУ, 1972.
213. Таранов Е.В., Грачев А.А., Гюппенен В.Н. Человек в производственной организации. Курган, 1991.
214. Таранов П.С. Управление без тайн. Донецк, 1997. Ч. 1.
215. Таранов П.С. Управление без тайн, Донецк, 1997. Ч. 2.
216. Теории личности / Ред. К. Холл, Г. Линдсей. М., 1997.
217. Теории личности / Ред. Л. Хьелл, А. Зиглер. СПб., 1999.
218. Теплов Б.М. Проблемы индивидуальных различий. М.: АПН РСФСР, 1961.
219. Теплов Б.М. Психологические тесты для взрослых по Э. Торндайку. М., 1930. Ч. 1.
220. Травин В.В., Дятлов. В.А. Основы кадрового менеджмента. М., 1997.
221. Тутунджян О.М. Психологическая концепция Анри Валлона. Ереван: Айастан, 1966.
222. Управление персоналом организации: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М., 1997.
223. Управление человеческими ресурсами: психологические проблемы / Ред. Ю.М. Забродин, Н.А. Носов, И.Т. Фролов. М., 1994;
224. Уткин Э.А. Профессия – менеджер. М., 1992.
225. Уткин Э.А. Управление персоналом в малом и среднем бизнесе. М., 1996.
226. Уэйтли Д. Качества лидера// Кадры. 1996. № 9.

227. Фатхутдинов Р.А. Система менеджмента. М., 1997.
228. Флейвелл Дж. Х. Генетическая психология Жана Пиаже. М.: Просвещение, 1967.
229. Франкл В. Человек в поисках смысла. М., 1990.
230. Фрейд З. О психоанализе (краткий конспект). 3-е изд. М., 1913.
231. Фрейд З. Основные психологические теории в психоанализе. М., 1925.
232. Фрейд З. Психоанализ и учение о характерах / Пер. В.А. Белоусова. М.: Гос. изд-во, 1923.
233. Фрейд З. Психология масс и анализ человеческого «Я». М., 1925.
234. Фролов И.Т. Перспективы человека. 2-е изд. М., 1983.
235. Фромм Э. Иметь или быть? М.: Прогресс, 1990.
236. Фромм Э. Человек для себя. Минск: Коллегиум, 1992.
237. Хей Л. Сила внутри нас. М.: Профиздат, 1998.
238. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. М.: Педагогика, 1986.
239. Хессет Дж. Введение в психофизиологию. М.: Мир, 1981.
240. Человек: философские аспекты сознания и деятельности. Минск: Наука и техника, 1989.
241. Черны В. Психодиагностика в социалистических странах. Братислава, 1983.
242. Чуров В.И., Черныш М.Ф. Мотивационная сфера сознания молодежи: состояние и тенденции развития. М.: ИСПИРАН, 1993.
243. Шадриков В.Д. Проблема системогенеза профессиональной деятельности. М.: Наука, 1982.
244. Шейнов В.П. Как управлять другими. Как управлять собой: Искусство менеджера. М., 1997.
245. Шекшня С.В. Управление персоналом современной организации. М., 1997.
246. Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера (управленческая гуманитарология). М., 1992.
247. Шибутани Т. Социальная психология. М., 1969.
248. Шопенгауэр А. Избранные произведения. М.: Просвещение, 1992.
249. Шопенгауэр А. Собрание сочинений. М.: Московский клуб, 1992.
250. Шуванов В.И. Социальная психология менеджмента. М., 1997.
251. Эббингауз Г. Основы психологии. СПб.: Общественная польза, 1912.
252. Экспериментальная психология / Ред. П. Фресс, Ж. Пиаже. М., 1966.
253. Юнг К. Архетип и символ. М.: Ренессанс, 1991.
254. Юнг К. Избранные труды по аналитической психологии. М.: Мусагет, 1929.
255. Юнг К. Психологические типы. М., 1952.
256. Юнг К. Психологические типы. Цюрих, 1939.
257. Яковлев П. Притязания молодежи, ожидания общества // Человеческие ресурсы. 1998. № 2.
258. Ярошевский М.Г. История психологии. 3-е изд. М., 1985.
259. Allport G. W. A test of ascendance-submission // J. Abnormal and Social Psychol. 1928. № 23.
260. Allport G.W. Pattern & Growth in Personality. N.Y.: Holt: Rinehart & Winston, 1961.
261. Allport G.W., Vernon P.E. Study of Values: a Scale for Measuring the Dominant Interests in Personality. Boston, 1931.
262. Anastasi A. Psychological testing. 6-th ed. N.Y., 1988.
263. Anastasi A. Psychology, psychologist and psychological testing // Amer. Psychologist. 1986. № 4.
264. Atkinson J. An Introduction to Motivation. N.Y.: Van Nostrand, 1964.
265. Bern E. Games of adults. Gamburg, 1970.
266. Bloom F.E., Lazercron A. et oth. Mind and Behaviour. N.Y.: CPB Project, 1985.
267. Bower G.H. Application of the all-or-none conditioning model to the learning of compound responses: Tech. Rep. № 37, Inst. for Math. Studies in Social Sciences, Stanford Uni, 1948.
268. Brown E.G. Principles of Educational and Psychological Testing. Hindsale, 1970.
269. Buchanan P., Huczynski A. Organizational Behaviour: an introductory text. Prentice Hall, 1997.
270. Cassirer E. The Philosophy of Symbolic Forms. N. Haven, 1957. Vol. 3.
271. Cattell D. Mental tests and measurement // Mind. 1890. Vol. 15.
272. Cattell R.B. Description and measurement of personality. New York, 1946.
273. Cattell R.B. Validity and reliability: a proposed more basic act of concepts // J. Educ. Psychol. 1964. № 55.
274. Davis K. Management Communication and the Grapevine. Harvard Business Review, 1953.
275. Dewey J. How we think. 1909.
276. Du Bois P. A History of Psychological Testing. Boston, 1970.
277. Edwards A.L. The social desirability variable in personality // J. of Assessment & Research. New York, 1957.
278. Eysensk H. The Structure of Human Personality. L., 1960.

279. *Fechner G.* Revision der Hauptpunkte der Psychophysik. Leipzig, 1882.
280. *Gardenfors P., Sahlin N.* Decision making with unreliable probabilities // *British J. Mathem. and Statistical Psychol.* 1964. Vol. 36, № 2.
281. *Gulliksen H.O.* Intrinsic validity // *Amer. Psychol.* 1950. № 5.
282. *Gulliksen H.* Theory of mental tests. N.Y., 1950.
283. *Guthke H.* Psychodiagnostik im Lehrprozess. Berlin, 1972.
284. *Hebb D.O.* The Organization of Behaviour. New York: Wiley; London: Chapman & Hall, 1949.
285. *Heckhausen H.* Motivation und Handeln. Berlin, 1980.
286. *Hellriegel P., Slocum J.W., Woodman R.W.* Organizational Behaviour. N.Y.: West Publishing Company, 1995.
287. *Hickson D.J., Pugh D.S.* Management Worldwide: The impact of social Culture on Organizations around the Globe. Penguin Books, 1995.
288. *Hirschhorn L.* Cutting back. San Francisco, 1983.
289. *Holtzman W.H.* The changing world of mental measurement and its social significance // *Amer. Psychol.* 1971.
290. *Hughes R.* Culture of Complaint: The Fraying of America. N.Y., 1993.
291. *Hughson A.* The case for intelligence testing // *Contemporary Issues in Psychology* / Ed. by H.F. Clarizio. Boston, 1971.
292. *James W.* Does «consciousness» exist? *J. Physiol. Psychol. and Sci. Meth.* 1904. Vol.1.
293. *Jaroszewski T.M.* Rozwazania o praktyce. Warszawa, 1974.
294. *Kelly J.A.* A Theory of Personality. New York, 1953.
295. *Kerlinger F.N.* Foundation of behavioural research. Holt, Rinehart & Winston, 1965.
296. *Koch Ch.* Le test de l'arabe. L.; N.Y., 1958.
297. *Kuhl J.* Volitional aspects of achievement motivation and learned helplessness: toward a comprehensive theory of activity on control // *Progress in experimental personality research.* N.Y., 1984. Vol.13.
298. *Lersch Ph.* Aufbau der Person // 7 Aufl. Joh. Ambrosius Barth. Munchen, 1956.
299. *Loemnger J.* Objective tests as an instruments of psychological theory // *Problems in Human Assessment*/ Ed. by D.N. Jackson, S. Messick. N.Y., 1967.
300. *Maslow A.N.* Motivation and personality. N.Y.: Harper and Row, 1954.
301. *McDougall W.* An introduction to social psychology. Boston; Luce, 1908.
302. *Meister D.* Behavioral analysis and measurement methods. Wiley, 1985.
303. *Mehrens W., Lehman I.* Measurement and evaluation in education and psychology. N.Y., 1984.
304. *Hosier C.J.* A critical examination of the concept of face validity // *Principles of Educational and Psychological Measurement. A Book of Selected Readings* / Ed. by W.A. Mehrens, R.L. Ebek. Chicago, 1962.
305. *Murray H.A.* Explorations in Personality. N.Y., 1938.
306. *Robbins P.* Organizational Behaviour. Concept. Controversies. Applications. Prentice Hall, 1996.
307. *Rogers K.* Toward a more humanistic science of the person // *J. of Humanistic Psychology.* 1985. № 4.
308. *Rorschach M.* Psychodiagnostik. Bern; Leipzig, 1921.
309. *Rosenzweig S.* The picture-association method and its applications in a study of reactions to frustration // *J. of Personality.* 1945. № 14.
310. *Schachter S.* The Psychology of Affiliation. Palo Alto, 1959.
311. *Shein E.H.* Organizational Psychology. Prentice Hall, 1988.
312. *Sheppard R.N.* Mental rotation of three-dimension direct. *Science.* 1971. Vol. 171.
313. *Skinner B.F.* The Behaviour of Organisms. New York: Appleton – Century - Crofts, 1938.
314. *Spearman D.* General intelligence objectively determined and measured // *Amer. J. of Psychology.* 1904.
315. *Stern W.* Differentielle Psychologie. Leipzig, 1921.
316. *Strelau J.* O temperamentu ego poznawaniu. Warszawa, 1965.
317. *Summon H., Porter L. W.* A study of the grapevine in a governmental organization // *Pers. Psychol.*, 1968.
318. *Tagiuri R.* Person perception // *Lindsey I. and Aronson E. The Handbook of Social Psychology.* 1969. Vol. 3.
319. *Terman L.M., Merrill M.E.* Skala Inteligencji Termana – Merilla. (Tulm. z angl. L. Rorma.). Warszawa, 1959.
320. *Terman L.M., Merrill M.E.* Stanford – Binet Intelligence Scale. Boston, 1960.
321. *Terman L.M.* The Measurement of Intelligence. Boston, 1916,
322. *Thorndike E.L.* The Measurement of Intelligence. N.Y., 1927.
323. *Thorndike R.L.* Applied psychometrics. Boston, 1982.
324. *Tolman E.G.* The Intervening Variable: Psychological Theory. New York: Macmillan, 1951.
325. *Watson J.B.* Behaviour. An Introduction to Comparative Psychology. New York: Holt, 1914.
326. *Watson J.B.* Psychology as the behaviourist views it. *Psychol. Rev.* 1913. Vol. 20.

327. *Wechsler D.* Manual for the Wechsler Preschool and Primary Scale fo Intelligence. N.Y., 1967.
328. *Wechsler D.* WAIS Manual. N.Y., 1955.
329. *Wechsler D.* Wechsler Intelligence Scale for Children: Manual. N.Y., 1949.
330. *Wickens P.P.* The Ascendent Organization: Combining Commitment and Control for Longterm. Sus tamable Business Success, 1995.
331. *Witzlack G.* Feststellung und Entwicklung der Schulfatigkeit. Berlin, 1968.
332. *Witzlack G.* Grundlagen der Psychodiagnostik. VEB Deutscher Verlag der Wissenschaften. Berlin, 1977.
333. *Witzlack G.* Zur Theorie und Empirie tatigkeitsanalytisch orientierten Diagnostizierungsstrategien, Beitrag auf dem XXIIICP. Leipzig, 1980.
334. *Wolman B.B.* Handbook of intelligence. Theories, Measuremrnts and Applications. John Wiley & Sons, 1985.
335. *Womack J. R., Jones D.T., Roos D.* The Machine that Changes the World. N.Y., 1990.
336. *Wood J.* Mastering Management: Organizational behaviour. Financial Times, 1995.
337. *Woodworth R.S., Schlossberg H.* Experimental Psychology. New York: Holt, 1955.
338. *Yung C.* Psychological Types. VG, 1971.
339. *Zabrodin Yu.* Human Activity and its Psychological Designing // Technical progress and Psychology of Labour. Helsinki, 1987.
340. *Zabrodin Yu.* Human resource management during the transitional period in Russia. IV European congress of psychologists. Athen, 1995.

Содержание

Предисловие. Устойчивость человека в изменяющейся социальной ситуации: проблемы гуманизации психологической теории и практики.	2
РАЗДЕЛ I. Методологические проблемы применения психологических знаний в социальной практике	6
Глава 1. Истоки субъектного анализа	6
1.1. Взаимодействие человека с миром: психологический аспект	6
1.2. Психологические аспекты гуманитарных проблем	11
1.3. Развитие человека в меняющихся социальных институтах (проблемы психологической теории и социальной практики)	14
1.4. Новая парадигма психологического анализа социальных событий и задачи психологической теории	18
Глава 2. Проблемы и перспективы развития практической психологии	21
2.1. Проблемы становления практической психологии	21
2.2. О предмете, объекте и задачах практической психологии	24
2.3. Функции и методы практической психологии. Методологические проблемы	27
Глава 3. Психодиагностика личностных характеристик. История и основные понятия	33
3.1. Концепция психодиагностики	33
3.2. Методы психодиагностической работы	35
3.3. Краткая история применения тестовых методик. Критика и достижения	37
3.4. Проблемы развития отечественной психодиагностики	41
Глава 4. Понятие личности и модели личности в практической психологии	45
4.1. Уровни анализа субъектных феноменов	45
4.2. О психологических законах	48
4.3. Модели личности в психодиагностических приложениях	51
4.4. Концепции и модели личности в современной персонологии	54
РАЗДЕЛ II. Основные вопросы личностных исследований: теоретическая и прикладная персонология	58
Глава 5. Психологический анализ поведения личности в проблемной ситуации. Основы субъектного анализа	58
5.1. Понятие проблемной ситуации	58
5.2. Задача в процессах разрешения проблемной ситуации. Структурирование задачи	61
5.3. Психологические механизмы решения задачи	66
5.4. Психологические особенности процесса принятия и решения задачи	68
Глава 6. Теоретические основы диадического взаимодействия	71
6.1. Теоретические аспекты организации делового общения	72
6.2. Основные принципы организации деловых контактов	74
Глава 7. Прикладная персонология делового контакта (комментарии к коммуникативному поведению)	82
7.1. Особенности и уровни организации делового контакта	82
7.2. Способы и приемы установления деловых контактов (персонология диадической коммуникации)	86
Глава 8. Организационные отношения и организационное поведение	91
8.1. Организационное поведение: понятие и основные направления исследований	91
8.2. Теоретическая модель организационного поведения	94
8.3. Система коммуникационных связей	98
8.4. Моделирование эффективного поведения в организации. Организационный климат	102

Глава 9. Психологические проблемы управления в организации. Организационные отношения (руководство, конфликты и лидерство)	106
9.1. Психологические проблемы управления социальными процессами	106
9.2. Теоретические проблемы личности в организациях: личность, лидерство и руководство	107
9.3. Методы изучения личности руководителя	112
9.4. Психологическая оценка руководителя. Отбор и подбор руководителей	115
РАЗДЕЛ III. Практическая персонология. Управление человеческими ресурсами как основа активной социальной политики	117
Глава 10. Основы активной социальной политики. Концепция управления человеческими ресурсами	117
10.1. Человеческое измерение социальной политики	117
10.2. Российские реформы: трансформационные феномены в социально-трудовой сфере	121
10.3. Поведенческий (психологический) анализ трансформационных процессов	123
10.4. Новая психологическая парадигма и ее роль в разработке активной социальной политики	125
Глава 11. Развитие человеческих ресурсов как главное направление активной социальной политики (проблемы гуманизации социальной теории и практики)	127
11.1. Личностные (персонологические) проблемы трансформационного периода	127
11.2. Очерк демографической ситуации. Экономически активное население в России	129
11.3. Структурные преобразования в народнохозяйственном комплексе. Рынок труда и рынок образовательных услуг	133
11.4. Качество профессионального потенциала предприятий и пути его повышения	137
Глава 12. Управление человеческими ресурсами в процессах становления и сопровождения профессиональной карьеры	139
12.1. Сопровождение профессиональной карьеры как элемент управления человеческими ресурсами	139
12.2. Система сопровождения профессиональной карьеры и психологической поддержки населения	141
12.3. От профориентации – к выбору профессиональной карьеры: готовность российской молодежи к выбору профессиональной карьеры	143
12.4. Развитие психологической и профессиональной консультации как сектора персональных, личных услуг	149
Глава 13. Управление человеческими ресурсами на этапе реализации профессиональной карьеры	151
13.1. Занятость и безработица	151
13.2. Подготовка персонала предприятий для работы в условиях перехода к рынку	154
13.3. Приоритетные направления государственной политики в области развития человеческих ресурсов предприятий и организаций	157
Глава 14. Перспективы активной социальной политики России в области развития человеческих ресурсов на рубеже XXI века	160
14.1. Активная социальная политика (АСП): практические проблемы управления человеческими ресурсами	160
14.2. Основные направления и задачи активной социальной политики	163
Литература	170

Учебно-методическое пособие

Забродин Юрий Михайлович

ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ И УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ

Зав. редакцией *М.Д. Ерзнкян*

Редактор *Ю.А. Сазонова*

Корректор *А.В. Полякова*

Компьютерная верстка *И.Б. Сретенская*

Компьютерный набор *О.Е. Хохонова*

Лицензия Серия ИД № 05180 от 25 июня 2001 г.

Подписано в печать 09.06.2001 г. Формат 60x90 1/16.

Печать офсетная. Гарнитура «Petersburg».

Усл. печ. л. 22,5. Тираж 5000 экз. Заказ № 283.

ЗАО «Финстатинформ». 113054, Москва, 2-й Щиповский пер., д. 11/13

Почтовый адрес: 103045, Москва, а/я 49

АООТ «Политех-4».

129110, г. Москва, Б. Переяславская, 46.