

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего профессионального образования  
«Уральский государственный педагогический университет»

Институт менеджмента и права  
Кафедра акмеологии и менеджмента

**Воробьева М.А.**

## **ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА**

**Учебное пособие**

**ЕКАТЕРИНБУРГ 2015**

УДК 159.9:331(075.8)

ББК Ю98я7

В75

Пособие печатается по решению кафедры акмеологии и менеджмента УрГПУ

**Рецензенты:**

**Сымаюк Э.Э.**, д.психол.н., профессор, зав.кафедрой социальной психологии и психологии управления, директор Департамента психологии Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Уральский федеральный университет им. Первого президента России Б.Н. Ельцина».

**Кружкова О.В.**, канд.психол.наук, зав. кафедрой акмеологии и менеджмента Уральского государственного педагогического университета

**Воробьева, М. А.** Психология труда : учебное пособие для студентов и слушателей образовательных программ укрупнённой группы специальностей «Экономика и управление», «Менеджмент» и «Управление персоналом», а также для магистрантов / М. А. Воробьева ; Урал.гос.пед.ун-т. – Екатеринбург, 2015. – 212 с.

ISBN 978-5-7186-0650-8

В пособии рассматриваются основные научные понятия, используемые в учебной дисциплине «Психология труда», раскрываются взаимосвязи изучаемых психологических феноменов. Предлагаемое пособие рассматривает психологические аспекты трудовой деятельности; раскрывает психологический подход к процессу труда, развитие человека как субъекта труда, рассматривает область знаний, касающуюся выбора профессий, профессионального становления, а также затрагивает проблемы профотбора и профконсультации.

Пособие состоит из пяти глав, после каждой темы в пособии предлагаются вопросы для проверки знаний, ключевые слова, практические задания для проработки полученного материала. Пособие оснащено иллюстрациями, таблицами, схемами.

Пособие предназначено для студентов психологических факультетов, аспирантов, преподавателей, слушателей факультетов переподготовки, специалистов в области социологии труда, управления и развития персонала организаций. Ориентировано на студентов и слушателей всех специальностей и форм обучения.

ISBN 978-5-7186-0650-8

Воробьева М. А., 2015

## Содержание

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	4
<b>Глава 1. ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА КАК НАУКА: ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ, ЗАДАЧИ, МЕТОДЫ</b> .....	7
1.1. Основные понятия: психология, труд.....	7
1.2. Объект, предмет психологии труда.....	15
1.3. Психологические признаки труда.....	16
1.4. Задачи психологии труда.....	19
1.5. Методы психологии труда.....	22
1.6. Понятие «эргономика».....	32
Контрольные вопросы.....	37
Практические задания.....	38
Литература.....	38
<b>Глава 2. ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПСИХОЛОГИИ ТРУДА</b> .....	39
2.1. Исторические аспекты развития труда.....	39
2.2. История зарубежной психологии и социологии труда.....	41
2.3. Задачи хозяйственной психотехники по Г.Мюнстербергу.....	53
2.4. Развитие психотехники в России.....	57
Контрольные вопросы.....	66
Практические задания.....	66
Литература.....	66
<b>Глава 3. РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕКА В ТРУДЕ</b> .....	67
3.1. Эргатические функции и их генезис.....	67
3.2. Этапы развития профессий и их классификация.....	71
3.3. Психологическое понимание труда и профессии.....	79
3.4. Проблема удовлетворенности и смысла (осмысленности) труда.....	86
3.5. Биоритмы и эффективность трудовой деятельности.....	87
3.6. Интегральная индивидуальность как результат и как условие развития человека.....	91
3.7. Современные проблемы трудовой деятельности.....	96
<b>Глава 4. РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕКА КАК СУБЪЕКТА ТРУДА</b> .....	105
4.1. Понятия: "профессиограмма", "психограмма", "модуль профессии", "модель специалиста", "формула профессий".....	105
4.2. Профессиональное становление личности.....	110
4.3. Становление собственно трудовой деятельности детей.....	118
4.4. Профессиональное самоопределение личности.....	119
4.5. Конфликты профессионального самоопределения.....	128
4.6. Этапы профессионального становления.....	131
4.7. Кризисы профессионального становления.....	145
4.8. Профессиональная пригодность.....	152
Контрольные вопросы.....	156
Практические задания.....	157
Литература.....	157
<b>Глава 5. ПРИКЛАДНЫЕ АСПЕКТЫ ПСИХОЛОГИИ ТРУДА</b> .....	158
5.1. Профессиональное консультирование.....	158
5.2. Профессиональная беседа.....	169
5.3. Профессиограммы и психограммы.....	176
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	208
<b>РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА</b> .....	210

## Введение

*"Каждому человеку, без какой либо дискриминации, гарантируется равная оплата за равный труд"*

(Всеобщая декларация прав человека, ст.23, п.2)

Важным фактором повышения эффективности деятельности любой организации в условиях рыночной системы хозяйствования является активизация человеческого фактора, обеспечение возможности развития творческого потенциала каждого человека в процессе труда. Очевидно, решение данной проблемы невозможно без знания психологических механизмов и факторов труда; психологических особенностей успешного выбора и овладения профессией; условий самореализации личности в трудовой деятельности.

Труд как сознательная целенаправленная деятельность изначально присуща человеку. Его становление и совершенствование происходило на протяжении многих тысячелетий вместе с развитием человека и общества. Этот процесс продолжается и в настоящее время.

С давних времен люди всегда говорили о том, что «С мастерством люди не рождаются, но добытым мастерством гордятся».

Любой человек на протяжении жизненного пути, как субъект деятельности проявляется в трёх основных реальностях:

- познание (мира, себя, других);
- отношение (к миру, к себе, к другим);
- преобразование (мира, себя, других).

Подлинная субъектность характеризуется гармоничностью проявления во всех этих реальностях. Задачей человека является помощь в конструктивном проявлении субъектности как самого себя, так и всей группы как коллективного субъекта (т.к. один человек не может проявить себя как личность). Насколько он сможет развить себя в этих реальностях, настолько он будет успешен, прежде всего, для себя, а потом и для общества. **Психологическая проблема труда** может быть выражена в вопросе, который в той или иной форме задают себе многие люди: **"Зачем мне трудиться?"**.

Специфика данного этапа развития общества видится многими исследователями в том, что сейчас, в эпоху "массовой культуры" и "эстетизированного" с помощью изошренной рекламы "культы потребления", ценность самого труда все больше уходит на второй план, а на первом месте для многих людей оказывается ценность "получения благ и удовольствий от жизни". Особенно восприимчивы к такой смене ценностей молодые люди, для которых профессиональный труд в лучшем случае рассматривается лишь как "средство", "источник" получения возможностей (денег) для реализации потребительских ценностей и смыслов.

Кроме того, слушатели нередко задают себе (а иногда и преподавателям) несколько иной вопрос: **"Зачем нам вообще отдельный курс по "Психологии труда"**, ведь в других учебных курсах нас и так знакомят с тем, как организовать свой труд, как работать с теми или иными методиками.

К сожалению, внятно на эти и многие другие вопросы современная психология труда ответить не может. Но это не означает, что на психологию труда не надо тратить время. Как раз наоборот, сложность поставленных вопросов требует от любого специалиста постоянного размышления о своем труде, о самой возможности реализовать лучшие свои силы в главном деле жизни, т.е. требует постоянной профессиональной рефлексии, которая фактически превращается в рефлексию своей жизни.

Проблема осложняется тем, что ответы на обозначенные выше вопросы каждый человек ищет для себя самостоятельно. Более того, окончательный ответ на эти вопросы вообще вряд ли возможен: творческий человек всю жизнь как бы уточняет для себя смыслы своего труда и жизни. Определив для себя какой-то смысл в трудовой деятельности, уважающий себя человек стремится найти более интересный и лично значимый смысл, и в итоге, вся жизнь (в том числе, и трудовая жизнь) превращается в непрерывающийся творческий "поисковый" процесс.

**Важно**, что важнейшим смыслом для трудящегося человека является утверждение своего достоинства, значимости собственной жизни, постоянное доказательство себе и окружающим того, что "жизнь прекрасна" (но только не жизнь "вообще", а именно "моя собственная жизнь", реализуемая через основное дело моей жизни, т.е. через общественно-полезный, творческий труд).

Лишь только тогда человек может ощутить "прелесть жизни", когда он своими делами делает лучше ("прекраснее") окружающий мир, делает более счастливыми окружающих людей.

Эти простые истины буквально пронизывают всю человеческую культуру и, естественно, выходят за рамки традиционно понимаемой психологии.

- Поэтому важнейшей задачей нашего пособия является научение сознательного соотнесение собственно психологического подхода к исследованию труда с философским, социологическим, культурологическим и другим подходами, с любым ценным опытом осмысления человека в трудовой деятельности.
- Ещё одной из задач пособия является попытка увязать имеющийся опыт исследования человека в труде (в традиционных подходах) с некоторыми новыми для психологии труда проблемными вопросами, касающимися поиска смысла своего труда через утверждение чувства собственного достоинства.

Не секрет, что далеко не каждая работа позволяет человеку чувствовать себя полноценным членом общества (вопреки известным лозунгам о том, что "все работы хороши" и т.п.). Более того, даже в так называемых творческих профессиях, вызывающих восхищение и даже зависть окружающих, сами работники далеко не всегда чувствуют себя достойными людьми, которым есть чем гордиться. И дело не только в том, что у них не всегда получаются реализовать свои сложные творческие замыслы, но и в том, что сама оценка их труда со стороны общества (и окружающих коллег) не всегда бывает справедливой...

В итоге, труд, вместо того, чтобы доставлять человеку радость самореализации, нередко приводит к серьёзным страданиям и ощущению неудачности в жизни.

Получается, что неудачное профессиональное (а в более широком смысле - и трудовое) самоопределение и самореализация может стать серьёзной причиной многих собственно психологических, жизненных, экзистенциальных (а может даже и патопсихологических) проблем. Именно поэтому обращение к проблематике психологии труда становится неизбежным условием развития теории и практики всей психологии. Поэтому совершенно справедливо выдвинутое Б. Г. Ананьевым и развитое его последователями положение о необходимости комплексного изучения человека в труде. «Когда речь идет о жизни, о практике, то нужно иметь целостную « по возможности полную синтетическую картину трудовой деятельности человека. Только физиологический, или только психологический, или только социологический подход такой картины не дает и дать не может».

Кратко можно обозначить следующие **основные смыслы изучения психологии труда для слушателей:**

1. *Понимание смысла труда* для реализации возможностей своего личностного развития в профессиональной деятельности (жизненная и личностная рефлексия).
2. *Понимание психологических особенностей своего собственного труда* для его лучшей организации (профессиональная рефлексия).
3. *Понимание психологических проблем в деятельности других специалистов* для лучшего оказания им помощи, как со стороны психологов, так и со стороны их коллег и руководителей (помощь другим людям в рефлексии своего профессионального, жизненного и личностного развития).

***В целом, при изучении курса преследуются две взаимодополняющие цели:***

1. Дать слушателям традиционные и, в лучшем смысле этого слова, консервативные, т.е. "надежные", проверенные жизнью представления о теории и практике психологии труда. Это тем более важно для решения такой формальной задачи, как сдача соответствующих экзаменов и зачетов по психологии труда (а чего не сделаешь для учебно-профессиональной "карьеры").
2. Познакомить с некоторыми проблемными вопросами, связанными с поиском смысла в труде и повышения чувства собственного достоинства через трудовую деятельность.

**По окончании курса слушатель должен:**

**знать:** основные психологические признаки труда и профессии, историю возникновения и развития психологических представлений о труде, основные этапы становления субъекта труда и формирования профессионала, общее представление о системе «человек - машина», основные этапы деятельности человека-оператора.

**уметь:** анализировать трудовую деятельность, составлять различные профессиограммы, иметь начальные навыки ориентировки и выбора методов психологического изучения труда, иметь начальные навыки рефлексии собственной будущей профессиональной деятельности (особенно в ценностно-смысловом ее аспекте).

**иметь:** представление: об основных проблемах развития психологии труда, об основных проблемах развития и саморазвития профессионала, о перспективах развития психологии труда и инженерной психологии.

# ГЛАВА 1 ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА КАК НАУКА: ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ, ЗАДАЧИ, МЕТОДЫ

## Цели:

1. Отличить психологию труда от других психологических наук.
2. Объяснить взаимосвязи психологии труда с психологическими науками.
3. Определить объект, предмет психологии труда.
4. Выделить основные психологические признаки труда.
5. Назвать основные задачи психологии труда.
6. Назвать разделы психологии труда.
7. Перечислить основные методы психологии труда и раскрыть специфику их применения.
8. Раскрыть понятие «эргономика».

**Ключевые слова:** психология, труд, деятельность, признаки деятельности, категории наук, объект, предмет, трудовая деятельность, субъект деятельности., психологические признаки труда, разделы и методы психологии труда, понятия - «эргономика», эргология и эрготехника.

## *1. 1. Основные понятия: психология, труд*

Психология труда прошла короткую, но полную драматических поворотов историю. Преодолев плоский эмпирией и политическую близорукость психотехники, она вместе со всей советской психологией укрепила свои теоретические позиции и утвердила принцип гуманизма как основной принцип решения прикладных задач. В психологии труда еще много нерешенных проблем, но ее интенсивное развитие в последнее двадцатилетие свидетельствует о неисчерпанных возможностях роста и большом общественном значении этой отрасли психологической науки.

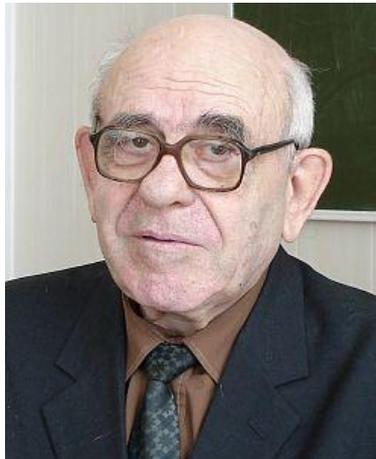
Прежде необходимо рассмотреть ключевые слова этой области знаний – психология и труд. Понятие «психология» возникло на рубеже XVI-XVII вв.; ее автором чаще всего считают немецкого богослова Гоклениуса. Этимологически это слово происходит от древнегреческого *psyche* (душа) и *logos* (учение, знание, наука). В научно-философский язык его впервые ввел немецкий ученый Христиан Вольф в XVIII в.

Примечательно, но затруднения в определении объекта и предмета научной дисциплины испытывают многие науки. Выделению более или менее признанного учеными объекта и предмета исследования научной дисциплины обычно предшествует многолетняя активная научная полемика, но и позже эти вопросы остаются одними из наиболее теоретически трудных. Такое состояние науки периодически повторяется. Так, например, было в отношении объекта и предмета общей психологии (П. Я. Гальперин, В. Н. Дружинин, Б. Ф. Ломов, А. Н. Леонтьев, С. Л. Рубинштейн и др.), психологии личности (А. Г. Асмолов), социальной психологии (Г. М. Андреева) и других областей.

В психологии труда эта проблема в определенной степени обусловлена молодостью психологии как науки (официальной датой ее рождения принято считать 1879 г., когда в Лейпциге Вильгельмом Вундтом была создана первая экспериментальная психологическая лаборатория); недостаточно обширной областью общепризнанных знаний («жесткого каркаса» знаний, по П. Я. Гальперину); тесной зависимостью науки от динамичности развития общества, промышленных сил, культуры; исторических особенностей социального заказа; объективной сложностью психики как высшей формы движения материи.

Под **объектом** науки чаще понимается область реальности, на изучение которой направлена данная наука. **Предметом** называют те стороны реальности, которыми представлен в данной науке ее объект, являющиеся областью пристального интереса ученых в данный исторический период. Так, например, человек может быть объектом изучения ряда естественных и гуманитарных наук, психология — лишь одна из них. Но даже сильно сужая объем изучаемой реальности и выделяя, например, психику человека в качестве объекта исследования, мы должны признать, что и **психика** также может быть объектом изучения многих наук. Понятно, что достаточно сложно определить (о-предел-ить) совокупность процессов и явлений, представляющих собой онтологическую целостность, функциональное единство и устойчивость; совокупность структурных, функциональных и системных связей, изучением которой достаточно полно и успешно можно заниматься в рамках и возможностях отдельной научной дисциплины.

В психологии труда ученые чаще говорят о ее предмете и реже — о ее объекте (что объясняется вышеуказанными обстоятельствами); характеризуя дисциплину, чаще говорят о «комплексе наук о труде». По мнению Е. А. Климова (рисунок 1), психология труда есть «система психологических знаний о труде как деятельности и трудящемся как ее субъекте». В рамках дисциплины можно говорить о «фактах и закономерностях психики человека, занятого трудом, трудящегося или человека, формирующегося в качестве субъекта труда».



**Рисунок 1. Е.А. Климов**

**Климов Евгений Александрович** — Родился 11 июня 1930 г. в селе Вятские Поляны Кировской области, окончил отделение русского языка, логики и психологии историко-филологического факультета Казанского университета (1953 г.), ведущий специалист в области психологии труда, доктор психологических наук (с 1969), профессор (с 1970), заведующий лабораторией психологии профессий и конфликта факультета психологии МГУ (с 1992 г.); декан факультета психологии Московского государственного университета имени М.В.Ломоносова (с 1986 по 2000 г.), заведовал кафедрой психологии труда и инженерной психологии факультета психологии МГУ (1983 – 2003). Президент Российского психологического общества. Автор более 150 работ по проблемам психологии труда, генезиса профессионального сознания и самосознания, индивидуальному стилю деятельности.

Е. А. Климов акцентирует внимание на динамичности дисциплины, полагая, что она представляет собой «множество взаимодействующих, возникающих и "сходящих на нет", дифференцирующихся и интегрирующихся течений, подходов, научных направлений, школ, концепций. И важнейшая задача здесь — не взывать к абстрактной логике, а реально строить глубоко эшелонированную систему, включающую, как минимум, четыре звена: теоретиче-

ский поиск, целенаправленные фундаментальные исследования, прикладные исследования, пригодные для практического внедрения разработки».

Психология труда является именно научной дисциплиной — как отрасль психологии, изучающая условия, пути и методы научно обоснованного решения практических задач в области функционирования и формирования человека как субъекта труда. «Иллюзия только лишь прикладного характера психологии труда возникает в связи с тем, что труд по своей природе — условие и звено общественной практики... но это не исключает или тем более делает излишним фундаментальный подход к его психологическому изучению».

Важнейший предмет изучения науки — человек как субъект труда. Понятие «субъект» подчеркивает роль человека как активного начала, как творца по отношению к противостоящим ему объектам предметной и социальной среды, материального мира, а не только лишь «исполнителя» внешне заданных отношений; как интегрирующий компонент системы «субъект-объект», обеспечивающий взаимодействие всех ее компонентов.

Труд — это явление, прежде всего социально-экономическое, и существуют вопросы его принципиально-научного понимания, планирования и организации на уровне системы народного хозяйства, отрасли, предприятия, вопросы его учета и вознаграждения. Этому соответствуют философские, социологические и экономические подходы к пониманию труда. Психология труда опирается на систему философского знания или на методологию, с одной стороны, и предоставляет конкретно-научный материал для развития философии — с другой. Е. А. Иванова рассматривает труд исключительно в контексте понятия «деятельность»: «основным видом деятельности человека является социально обусловленный, осознанный, целенаправленный труд, главные характеристики которого присущи и профессиональной (предметной) деятельности».

Необходимо рассмотреть понятие «деятельность».

Деятельность — это сугубо человеческий способ отношения к миру, сущностью которого является преобразование и подчинение материального мира человеческим целям, побуждениям и воле, т. е. всему тому, что составляет духовную сторону бытия людей и выступает истинно творческим отношением к окружающей среде, созданием нового, всего того, что не произведено природой. Деятельность по своему содержанию есть не что иное, как производство материальных и духовных ценностей, разнообразных форм общения людей, преобразование социальных условий и отношений, а также развитие самого человека, Его способностей, умений и знаний.

Наиболее общими признаками деятельности являются следующие: во-первых, деятельность — это принципиально новый, присущий только человеку способ взаимодействия со средой, во многом ему враждебной, способ, состоящий в том, что человек своими действиями создает условия своего существования, и прежде всего орудия деятельности, так что эта деятельность по сути является предметной, т.е. преобразующей, реально изменяющей как внешний мир, так и самого человека.

Во-вторых, это особый способ бытия и развития самого человека, всех его жизненных сил и способностей, т.е. деятельность изначально социальна, представляет собой сущность и самого человека, и общества; она — среда существования индивидов, а также и бытие общества и социальных общностей.

В-третьих, деятельность — это специфически человеческие свойства жизненной активности, энергии, творческого потенциала, направленных на целесообразные изменения и преобразования внешней природной и социальной действительности. Причем понятие «действительность» означает единство существования и сущность этого существования.

Труд в отечественной психологии рассматривается как процесс, в котором человек посредством своей деятельности «опосредствует, регулирует и контролирует обмен веществ между собой и природой». Труд есть сознательная деятельность людей, направленная на создание материальных и духовных благ, необходимых для удовлетворения потребностей общества и личности.

Основными чертами труда человека принято считать: его опосредствующую роль в процессе обмена веществ между человеком и природой; его целесообразность; значение идеального представления о результате, который предвосхищает трудовой акт; активизацию всех познавательных процессов (ощущения, восприятия, памяти, мышления, представления, воображения) в планировании и осуществлении трудовой деятельности. По мере усложнения техники роль этих процессов все более возрастает. Объективные и субъективные препятствия в процессе труда предполагают проявление человеком определенных волевых усилий, сформированной и формирующейся в процессе мотивационной и смысловой сферы. Труд является основным источником формирования и проявления разнообразных чувств человека, которые во многом определяются степенью удовлетворенности трудом, самим процессом и его результатами ( *Маркс К., Энгельс Ф.* Соч. М., 1958. Т. 23. С. 188).

Рассматривая труд как сложное историческое, социальное, экономическое и культурное явление, для лучшего понимания его сущности необходимо различать **два разных аспекта** этого единого феномена.

Под трудом в узком смысле слова мы будем понимать совместную целесообразную деятельность человека, направленную на поддержание своего физического существования, на удовлетворение своих естественных потребностей; деятельность, предполагающую ее разделение на отдельные действия, их регламентацию, координацию активности отдельного человека и групп людей.

Труд в широком смысле есть общественный по характеру процесс взаимодействия людей как по преобразованию ими внешнего мира, так и собственной природы человека, процесс его становления и развития как личности, индивидуальности, активного субъекта своей жизнедеятельности.

Итак, первая сторона труда — определенное отношение человека к природе. Преобразуя внешнюю среду, человек тем самым преобразует и свою природу. Труд включает в себя следующие ключевые моменты:

- 1) целесообразную деятельность, или сам труд;
- 2) предметы труда;
- 3) средства труда;
- 4) результат труда.

В историческом процессе происходит формирование отношения к труду, в котором и создаются его ключевые понятия. Зрелое отношение к труду — это не только процесс поддержания физического существования, но и социальная активность человека ради самой потребности в труде. Становление труда как такового было фундаментальным основанием выделения человека из животного мира и его формирования как общественного индивида.

Вторая сторона труда — общественный характер отношений людей в процессе, условиях и результатах деятельного отношения к природе (кооперация, разделение, специализация труда и др.). *Труд* есть преобразование внешнего мира с позиции участвующего в нем человека, а *производство* — с позиции результата, продукта этого преобразования. При разных типах исторического развития труд выступает в различных формах.

Понятно, что психология труда может быть лишь частью разнообразных знаний о труде. При историческом анализе легко установить серьезную эволюцию представлений о труде. В целом труд — явление общекультурное, более того — это явление, прежде всего этическое.

Используя одну из основных своих категорий — *деятельность*, отечественная психология рассматривает *труд* человека именно как *деятельность*, включенную в систему общественных отношений и не существующую вне их. Сама сущность «определяется теми формами и средствами материального и духовного общения, которые порождаются развитием производства и которые не могут реализоваться иначе, как в деятельности конкретных людей. Общепризнанная концепция деятельности А. Н. Леонтьева (рисунок 2), названная «теорией деятельности», а позже — «деятельностным подходом» научно обосновывает эту идею.



Рисунок 2. А.Н. Леонтьев

**Леонтьев Алексей Николаевич (1903-1979)** — доктор психологических наук, профессор, академик АПН СССР, лауреат Ленинской премии. Выдающийся отечественный психолог, создатель одной из наиболее авторитетных теорий — «теории деятельности».

Деятельность рассматривается А. Н. Леонтьевым как система (а не совокупность реакций), включенная в общественные отношения, как процесс, в котором происходит взаимный переход между полюсами «субъект-объект». Общественные условия жизни человека задают мотивы и цели его деятельности, ее средства и способы: «общество производит деятельность образующих его индивидов». Основной ее характеристикой является предметность. Психическое отражение предметного мира порождается теми процессами, посредством которых субъект вступает в отношения с этим предметным миром, подчиняясь его свойствам, связям, отношениям. Предметность деятельности обуславливает предметный характер образов, потребностей, эмоций и чувств человека.

Основным видом человеческой *деятельности* является труд, главные характеристики которого также признаются характеристиками *профессиональной (предметной) деятельности*. Последняя, однако, чтобы считаться именно *трудом*, а не просто определенной деятельностью субъекта, должна отвечать следующим **психологическим признакам труда**.

1. **Сознательное предвосхищение социально ценного результата.** Чтобы деятельность можно было назвать трудовой, предвосхищаемый деятелем результат должен мыслиться как позитивно ценный для более широкой группы людей, т. е. как социально ценный. И притом, как имеющий положительную ценность. Способность предвосхищать результат деятельности очень развита у человека и не свойственна ему как субъекту труда. Наличие мысленного предвосхищения результата активности еще не делает ее трудом.

Деятельность не может быть охарактеризована как труд в психологическом значении этого термина, если сознание социальной ценности ее результата не выступает у данного человека как существенный регулятор его активности. Дело не просто в самом по себе "чистом" сознании, в понимании соответствующих слов, а в том, что это знание оказывается реальным регулятором активности, деятельности, поведения человека. В связи с обсуждаемым психологическим признаком труда важно отметить, что слово "предвосхищение" указывает одновременно и на гностический, и на аффективный компоненты образа результата деятельности. Ведь "восхищение" — это некоторый подъем чувств. В свою очередь, гностический компонент представления о результате труда складывается из предвидения собственного продукта, с одной стороны, и понимания его ценности (позитивной ценности, или "антиценности") для людей — с другой. Таким образом, в рассматриваемом признаке можно выделить три относительно самостоятельных компонента:

- а) более или менее ясное знание о продукте деятельности;
- б) более или менее четкое осознание его социальной ценности;
- в) более или менее выраженный аффективный тон соответствующих знаний, представлений, образов.

Знание о результате (т. е. о том, чего пока нет) включает и образные, и понятийные компоненты, соотношения которых различны в зависимости от специфики предмета труда и типа мышления человека. Так, если повар придумывает фирменное блюдо, то знание результата труда включает и товароведческие критерии вкусовых достоинств пищи, выраженные в речи, в виде усвоенных (внутренних, субъективных) сенсорных эталонов, и образы воображения не только зрительной, но и вкусовой, а также обонятельной модальностей. У химика-аппаратчика, занятого производством серной кислоты, знание о конечном продукте может выступать, в основном, в вербальной форме — в виде численно заданных требований к количеству и качеству его.

**2. Сознание обязательности достижения социально фиксированной цели.** Деятельность становится трудом в том случае, если имеются не только идея обязательности, а и внешние по отношению к субъекту формы фиксации целей его деятельности и формы социального санкционирования, одобрения этих целей. Ведь сознание обязательности и мобилизация волевых усилий могут характеризовать и деятельность по реализации чисто личных, даже и эгоистических или асоциальных замыслов. Например, в период нередких организационно-структурных изменений госслужащий может проявлять повышенную активность, обеспечивая сохранение за собой своего рабочего места. Но такая деятельность, даже сложная и требующая профессиональной компетентности и социальных умений, не может быть названа трудом. В строгом смысле профессиональная деятельность госслужащих является трудом лишь в период и в контексте выполнения *внешних функций организации*, т. е. при решении только тех задач, социальная значимость которых и привела к созданию данной государственной структуры. Только лишь сознание обязательности и связанные с этим волевые усилия по ее реабилитации специфичны не только для труда.

Когда речь идет о труде, в наличии должны быть задания, сформулированные ответственными представителями производственного коллектива, общества. Эти задания могут быть сформулированы в виде планов, программ, устных или задокументированных производственных задач. Для детей и подростков социально значимые цели или задания формулируют взрослые люди — родители, учителя, а в отдельных случаях — друзья. Исключением из этого ряда может быть деятельность творческого, поискового характера, когда субъект сам ставит перед собой цели и определяет задачи.

Для того чтобы деятельность могла быть отнесена к категории труда (с точки зрения психологии), цели ее должны быть либо внешним образом признаны, отмечены в какой-то социальной группе (в семье, в производственном коллективе), либо логически подчинены определенным общественно важным целям (хотя бы в осознании самого субъекта деятельности).

Рассматриваемый психологический признак труда имеет, как и первый, когнитивный и аффективный компоненты. Когнитивный компонент выражается в сознании субъектом большей или меньшей неизбежности принятого порядка вещей и сознания ответственности перед людьми. Аффективный компонент — в эмоциональных реакциях, состояниях, отношениях, связанных с параметрами стабильности — изменчивости условий протекания деятельности, соотносимыми с ее целью. Человек не просто помнит и понимает, какая цель задана, но его тревожат, волнуют факты совпадения или рассогласования хода, направления деятельности с ее идеальным планом.

**3. Сознательный выбор, применение, совершенствование или создание орудий, средств деятельности.** Последнее предполагает не спонтанное использование определенных средств, а при условии знания их возможностей и ограничений применение общественно выработанных правил. Использование даже такого «простого» средства труда, как голос, в деятельности госслужащего предполагает знание им возможностей и достаточно развитое умение владения этим инструментом. Будь это доклад вышестоящему руководителю или постановка задач подчиненным, модуляции голоса (громкость, темп, высота, тон), степень артикуляции помогают *передать* личное отношение и расставлять значимые акценты, а также чутко *реагировать* на понимание партнером смысла сообщения, косвенно выражающееся в его мимике, жестах, семантике уточняющих вопросов.

Использование орудий — достаточно общий признак деятельности человека. Своеобразие труда сводится к тому, что его орудия, средства оказываются предметом особого внимания, интереса более или менее широких общностей людей и в связи с этим оказываются очень "живучими" в методическом плане. Они становятся предметом культивирования и, следовательно, культуры народов. Если иметь в виду определенного, конкретного трудящегося человека, то его деятельность тем в большей степени будет иметь, при прочих равных условиях, психологические признаки труда, чем лучше он ориентирован в орудийных средствах деятельности — внешних и внутренних — и правилах их применения. Короче говоря, чтобы деятельность стала трудом (т. е. той деятельностью, которая создала человека, выделив его из животного мира, и которая продолжает его ваять), недостаточно, чтобы человек взял в руки, скажем, лопату, сварочную горелку, встал за пульт робототехнического комплекса, или организовать команду для достижения какой-то цели. В труде предполагаются знания возможностей и ограничений, вариантов применения орудий, средств труда и, следовательно, соответствующий выбор (или знание, что существует наиболее предпочтительный вариант или наилучший способ применения их).

Наряду с общезначимыми, принятыми для многих средствами деятельности могут быть и индивидуальные или индивидуализированные. Например, мастерство, как высшая форма профессиональной квалификации, во многом создается индивидуальным, приспособленным к конкретному человеку орудийным оснащением деятельности.

Рассматриваемый психологический признак труда имеет три компонента:

*когнитивный* (знание средств труда, их тонкостей), *операторный* (владение средствами труда) и *аффективный* (соответствующие эмоциональные переживания, состояния).

**4. Сознание межличностных производственных зависимостей и отношений («живых» и овеществленных).** Человек как субъект труда участвует в той или иной фазе, стадии общественного производства определенных продуктов или социальных услуг. Знание или предвосхищение работником характера социальной активности людей, прямых и косвенных отношений между людьми на разных этапах производства, порою даже опосредствованных временем и пространством межличностных взаимодействий людей как субъектов является сущностным условием труда. Например, в силу объективной сложности не все результаты деятельности государственного служащего могут быть представлены в желательные для него сроки. Это обстоятельство может побуждать человека поступать конъюнктурно, делать то, что лично ему может принести дивиденды, либо поступать иначе — делать объективно необходимое в данное время и в данных обстоятельствах.

Практически всегда если не объекты, то вещественные орудия труда, условия его скрывают в себе овеществленные межличностные отношения: инструменты кем-то сделаны, кем-то доставлены; материалы кем-то добыты, подготовлены, изготовлены; условия труда кем-то организованы, поддерживаются в норме и пр. Если человек беспечно, бездумно теряет или ломает инструмент, "запарывает" заготовки, полуфабрикаты, то его деятельность теряет признаки трудовой, даже если она протекает на штатном рабочем месте. Она приближается скорее к так называемым орудийным действиям антропоидов (высших обезьян), которые могут не только использовать палку, чтобы достать предмет, который их привлек, но и вставить одну палку в другую и этим новым орудием достать недоступную приманку. Но это еще не делает их активность трудовой деятельностью.

Этот психологический признак имеет когнитивные и аффективные компоненты (знание о соответствующих межличностных отношениях и то или иное эмоциональное сопровождение его).

Итак, в контексте психологии труда мы будем понимать труд (по Е. А. Климову) как функциональную психологическую систему, характеризующуюся рассмотренными выше четырьмя признаками. Если хотя бы один признак отсутствует, то данная активность пока не есть труд в психологическом смысле слова.

Труд всегда деятельность, но не всякая деятельность может быть названа трудом; труд — не всегда профессиональная деятельность (например, общественно полезный труд, труд по уходу за ребенком, за больным), а профессиональная деятельность не всегда является трудом (псевдодеятельность, деятельность с нулевым социально значимым содержанием). Таким образом, человек как активный субъект деятельности (труда) в совокупности своих социальных, психологических, физиологических, анатомических особенностей наиболее полно представлен лишь в психологии труда, активно интегрирующей достижения естественных и гуманитарных наук.

Психология труда изучает психологические закономерности, психические процессы и свойства личности в их взаимосвязи с предметом и орудиями труда, с физической и социальной средой. Такое понимание предмета психологии труда, выдвигающее на первый план систему внутренних и внешних взаимосвязей изучаемого объекта, возникло как следствие перестройки советской психологии «в основе принципов системного подхода». Однако, «потребовался длительный - путь развития науки, связанный с ее дифференциацией, накоплением экспериментальных данных, отработкой методов анализа, проверкой различных подходов и схем, прежде чем такая почва созрела».

## 1. 2. *Объект, предмет психологии труда*

**Психология труда**, являясь отраслью психологической науки, изучает психологические особенности различных видов трудовой деятельности в их зависимости от общественно-исторических и конкретных производственных условий, от орудий труда, методов обучения труду и от психологических качеств личности работающего.

**Объектом изучения психологии труда** является человек как участник процесса создания потребительных ценностей. Но человека в трудовой деятельности изучают и другие, биологические и социальные, науки: физиология трудовых процессов, гигиена труда, терапия и профилактика профессиональных заболеваний, конкретная экономика, трудовое право, охрана труда, этика, социология, теория трудового воспитания; возникновение и развитие трудовой деятельности человека составляют предмет изучения археологии и истории материальной культуры. Поэтому совершенно справедливо выдвинутое Б. Г. Ананьевым и развитое его последователями положение о необходимости комплексного изучения человека в труде. «Когда речь идет о жизни, о практике, то нужно иметь целостную, по возможности полную синтетическую картину трудовой деятельности человека. Только физиологический, или только психологический, или только социологический подход такой картины не дает, и дать не может».

**Предметом психологии труда** является психологическая сущность трудовой деятельности, особенности личности работающего (профессиональные способности) и его взаимодействие с производственной средой.

Психологическая сущность трудовой деятельности заключается в тех требованиях к психическим свойствам, состояниям и процессам, которые предъявляет к работающему его профессия. Для успешного осуществления профессиональной деятельности (профессии и специальности) необходимы различные особенности личности рабочего: его опыт, характер, психическое состояние, внимательность, восприятие, память, мышление, эмоциональность, психомоторика, определяющие способности к этой деятельности. Активность человека, использующего производственное оборудование, инструменты на штатном рабочем месте, вовсе не обязательно является трудом в психологическом значении слова.

Главное, что **объединяет все психологические науки** - это психическая деятельность человека, которая характеризуется, прежде всего, своей **субъектностью**, и именно этим человек отличается от стола, от дерева, от более простых существ...

Сама субъектность при этом понимается как:

- готовность выполнять определенные действия по-своему, поступать незапланированно, а в ряде случаев, и непредсказуемо, спонтанно;
- готовность к рефлексии своей деятельности (готовность к осознанию своей спонтанности).

Сам субъект труда обычно рассматривается как "носитель" предметно-практической деятельности и познания (индивид или социальная группа), источник активности, направленной на объект. В этом направлении под **объектом труда** понимается "конкретный трудовой процесс, нормативно заданный, включающий предмет, средства (орудия), цели и задачи труда, а также правила исполнения работы (технология трудового процесса) и условия ее организации (социально-психологические, микроклиматические, управление: нормирование, планирование и контроль)". Другими словами, объект - это "посредник" воздействия, а субъект - инициатор воздействий в общей системе "субъект - объект" (рисунок 3).

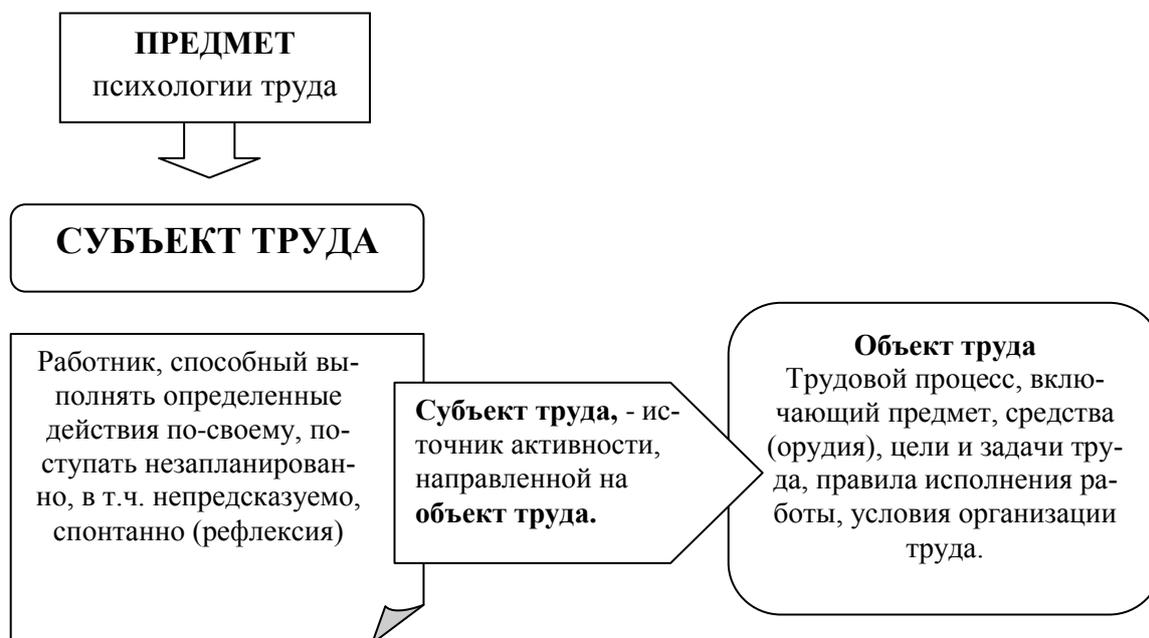


Рисунок 3. Предмет психологии труда

**Объектом психологии труда** будем считать труд как социальную активность человека в качестве субъекта трудовой деятельности. **Предмет психологии труда** — это субъект труда, процессы, психологические факты и закономерности, порождаемые трудовой деятельностью человека, его развитием и функционированием в качестве индивида, субъекта, личности и индивидуальности.

В широком смысле под **психологией труда** будем называть комплекс научных дисциплин о труде как культурной и социальной активности человека, выступающего в качестве его субъекта, его ключевого компонента, «системообразующего фактора».

В узком смысле **психология труда** есть комплекс научных дисциплин о труде как процессе функционирования и развития человека как субъекта труда, как отдельного индивида; это комплекс дисциплин о теоретико-методологических, психофизиологических и психологических основаниях труда, о психологических характеристиках конкретной профессиональной деятельности, о профессионально важных качествах отдельного индивида как субъекта труда, профессиональных кризисах и деструкциях, деформациях, заболеваниях.

Главная задача психологии труда — «изучать и помогать человеку строить оптимальную мотивацию и содержательную насыщенность труда».

### 1. 3. Психологические признаки труда

Очертим ориентировочно место психологии труда в системе непсихологических наук.

**Непсихологические конкретные науки, связанные с психологией труда,** можно сгруппировать в следующие три категории.

1. Науки, имеющие первую степень родства с психологией труда, — *экономика труда, социология труда, физиология труда, гигиена труда* и *часть медицины*, связанная с анализом профессиональных заболеваний, с вопросами экспертизы трудоспособности, *профессиональная педагогика* (педагогика профтехнической школы, средней специальной и высшей школ), частные методики профессиональной школы. В эту группу наук можно отнести *историю техники* и *палеоантропологию* (науку, изучающую развитие физического

типа ископаемых людей) в тех их частях, которые посвящены анализу орудий труда и реконструкции, анализу, оценке соответствующей деятельности человека. Так, например, анализируя предметы, которыми пользовались люди каменного века, палеолита, историки отмечают осколки камня со следами преднамеренных ударов одного камня о другой, а преднамеренность поведения — это психологическая характеристика человека.

Границы психологии труда и указанных наук подчас настолько размыты, что иногда невозможно определить, "чьими" являются те или иные термины, понятия, проблемы, методы. Например, метод наблюдения, некоторые методы функциональной диагностики относительно свободно "кочуют" из науки в науку. То же можно сказать и о проблемах работоспособности, профилактики травматизма, утомления, улучшения профессиональной адаптации, вопросах профессионального отбора, формирования навыков и др. Разумеется, разным наукам присуще своеобразие подхода к интерпретации фактов, специфичность языка. Общеизвестно, что "стыки" наук — это точки, зоны их роста.

2. Науки второй степени родства с психологией труда — те отрасли технологического знания, предметом которых является орудийное оснащение трудовых процессов, — теория, расчет и конструирование машин, приборов. Сюда же можно отнести отрасли знания на стыке техники и искусства, возникшие в последнее время, — *техническую эстетику, теоретические вопросы художественного конструирования*. Психолог труда здесь должен учитывать тенденции технического прогресса, ориентироваться в мире технических средств труда, используя новую информацию. Вместе с тем специалист психолог может быть полезным в деле проектирования новых технических средств.

3. В третьей степени родства с психологией труда находятся науки о системах биологических, технических, о неживых природных системах, об объективных социальных, социально-исторических, социально-экономических процессах, о знаковых системах (математика, математическая логика, семиотика), об искусствоведении. Здесь психология чаще всего черпает информацию для правильного понимания трудовой деятельности соответствующих профессионалов, для составления профессиограммы и др.

Составить правильное представление о психологии труда как отрасли науки — значит разобраться в ее связях и взаимодействиях с другими психологическими науками. При этом мы будем исходить из информации, которая отражена в традиционно издаваемых библиографических указателях по психологии.

Общая психология может рассматриваться как научная, теоретическая основа для понимания конкретных феноменов, характеризующих субъект труда и его активность на разных уровнях (начиная от сенсорики и аффективности тона ощущения и заканчивая отношениями личности и психологическими аспектами мировоззрения). Вместе с тем общая психология — это отрасль, которая, в свою очередь, может совершенствоваться, используя достижения психологии труда. Это объясняется тем, что психология труда изучает ведущую деятельность взрослого человека.

Взаимодействие общей психологии и психологии труда может быть одним из механизмов приближения психологии в целом к жизни при сохранении достаточной теоретической строгости (а она генерируется, прежде всего, в общей психологии как наиболее удаленной от сложных естественных психических реальностей) в решении научно-практических задач.

Детская, возрастная и педагогическая психология проясняют важный для психологии труда вопрос о развитии человека как субъекта деятельности, в частности, трудовой. Психология труда разрабатывает необходимое для решения задач трудового обучения и

воспитания системное представление о мире трудовой деятельности, о мире профессий, о некоторых "эталонах" личных качеств, необходимых успешно трудящемуся человеку. Психология труда дает обоснованное представление о том, какая производительная сила (в ее психологическом аспекте) нужна современному обществу. А это представление — основа для разработки вопросов обучения и воспитания. Можно назвать ряд проблем, где "открыты границы" между обсуждаемыми отраслями психологии: трудовое воспитание, профессиональное просвещение, профессиональное самоопределение и профконсультация, профориентация учащихся и др.

Психология детей, аномальных на уровне анализаторов моторики, находится по отношению к психологии труда в положении, принципиально сходном тому, которое занимают детская и педагогическая психология. Адаптировать аномального ребенка, подрастающего человека к обществу — это значит, в частности и прежде всего, адаптировать его к труду. При решении задач такой адаптации подчас с пользой для дела рушатся предрассудки относительно недоступности некоторых видов труда для детей с недостатками, например, слуха, зрения; уточняются представления о психологических требованиях профессий к человеку, о профессиональной пригодности. Это предполагает построение исследований на основе и с учетом теоретических и методических достижений психологии труда, с учетом открытых в этой отрасли науки фактов и зависимостей. У патопсихологии и медицинской психологии есть общие с психологией труда специфические пограничные проблемы, связанные с психологической экспертизой трудоспособности людей с нарушенным здоровьем (душевым или телесным).

Важными являются также проблемы социально-трудовой реабилитации инвалидов — сохранение их остаточной трудоспособности, подбор, проектирование для них подходящих условий, занятий, позволяющих обрести, в конечном счете, достойное место в трудовом коллективе, сознание своей полезности. Например, человек, у которого в результате несчастного случая сохранились на руках только два пальца (большие пальцы рук), может в швейном цехе выворачивать "налицо" сшиваемые здесь рукавицы. Делает он это успешно, честно зарабатывает себе на жизнь, осознает себя приспособленным к жизни. Но все это происходит не автоматически, а как результат кропотливой работы соответствующего специалиста-психолога, подготовленного в научно-практическом отношении.

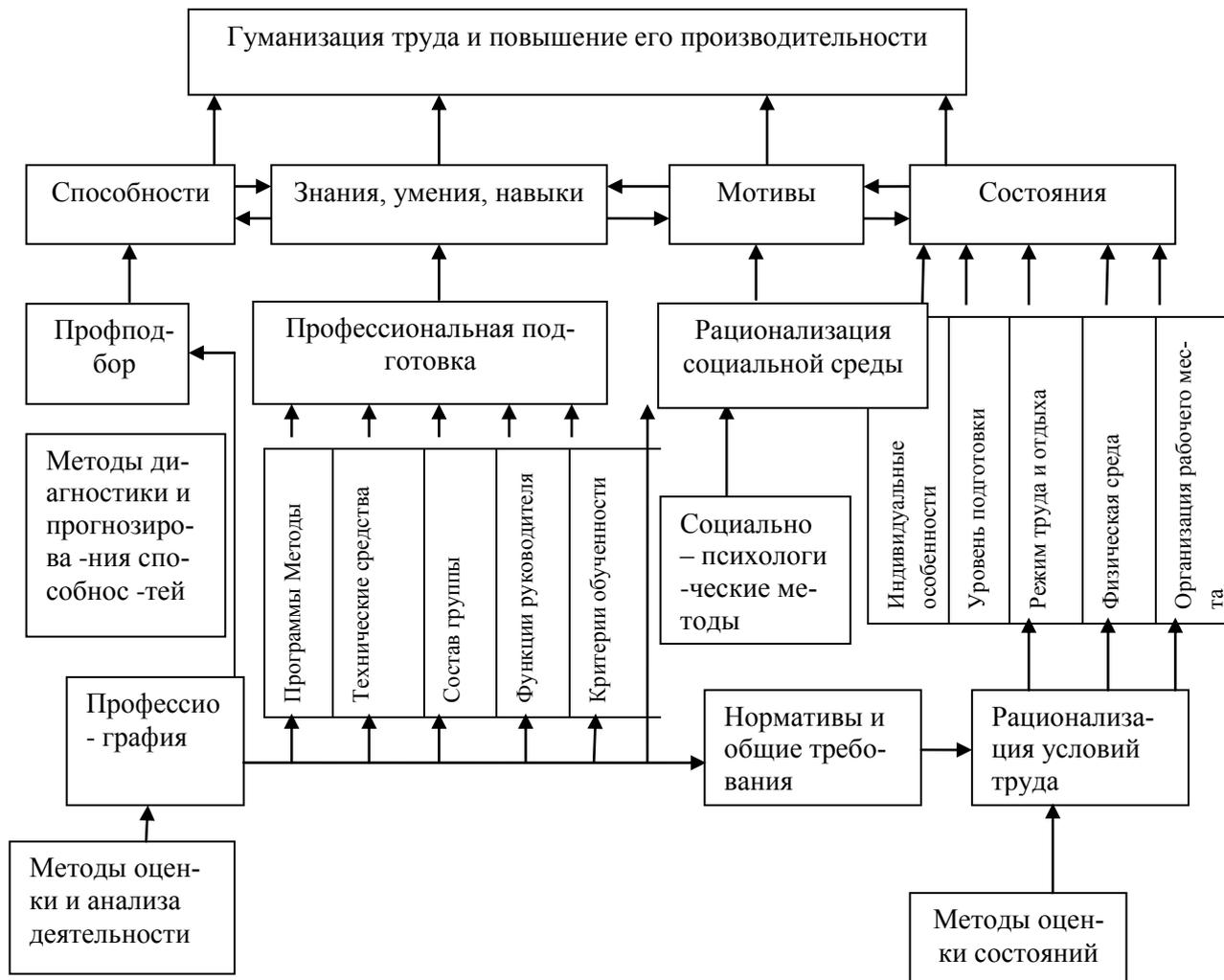
Такие отрасли знаний, как инженерная психология, космическая психология, психология искусства, психология творчества, юридическая психология, психология спорта, психология управления, социальная психология, в большей или меньшей степени пересекаются с психологией труда или оказываются ее частными разновидностями, имея в качестве объекта не абстрактные процессы деятельности, динамики информации, социальной коммуникации и управления социальными процессами, а реальных трудящихся. Указанными связями определяется место психологии труда в системе наук (рисунок 4).



**Рисунок 4. Основные и дополнительные разделы психологии труда**

#### ***1.4. Задачи психологии труда***

**Основные задачи**, стоящие перед психологией труда в прикладных исследованиях,— это гуманизация труда и повышение его производительности. Под гуманизацией труда понимаются профилактика переутомления, профессиональных заболеваний, предупреждение производственного травматизма и профессиональной деформации личности, повышение содержательности труда, создание условий для всестороннего развития трудящегося, расцвета его способностей (рисунок 5).



**Рисунок 5. Основные задачи психологии труда**

Теоретическим фундаментом для решения прикладных задач должны служить исследования в области следующих научных проблем:

1. Изучение путей становления гармонии между человеком и его профессией. Иными словами, изучение закономерностей становления динамического равновесия системы «субъект труда — профессиональная среда»;
2. Изучение структуры и динамики профессионально значимых свойств индивида и личности;
3. Изучение структуры умений и навыков, обеспечивающих решение профессиональных задач в оптимальных и экстремальных условиях, а также факторов, определяющих устойчивость и динамику этой структуры;
4. Изучение структуры трудовых установок и мотивов трудовой деятельности, закономерностей формирования и перестройки этой структуры;
5. Изучение структуры состояний человека в труде и закономерностей динамики этих состояний;
6. Изучение взаимосвязей индивидуальных свойств, отношений личности и психических состояний как фактора успешности и безопасности труда;
7. Нахождение эффективных методов исследования человека в труде.

Перечисленные задачи стоят сегодня перед психологией труда, и она имеет все предпосылки для их решения.

## Разделы психологии труда

Представляется целесообразным прямо обозначить и разделить два разных плана, два контура современного состояния психологии труда — «внешний» и «внутренний». Один из них ориентирован на изучение деятельности отдельного человека (как индивида, как субъекта труда, как личности, как индивидуальности). Второй план ориентирован на изучение трудовой деятельности человека в широком социальном, экономическом, культурном, историческом, организационном и других контекстах.

Поэтому первый, «внутренний» план целесообразно называть психологией труда в узком смысле. Второй, «внешний», интегрирующий в себе новые и новые смежные и далекие друг от друга дисциплины, оправданно обозначить как психологию труда в широком смысле слова. Разделив два плана науки, можно точнее обозначить «координаты» и специфику основных компонентов нашей дисциплины в ее широком смысле.

Обобщая содержательно разнородный научный материал, необходимо выделить определенное число наиболее крупных линий развития научных дисциплин. Учитывая историю и традиции классификации, выделим шесть основных «компонентов», шесть «составляющих» психологии труда в ее широком смысле.

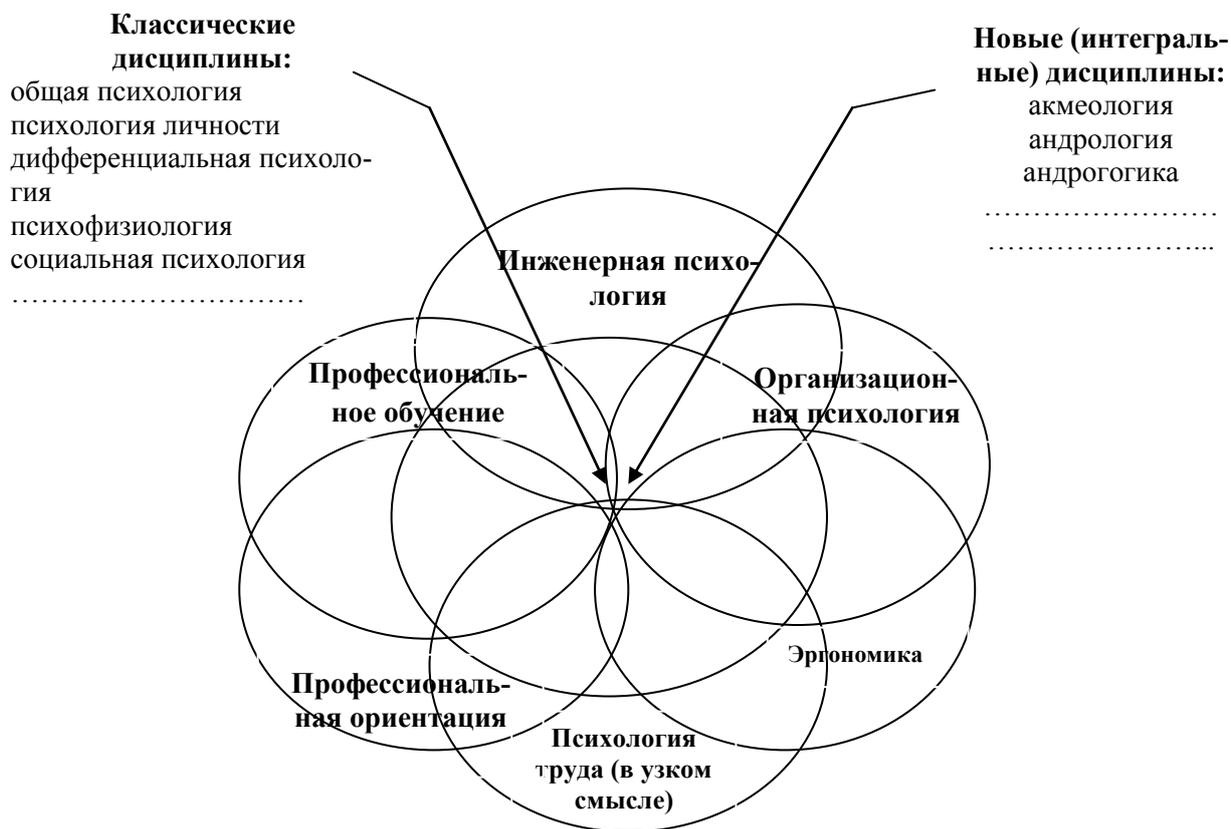
1. Психология труда (в узком смысле).
2. Инженерная психология.
3. Эргономика.
4. Организационная психология.
5. Профессиональная ориентация.
6. Профессиональное обучение.

Доминирование того или иного компонента психологии труда (в широком смысле) или методологии и методического инструментария научной дисциплины определяется ролью тех или иных факторов в успешности труда субъекта, эффективности и надежности его деятельности. Так, например, важная роль внешних физических факторов среды (время, пространство, цвет, освещенность, культурные эталоны, образцы и др.) в деятельности человека-деятели предполагают обращение ученого к эргономике.

Изучение деятельности и поведения субъекта, «погруженного» в интенсивную (плотную, специфическую, эмоционально насыщенную) информационную среду — есть компетенция инженерной психологии. Актуализация социально-психологических и организационных факторов в совместной профессиональной деятельности людей предполагает комплексный подход, присущий организационной психологии.

Очевидно, что психология труда в широком смысле постоянно испытывает пульсирующие воздействия на ее состояние как последовательно развивающихся традиционных, «классических» психологических дисциплин, так и интегральных, «новых» научных дисциплин. Достижения возрастной психологии не могут не сказываться на понимании, например, профессионально важных качеств (ПВК) в психологии труда, дифференциальной психологии — психических состояний человека, связанных с трудом (стресс, монотония, утомление и др.) и т. д.

С другой стороны, развитие новых интегральных дисциплин (акмеология, андрогогика и др.) не может не отразиться на понимании в психологии труда профессионализма субъекта, его детерминант и составляющих, на технологиях профессионального обучения, подготовке и переподготовке кадров (рисунок 6).



**Рисунок 6. Дисциплины психологии труда**

Вместе с тем, очевидно, что «объем» научных дисциплин, определяющих психологию труда в широком смысле слова, также изменчив во времени. В середине XX в. ведущую роль вследствие технического перевооружения производства обрела инженерная психология. Именно в этой области были сосредоточены наиболее квалифицированные научные кадры, велись масштабные и последовательные исследования. В 1960-1970-е гг., в связи с актуализацией «человеческого фактора» на лидирующие позиции выходит эргономика, обретающая все большую автономию, с 1980-х гг. — организационная психология, ставшая самостоятельной дисциплиной. С 1990-х гг. по настоящее время наиболее динамично развивающейся научной дисциплиной является профессиональное обучение взрослых.

### **1.5. Методы психологии труда**

Психология труда - отрасль прикладной психологии, занимающаяся изучением психологических закономерностей в трудовой деятельности человека. Особый интерес для исследователя при изучении трудовой деятельности представляет личность трудящегося, ее способности, особенности протекания психических процессов, психологические факторы, которые побуждают, программируют и регулируют трудовую активность, а также свойства личности, через которые эта активность проявляется. Для того чтобы выявить эти закономерности, психология труда пользуется специальными приемами и методами, которые включают, в частности, методы общей психологии, а также, учитывая сложность и специфичность объекта исследования, - методы других наук и смежных психологических дисциплин.

Как известно, метод - это способ исследования, т.е. форма практического и теоретического освоения действительности, подчиненная решению конкретной задачи, исходящей из закономерностей движения изучаемого объекта; система регулятивных принципов преобразующей, практической, или познавательной теоретической деятельности. В качестве метода могут выступать система операций при работе на определенном оборудовании, приемы научного исследования, способы изложения материала и т.д.

Для того чтобы полнее понять и представить особенности методов исследования, проводится работа по их классификации. Так, например, имеется классификация методов психологии труда, классификация методов профессиографии, классификация методов инженерной психологии и описание отдельных групп методов и т.д.

Нужно отметить также, что таких работ еще мало, и главным их недостатком является то, что классификации представлены неполно: методы разделены на группы, но дальнейшее конкретное наполнение в группах отсутствует; нет единого основания для классификации, что создает невозможность построения единой системы методов и сравнения их между собой.

### **Общие методы психологии труда**

Общими психологическими методами, которыми пользуется психология труда, является анализ документов, методы опроса (беседа), анкетирование и т.д.), наблюдение, эксперимент и моделирование. Каждый из этих методов может применяться на различных этапах исследования в соответствии с поставленной при этом задачей.

**I. Анализ документации** чаще всего применяется на первом, ознакомительном этапе работы. Он дает общее представление о трудовой деятельности, знакомит с основными проблемами, задачами и т.д. При анализе рекомендуется пользоваться следующими материалами:

- 1) знакомство с литературой по данному виду деятельности (монографии, статьи);
- 2) освоение основной терминологии;
- 3) изучение технологического описания трудового процесса;
- 4) анализ отчетов о работе;
- 5) анализ аварийных ситуаций;
- 6) изучение материалов о травматизме,
- 7) анализ брака (на основе изучения актов);
- 8) журнал дежурств;
- 9) анализ служебных карт и характеристик работающих;
- 10) материалы о текучести кадров;
- 11) медицинская документация.

**II. Метод опроса** специалистов применяется для выявления тех факторов, которые трудно поддаются наблюдению или эксперименту и выступают в двух формах:

- беседа - метод получения ответов на основе непосредственного общения с опрашиваемым.

Как научный метод беседа отличается четко поставленной целью, плановостью, точностью формулировок. Как отмечается, положительными качествами беседы является: гибкость, адекватное понимание вопросов;

- анкетирование, т.е. получение письменных ответов на поставленные вопросы, может проводиться в двух типах: по типу "свободного ответа" (ответ пишется в произвольной форме) или по типу "выбранного ответа" (нужно подчеркнуть один из заранее обусловленных ответов).

Анкеты второго типа легче поддаются формализованной обработке. Положительная сторона анкетирования - возможность получения большого количества данных за сравнительно короткий срок. Недостатком является то, что в процессе ответа на вопросы возможны искажения (социальная желательность).

**III. Метод наблюдения** - способ фиксации фактов и явлений без вмешательства в естественный ход событий с последующим объяснением их психологической природы. Наблюдение за ходом рабочего процесса и поведением специалистов позволяет получать более точное описание действий и приемов работы в соответствии с производственными задачами и результатами труда, по классификации Г.Д.Пирьева, наблюдение может выступать в различных формах.

В результате анализа литературы установлено, что наблюдение может различаться и по другим показателям. Наблюдение может проводиться как;

- самостоятельное исследование по выявлению фактов, явлений с их регистрацией и последующим научным объяснением; первая фаза экспериментального исследования, где с помощью наблюдения изучаются факты и явления с целью формирования гипотезы и последующей ее проверки в эксперименте.

Наблюдение также можно различать по условиям, в которых оно проводится:

- в естественных условиях,
- в лабораторных условиях (например, тренажеры, здесь же возможны и повторные замеры),
- в клинических условиях;

**по видам** – интенсивное, экстенсивное, объективно-клиническое;

**по способу организации наблюдения может быть:**

- случайным (единичным), - систематическим (имеет цель, план и методику регистрации данных).

Выделяют также следующие виды наблюдения:

- внешнее или объективное, где исследователь не вмешивается в естественную ситуацию;
- наблюдение с частичным вмешательством исследователя, например при повторных замерах;
- самонаблюдение (здесь объект одновременно и исследователь).

За последнее время метод наблюдения претерпел некоторые изменения в связи с улучшением техники регистрации данных.

По методам регистрации данных различает:

- наблюдение без применения аппаратуры {протокольная запись, специальные бланки и т.д.);
- наблюдение с применением аппаратных методов регистрации данных (хронометрах, кино-и фотосъемка, хроноциклография, магнитофонная и видеомагнитная запись и т.д.).

Таким образом, наблюдение можно различать по целям, видам, условиям его проведения, по организации, технике регистрации данных. Обладая несомненными достоинствами, метод наблюдения имеет один существенный недостаток: он не вносит изменений в изучаемую деятельность, поэтому в ходе его не всегда могут появиться именно те ситуации, которые больше всего интересуют исследователя, метод эксперимента лишен этого недостатка (рисунок 7).

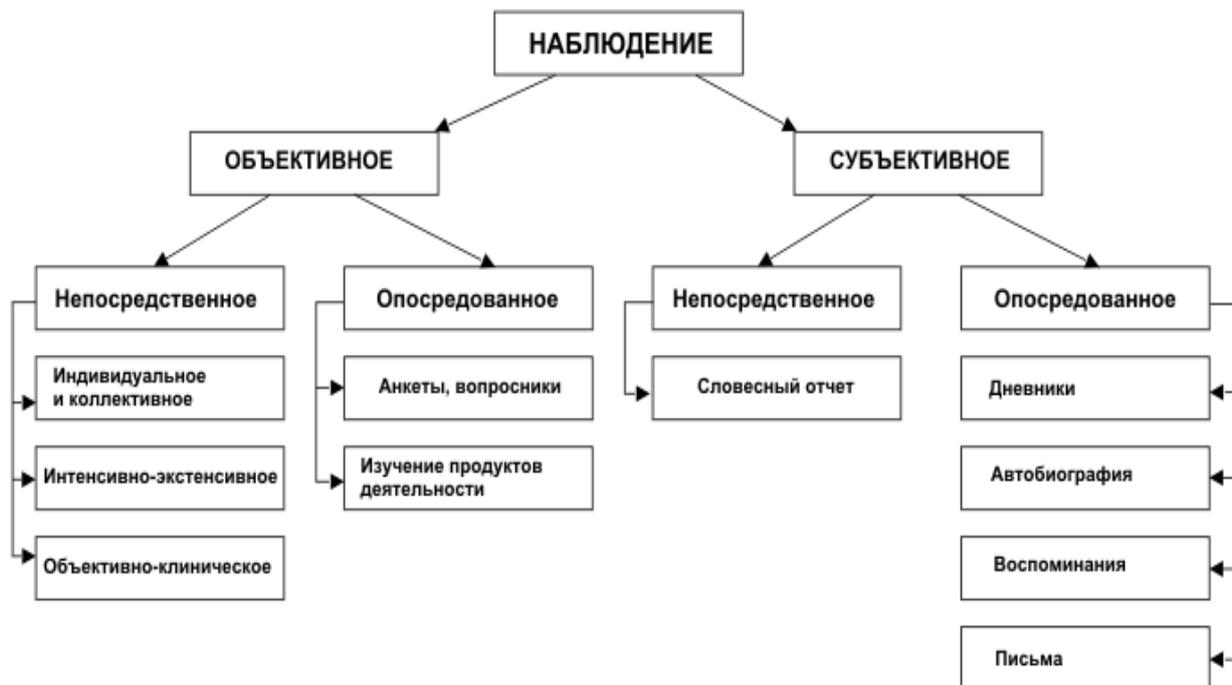


Рисунок 7. Методы психологии труда

**IV. Эксперимент** - считается основным методом получения научных данных в психологии. Сущность его заключается в том, что явление изучается в специально созданных или естественных условиях. Его преимущества перед другими исследовательскими методами - в следующем:

- в возможности скорректировать условия эксперимента;
- в строгости фиксации полученных результатов за счет разработки точной системы измерения и контроля различных переменных;
- в возможности повторения необходимых для исследователя ситуаций.

Существуют различные мнения о критериях классификации экспериментов.

У. Эдвардс, приводит следующие виды эксперимента:

- опытный, пробный;
- методический;
- практически-прикладной;
- критический.

П.Фресс подходит с иных позиций и выделяет:

- целенаправленный эксперимент, когда воздействуют на независимую переменную и изучают результаты этого воздействия;
- эксперимент при заданных условиях, когда экспериментатор не может воздействовать на независимую переменную.

Бурещ, кроме того, вводит термины "исследовательский" и "опытный" эксперимент:

Р. Вудвортс и Р.Шлосберг выделяют еще качественный и количественный эксперименты.

Для отечественной психологии традиционно различают два наиболее распространенных вида эксперимента:

- естественный (он проводится в конкретных, непосредственно заданных условиях),
- лабораторный - позволяет более точно контролировать многие переменные {моделирование ситуаций в лабораторных условиях}.

Г. Пирьев в своей классификации не только придерживается традиционного подразделения эксперимента, но и дополняет его. Он выделяет следующие виды: а) к лабораторному эксперименту относит классические: Вундтовские методы - метод раздражения, метод выразительных движений, метод реакций; психометрический (стандартизированные и нестандартизированные тесты); в) естественный эксперимент различают по условиям его проведения: в условиях труда, обучения, игры.

При описании группы методов, используемых в инженерной психологии, Б.Ф. Ломов и Б.А. Смирнов также придерживаются традиционного подразделения эксперимента на естественный и лабораторный. Но лабораторный эксперимент рассматривают как разновидность физического моделирования и в свою очередь подразделяют его на два вида: аналитический и синтетический.

При аналитическом эксперименте в лабораторных условиях воспроизводят только какой-то один элемент трудовой деятельности, все остальные элементы при этом сознательно исключаются. Этот вид эксперимента обычно применяется для изучения влияния различных условий на отдельные элементы деятельности. Разновидностью аналитического эксперимента являются различного рода тестовые испытания. В синтетическом эксперименте как можно более точно воспроизводят все цели и условия данного вида трудовой деятельности. Обычно для этого используют различные модели кабин, стенды, тренажеры, имитаторы и т.д.

В психологии труда применяется также и другие виды эксперимента. Для ознакомления с ними возьмем фрагмент из классификации методов психологического исследования Б. Г. Ананьева.

1) Лабораторный эксперимент, который подразделяется на:

- классический (простой и сенсомоторной реакции, реакции выбора, реакции на движущийся объект);
- психофизический (определение чувствительности порогов различных модальностей);
- психометрический (изучение отдельных психических процессов: мнемических, перцептивных, attentionных, апперцепции и т.д.).

2) Естественный эксперимент.

3) Психолого-педагогический (констатирующий и "формирующий", обучающий).

4) Социально-психологический (выявление межличностных отношений, гомеостатический метод, метод подставной группы), (рисунок 8).



Рисунок 8. Виды эксперимента

Другие авторы указывают на возможность применения различных методических подходов при проведении естественного эксперимента.

Например: 1) направленное изменение структуры научаемой трудовой деятельности, т.е. по заранее продуманному плану вносятся изменения в ход трудовой деятельности; выключаются отдельные анализаторы, меняется рабочая поза, вводятся дополнительные раздражители, отвлекающие внимание испытуемого, изменяющие эмоциональный фон деятельности и ее мотивы. Данный методический прием позволяет оценить роль этих факторов в структуре изучаемой трудовой деятельности. Другим таким приемом является:

2) усложнение трудовой деятельности путем введения дополнительных задач или искусственно созданной стрессовой аварийной ситуации и т.д.

**V.** В последнее время большую известность и широкое применение получил **метод моделирования**. Различают моделирование физическое, математическое и кибернетическое, или статистическое. Моделирование - исследование не самих реальных объектов и процессов, а их искусственных заменителей - моделей. Оно может быть: физическим - исследуется трудовая деятельность (либо ее отдельные стороны) в лабораторных условиях с помощью специального оборудования (тренажеры, стенды, пакеты, имитаторы и т.д.), математическим - исследование деятельности с помощью математических моделей, под которым понимается некий математический объект (формула, уравнение, неравенство и т.д.) кибернетическим (у некоторых авторов оно же статическое) - это имитация трудовой деятельности с учетом воздействия специальных факторов, обусловленных влиянием условий деятельности, процесса управления и субъекта деятельности.

## VI. Специфические методы психологии труда.

Наряду с общими методами в психологии труда сложились свои специфические отраслевые методы. Среди них важнейшими являются методы анализа процессов и продуктов трудовой деятельности. Б.Г. Ананьев называет эту группу методов проксиметрическими.

Для изучения процессов трудовой деятельности и анализа ее структуры пользуются методами анализа трудовой деятельности:

**1. Профессиографическое описание.** Это многоаспектный анализ трудовой деятельности, который осуществляется по профессиографической схеме, являющийся детальным планом анализа и описания конкретной деятельности. Такая схема содержит систематически составленный и наглядно графически расположенный перечень всех важнейших понятий, вопросов, характеристик, по которым должен проводиться анализ. Указывается методический и технический инструментарий, с помощью которого будет разрабатываться профессиограмма.

**2. Хронометраж** - является методом объективного наблюдения и представляет собой регистрацию изменений во времени каких-либо параметров трудового процесса с помощью секундомера или часов. При этом можно определить различные временные характеристики трудового процесса и установить распределение затрат времени на выполнение отдельных операций, фактические затраты времени на изготовление сменной нормы, потери времени.

**3. Хронография** - графический способ фиксации временных характеристик в условиях производства. С помощью хронографии анализируется состояние и динамика двигательной и сенсорной активности человека в процессе труда. Объектом хронографирования могут служить рабочие движения (скорость, направление, амплитуда, поза, число зрительных, слуховых и тактильных обращений к предмету труда).

**4. Метод графического многопланового описания деятельности.** Суть метода заключается в том, что деятельность описывается с помощью условных обозначений сразу по нескольким временным векторам. На одном векторе изображаются все операции, неразрывно следующие друг за другом и выполняемые на одном участке рабочей зоны. Совокупность векторов позволяет одновременно отобразить пространственные и временные требования к структуре деятельности и определить значимость и вес каждого действия.

**5. Метод органограммы** - построение диаграммы последовательности трудовых действий с целью изучения динамики труда и изменения требований к выполнению операций на отдельных этапах производственного процесса. Исходным материалом здесь могут служить технологические инструкции, схемы и диаграммы.

**6. Трудовой метод.** Сущность его заключается в том, что исследователь сам осваивает изучаемую им трудовую деятельность и все данные представляет в виде упорядоченных повседневных записей. Основным недостатком этого метода является трудность ведения записи самонаблюдения и фактов трудового процесса. Но собранный материал порой представляет большой интерес, поскольку наблюдатель не просто предполагает существование тех или иных психических состояний у работающего, а получает информацию о них на основе собственного опыта.

**7. Анализ движений.** Сущность этого метода заключается в том, что трудовая деятельность описывается с помощью определенной классификации движений на макро - и микроуровнях. Для каждого движения, входящего в классификацию, устанавливаются определенные временные нормативы (например, классификация движений по Р.Б. Гильбрету содержит 460 микроэлементов и их нормативов).

**8. Метод объективной регистрации трудовых операции - циклограмма** (фотосъемка движения на неподвижную пластину) и киноциклограмма (фотосъемка сложных циклических движений) - применяются для плоскостной регистрации движений. Для исследования пространственных перемещений используют стереоскопическую съемку, киносъемку, запись на видеомэгнитофон, которые могут быть ускорены или замедлены, сняты на обычной скорости или импульсно, что позволяет анализировать трудовые операции до мельчайших подробностей и выявлять, таким образом, те или иные закономерности трудового процесса.

**9. Анализ ошибочных действий** имеет целью выявление наиболее часто встречающихся в процессе труда ошибок и последующего анализа их характера, что позволяет наметить в дальнейшем реальные пути их устранения. В настоящее время существуют многочисленные классификации ошибочных действий и различные схемы, которые могут применяться при анализе.

**10. Алгоритмический анализ деятельности** основывается на операционном анализе, при этом трудовая деятельность дробится до отдельных "оперативных единиц", в качестве которых выступают логические условия и операторы (все элементарные действия). Алгоритм - определенная последовательность действий - составляется вначале в описательной форме, а затем представляется в символической записи или в виде кинематического графика. Методы оценки алгоритма позволяют охарактеризовать динамическую интенсивность рабочего процесса, стереотипность, логическую сложность операции и т.д.

**11. Системный анализ деятельности.** Опирается на методологию системного подхода и предполагает изучение деятельности как многоуровневого полиструктурного образования.

При этом выделяются следующие уровни для анализа:

- 1) уровень личностно-мотивационного анализа;
- 2) уровень компонентно-целевого анализа;
- 3) уровень структурно-функционального анализа;
- 4) уровень информационного анализа; .
- 5) психофизиологический уровень анализа;
- 6) уровень индивидуально-психологического анализа. Любое явление рассматривается здесь не статично, а в развитии

**VII.** Для оценки продуктов трудовой деятельности используют следующие методы:

- анализ продуктов деятельности (количество изделий в единицу времени, качество изделий и т.д.);
- неметрическое и метрическое шкалирование. Шкалы различают номинативные, порядковые, интервальные, пропорциональные, икали оценок. Их можно применять как аналитический инструмент.
- метод экспертных оценок предполагает использование одного из следующих методов: ранжирование, катод непосредственных оценок, метод неполного парного сравнения, или последовательного сравнения.

При изучении требований, предъявляемых профессией к человеку, способностей, мотивации и т.д. пользуются различными психодиагностическими методами и средствами, психофизиологическими и психологическими методами. Среди них можно назвать психодиагностические методы (по классификации Б.Г. Ананьева):

- беседа, опрос, интервью, опросники, социометрия;
- тесты:

а) стандартизированные (тесты успешности, тесты одаренности, тесты интеллекта, тесты

профпригодности, тесты трудоспособности, система и шкала Векслера);

б) нестандартизированные (где испытуемый получает многозначное и неконкретное задание).

**VIII. Психодиагностические средства.** К ним относятся психомоторные испытания; психоэмоциональные пробы; тесты нейродинамических свойств нервной системы, возбудительных и тормозных процессов, нейрохронометрия Е.И. Бойко. При исследовании определенных свойств личности применяются личностные методы, среди которых можно назвать: опросник Г. Айзенка, 16-ти факторный опросник Р.Б.Кэттелла, ММРІ - миннесотский многофакторный личностный опросник, ТАТ - тематический апперцептивный тест и другие профессиональные тесты.

К методам изучения мотивов трудовой деятельности относятся:

- эксперимент;
- словесный отчет;
- вопросники различного типа, выявляющие интересы, взгляды, склонности;
- метод ретроспективного интервью;
- специализированные опросные листы;
- метод сравнения идеальной и реальной работы;
- тесты на предпочтение.

Прогнозирование успешности деятельности представляет собой формирование аргументированного вероятностного заключения об индивидуальном поведении в будущем. К методам прогнозирования успешности деятельности относятся статистические алгоритмы прогнозирования успешности деятельности, среди которых различают:

- сравнительный анализ крайних групп,
  - метод корреляционных плеяд,
  - факторный анализ,
  - последовательный анализ,
  - регрессионный анализ;
- личностные:
- уравнение успешности,
  - структурограмма.

**IX.** Особое место в психологии труда занимает **биографический метод** (анализ дат, событий, фактов жизненного пути), который применяется при изучении формирования черт личности передовиков производства, новаторов, изобретателей. Жизненный путь человека исследуется с точки зрения его профессиональной деятельности, ее влияния на приобретение специальных знаний, формирования навыков, умений. Это особенно важно для решения проблем профориентации, профконсультации и профотбора.

**X.** При оценке групповой деятельности и изучении производственных коллективов пользуются **методами социальной психологии:**

- гомеостатический метод;
- групповая оценка личности (ГОД);
- метод обобщения независимых характеристик;
- метод оценочной биполяризации (описание парными прилагательными противоположного смысла - антонимами);
- социометрический метод.

Среди методов обработки данных применяются различные способы качественного и количественного описания.

**XI.** Как уже было сказано выше, в психологии труда при исследовании различных проблем часто применяются **методы других наук**. Прежде всего, это относится к физиологическим методам контроля и оценки состояний организма:

- **электроэнцефалография (ЭЭП)** - запись биоэлектрической активности, которая позволяет получить ряд характеристик деятельности нейронных ансамблей головного мозга;
- **электромиография (ЭМГ)** - запись потенциала действия мышц, которая является чувствительным показателем включения, а динамическую или статическую работу определенных мышечных групп и играет важную роль при оценке состояний мышечного тонуса (применяется при исследовании позы и рабочих движений);
- **регистрация кожно-гальванической реакции (КГР)** - изменение разности потенциалов участков кожи либо сопротивления участка кожи, которые часто употребляются как показатель эмоционального состояния человека;
- **электрокардиография (ЭКГ)** - запись электрической активности сердца, индикаторов состояния сердечно-сосудистой системы;
- **электроокулография (ЭОГ)** - запись потенциала, возникающего при повороте глазного яблока, используется как объективный показатель перемещения взгляда человека при рассмотрении какого-либо объекта.

Регистрация биоэлектрических процессов позволяет определить и количественно охарактеризовать малодоступные для непосредственного наблюдения функциональные сдвиги в организме человека, происходящие под воздействием самых разнообразных изменений окружающей среды.

**XII.** В психологии труда широко применяются **методы гигиены труда** - измерение температурного режима, влажности, уровня шума и его спектрального состава, анализ проб воздуха, вода, измерение освещенности, измерение и оценка интенсивности излучения в диапазоне радиочастот и т.д.;

- **антропометрические методы** - такие, как соматография, которая представляет технико-антропометрический анализ статики и динамики рабочих поз человека, изображения тела и элементов технического устройства в ортогональных плоскостях (вид сзади, сверху, сбоку и позволяет выявить сенсомоторную доступность (досягаемость) средств контроля и управления зрительному (слуховому) восприятию и моторным воздействиям операторов;
- **методы биомеханики** - ускоренная теле- и киносъемка, циклография, киноциклография, электрическая тензометрия - изменение электрических свойств датчиков угловых перемещений, опорных динамографов. С их помощью дается характеристика двигательной активности человека.

**XIII. Преобразующие или конструктивные методы психологии труда:**

- методы обучения, развития субъекта труда, развития профессионально-важных свойств (тренажеры, деловые игры);
- консультирование – метод обогащения и преобразования знаний и представлений человека о себе, о профессиях, о соотношении своих возможностей и интересов с определенной группой или несколькими группами профессий;
- методы коррекции поведения, состояния субъекта труда;
- методы реконструкции - преобразования рабочего пространства, органов управления и средств индикации, режима труда и отдыха, способов планирования труда, нормирования и контроля (в рамках организационного проектирования и реконструкции трудовых задач и форм организации труда).

Помимо собственно психологических к специальным методам, перечисленным выше, психология труда активно использует методы кибернетики, теории вероятностей, статистические методы, теории информации, теории массового обслуживания, лингвистические, квалиметрические и ряд других, особенно, когда дело касается технической эстетики и анализа построения формальных моделей.

### ***1.6. Понятие «эргономика»***

Эргономика (или человеческий фактор) – это научная дисциплина, занимающаяся изучением взаимодействия между людьми и другими элементами систем, и профессия, которая использует теорию, законы, данные и методы конструирования в целях обеспечения здоровья человека и оптимизации общего функционирования системы. Эргономика является системно-ориентированной дисциплиной, которая в настоящий момент охватывает все аспекты человеческой деятельности. Эргономика развивает целостный подход, сочетающий рассмотрение и учет физических, когнитивных (мыслительных), социальных, организационных и других значимых факторов. Практикующий эргономист должен иметь широкую эрудицию во всех этих сферах. Эргономисты часто работают в конкретных секторах или предметных областях, которые постоянно эволюционируют – создаются новые, а старые получают новые перспективы развития.

По мере перехода к комплексной автоматизации производства возрастает роль человека как субъекта труда и управления. Человек несет ответственность за эффективную работу всей технической системы и допущенная им ошибка может привести в некоторых случаях к очень тяжелым последствиям.

Изучение и проектирование таких систем создали необходимые предпосылки для объединения технических дисциплин и наук о человеке и его трудовой деятельности, обусловили появление новых исследовательских задач.

Во-первых, это задачи, связанные с описанием характеристик человека как компонента автоматизированной системы. Речь идет о процессах восприятия информации, памяти, принятия решений, исследованиях движений и других эффекторных процессах, проблемах мотивации, готовности к деятельности, стресса, коллективной деятельности операторов. С точки зрения обеспечения эффективности деятельности человека, важное значение имеют такие факторы, как утомление, монотонность операций, перцептивная и интеллектуальная нагрузка, условия работы, физические факторы окружающей среды, биомеханические и физиологические факторы.

Во-вторых, это задачи проектирования новых средств деятельности, относящихся преимущественно к обеспечению взаимодействия человека и машины. К таким средствам относят визуальные и слуховые индикаторы, органы управления, специальные входные системы ЭВМ, новые инструменты и приборы.

В-третьих, это задачи системного характера, связанные с распределением функций между оператором и машиной, с организацией рабочего процесса, а также задачи подготовки, тренировки и отбора операторов.

**Эргономика занимается** комплексным изучением и проектированием трудовой деятельности с целью оптимизации орудий, условий и процесса труда, а также профессионального мастерства.

Ее предметом является трудовая деятельность, а объектом исследования - системы "человек - орудие труда - предмет труда - производственная среда".

**Эргономика** относится к тем наукам, которые можно различать по предмету и специфическому сочетанию методов, применяемых в них. Она в значительной мере использует методы исследований, сложившиеся в психологии, физиологии и гигиене труда. Проблема состоит в координации различных методических приемов при решении той или иной эргономической задачи, в последующем обобщении и синтезировании полученных с их помощью результатов. В ряде случаев этот процесс приводит к созданию новых методов исследований в эргономике, отличных от методов тех дисциплин, на которые она возникла.

Термин "**эргономика**" (греч. *ergon* - работа + *nomos* - закон) впервые предложен в 1921 г. В.Н. Мясищевым и В.М. Бехтеревым, но тогда термин не получил широкого распространения (в те годы в советской России предлагалось много чего интересного). В 1949 г. группа английских ученых во главе с К. Мареллом организовала Эргономическое общество, после чего началось широкое распространение термина. Но еще в 1857 г. польский биолог В. Ястшембовский предложил близкий по смыслу термин "эргология", что свидетельствует о давно назревшей необходимости появления комплексного подхода к изучению трудовой деятельности. В некоторых странах эта научная дисциплина имеет иные названия: в США - "исследование человеческих факторов", в ФРГ - "антропотехника" и др.

*Эргология и эрготехника В.Н. Мясищева. "Эргология - это учение о работе человека", это наука о принципах, методах, законах труда человека. Предметное содержание эргологии должно определяться ее практическими задачами: изучение соотношения требований профессии и личности; изучение форм соотношения между формой деятельности и типом личности (включая проблемы профессиональной одаренности); соотношение между процессом труда и работоспособностью личности; исследование соотношения условий деятельности и состояния трудящихся, изучение влияния работы на личность. Эрготехника - это научно-практическая область, опирающаяся на теоретические концепции эргологии и разрабатывающая практико-ориентированные технологии.*

Как связаны эргология с психологией, с психотехникой? - По Мясищеву, неверно все проблемы труда сводить только к психотехнике, ибо в этом случае остаются за бортом физиология труда, анатомия, механика, педагогика... В.Н. Мясищев писал: "В центре труда лежат, действительно, сложные процессы человеческой личности, но это далеко не психология, а, гораздо правильнее, рефлексология труда, как ее называет академик В.М. Бехтерев. Психология труда ограничивается областью переживаний несущего труд человека".

В.Н. Мясищев рассматривал профессиональную психологию как весьма существенный раздел психологии личности, ибо "производственная деятельность есть важнейшее проявление личности человека". По Мясищеву, "эргография" - это процесс изучения форм труда, состоящий из двух этапов:

- а) анализ работы на основе описания составляющих ее задач;
- б) функциональный анализ каждой из задач.

Процесс изучения личности работающего человека - "психография". В целом, *эргография призвана установить соотношение между задачами, осуществляемыми в разных формах труда и человеческим организмом (как средством решения задач).*

К сожалению, в полной мере идея интеграции усилий разных специалистов в области изучения труда так и не реализовалась, что свидетельствует о сложности данного вопроса, и о необходимости поиска новых подходов в этом направлении. В СССР в 20-е годы предлагался термин "эргология", а в настоящее время принят английский термин. Е.Б. Моргунов приводит определение предмета эргономики, используемое в отечественной традиции: "*Предметом эргономики как науки является комплексное изучение*

*закономерностей взаимодействия человека (группы людей) с техническими средствами, предметом деятельности и среды в процессе достижения целей деятельности и при специальной подготовке к ее выполнению. Эргономика является одновременно и научной, и проективной дисциплиной"(1995).*

Эргономика, так или иначе, связана со всеми науками, предметом исследования которых является человек как субъект труда, познания и общения. Ближайшей для неё отраслью психологии является инженерная психология, задачей которой является изучение и проектирование внешних средств и внутренних способов трудовой деятельности операторов.

Эргономика не может абстрагироваться от проблем взаимосвязи личности с условиями, процессом и орудиями труда, которые являются предметом изучения психологии труда. Она тесно связана с физиологией труда, которая является специальным разделом физиологии, посвященным изучению изменений функционального состояния организма человека под влиянием его рабочей деятельности и физиологическому обоснованию научной организации его трудового процесса, способствующей длительному поддержанию работоспособности человека на высоком уровне.

Эргономика использует данные гигиены труда, которая является разделом гигиены, изучающей влияние производственной среды и трудовой деятельности на организм человека и разрабатывающей санитарно-гигиенические мероприятия по созданию здоровых условий труда. Эргономика по природе своей занимается профилактикой охраны труда, под которой подразумевается комплекс правовых, организационных, технических, экономических и санитарно-гигиенических мероприятий, направленных на обеспечение безопасности труда и сохранение здоровья работающих. Эргономический подход к изучению трудовой деятельности не дублирует исследований, проводимых в сфере психологии, физиологии и гигиены труда, но опирается на них и дополняет их.

Комплексный подход, характерный для эргономики, позволяет получить всестороннее представление о трудовом процессе и тем самым открывает широкие возможности его совершенствования. Именно эта сторона эргономических исследований представляет особую ценность для научной организации труда, при которой практическому внедрению конкретных мероприятий предшествует тщательный научный анализ трудовых процессов и условий их выполнения, а сами практические меры базируются на достижения современной науки и передовой практики.

**Эргономика решает** также ряд проблем, поставленных в системотехнике: оценка надежности, точности и стабильности работы оператора, исследование влияния психологической напряженности, утомления, эмоциональных факторов и особенностей нервно-психической организации оператора на эффективность его деятельности в системе "человек-машина", изучение приспособительных и творческих возможностей человека. В практическом отношении проблема взаимоотношения эргономики и системотехники - это проблема организации всестороннего и профессионального учета эргономических факторов на различных этапах создания систем(проектирования, изготовления, испытаний, внедрения) и их эксплуатации.

**Эргономика не может** эффективно решать стоящие перед ней задачи вне тесных связей с промышленной социологией и социальной психологией и другими общественными науками. Вне этих связей эргономика не может ни полноценно развиваться, ни правильно прогнозировать социальный эффект от внедрения разрабатываемых ею рекомендаций. Данная группа наук в определенном отношении опосредствует взаимосвязь эргономики с экономикой.

Внедрение результатов эргономических исследований в практику дает ощутимый социально-экономический эффект. Как отечественный, так и зарубежный опыт внедрения эргономических требований свидетельствует о том, что приводит к существенному повышению производительности труда. При этом грамотный учет человеческого фактора представляет собой не разовый источник повышения, а постоянный резерв увеличения эффективности общественного производства.

Внутри эргономики имеются направления, которые более глубоко изучают специфические особенности человека и характеристики его взаимодействия. Сегодня в эргономике можно выделить следующие области:

**Физическая эргономика** рассматривает анатомические, антропометрические, физиологические и биомеханические характеристики и их влияние на физическую деятельность человека. К вопросам этого направления относятся рабочие позы, погрузочно-разгрузочные работы, монотонные движения, работа, чреватая мышечно-скелетными расстройствами, компоновка рабочего места, безопасность и здоровье.

**Когнитивная эргономика** связана с мыслительными процессами, такими как восприятие, память, рассуждение, моторная реакция и их ролью во взаимодействии человека с другими элементами системы. Это направление изучает умственную нагрузку, процессы принятия решения, работу, требующую высокой квалификации, взаимодействие человека с компьютером, надежность человека, профессиональный стресс и профессиональную подготовку.

**Организационная эргономика** нацелена на оптимизацию социотехнических систем, включая их организационную структуру, политику и процессы. Вопросами организационной эргономики являются коммуникация, управление трудовыми ресурсами, проектирование деятельности, проектирование рабочего времени, коллективная работа, новые парадигмы организации труда, виртуальные организации, удаленная работа и управление качеством.

Для более полной реализации идеи интеграции знаний о труде наиболее перспективным представляется подход, в основе которого лежит **выделение "первичных человеческих ценностей", реализуемых через труд**. Именно такие ценности могли бы стать своеобразным "ядром", вокруг которого выстраивалось бы новое знание о труде. А в качестве "первичной человеческой ценности" можно было бы взять "чувство собственного достоинства" ради которого человек и деньги зарабатывает, и ценности культуры создает, и непростительные ошибки совершает. Выделение чувства собственного достоинства в качестве отправной точки для анализа проблемы труда ставит и другой вопрос: каким должен быть достойный смысл трудовой деятельности? Но, как отмечал еще В. Франкл, смысл не может быть дан человеку в готовом виде, он должен обрести его самостоятельно, лишь с небольшой помощью психолога (Франкл, 1990). Для нас все это преобразуется в вопрос: готова ли психология труда ставить перед собой такие сложные проблемы, а если даже смелости для этого уже достаточно, то каким образом разрешать поставленные проблемы?

Рассуждая о **методах эргономического анализа**, Е.Б. Моргунов выделяет следующие критерии для их типологии (Моргунов, 1995.):

1. С точки зрения целей методы могут быть:
  - аналитическими;
  - проектировочными.

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

2. С точки зрения "разрешающей способности" методов выделяются:
  - производственные методы (используются, когда деятельность "берется в полном объеме", в процессе "ее реального выполнения");
  - лабораторные методы (если анализируются отдельные составляющие деятельности).

Недостаток лабораторного подхода в том, что часто "за деревьями" (частными характеристиками деятельности) не видно самого "леса". Поэтому лучше использовать два данных подхода в сочетании и разумном чередовании.

3. С точки зрения способа получения данных выделяются:
  - объективные;
  - субъективные методы.

Субъективные методы, используемые "непосредственно от людей", существенно дополняют данные, полученные "с помощью исследовательского оборудования" (объективные).

4. Выделяются также:
  - эмпирические;
  - экспериментальные методы.

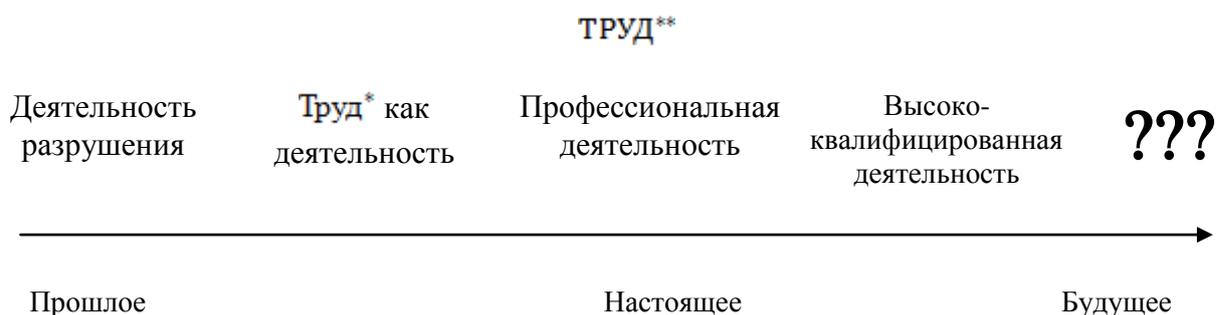
В эмпирических методах исследователь лишь тем или иным способом наблюдает и регистрирует реальную деятельность. Экспериментальные методы предполагают активное воздействие на нее с помощью комбинаций тех или иных условий, признанных имеющими определенное значение. Эмпирические и экспериментальные методы также применяются в некоторой очередности", - пишет Е.Б. Моргунов. Заметим, что в экспериментальной психологии подобное разделение методов часто обозначается как "исследовательские" методы (исследование наличной ситуации, без воздействия на нее) и собственно "экспериментальные" методы (исследование результатов воздействия на ситуацию), (рисунок 9).



Рисунок 9. Классификация методов эргономического анализа

Таким образом, в последние десятилетия все же наблюдается некоторое сужение (обеднение) понимания "комплексного" изучения человека в труде. А сам эргономический подход все больше соединяется с инженерно-психологической традицией в психологии труда.

Анализируя динамику развития труда как деятельность созидания, труд развился из деятельности разрушения, он преобразовался вплоть до отрицания своих начальных форм и содержания. По мере развития труд в своих высших формах все более отходит от первоначального содержания. Современное общество отчасти диалектически «снимает» исходную необходимость активности человека, направленную на поддержание его физического существования — для определенных возрастных категорий, для определенных социальных групп, для отдельных лиц. Возможно, в будущем, с развитием общества труд будет обретать новое качество, иное доминирующее содержание и смыслы для его субъекта (рисунок 10).



Рассматривая труд как сложное историческое, социальное, экономическое и культурное явление, для лучшего понимания его сущности необходимо различать, разделять и выделять два разных аспекта этого единого феномена.

\* Под трудом в узком смысле слова будем понимать совместную целесообразную деятельность человека, направленную на поддержание физического существования людей, на удовлетворение их естественных потребностей; деятельность, предполагающую ее разделение на отдельные действия, их регламентацию, координацию активности отдельного человека и групп людей.

\*\* Труд в широком смысле есть общественный по характеру процесс взаимодействия людей по преобразованию ими как внешнего мира, так и собственной природы человека, процесс его становления и развития как личности, индивидуальности, активного субъекта своей жизнедеятельности.

**Рисунок 10. Смысл труда для субъекта труда**

### Контрольные вопросы

1. Как соотносится предмет психологии труда с предметом психологии?
2. В чем заключаются особенности предмета исследования и задач психологии труда?
3. Дайте определение и охарактеризуйте соотношение понятий «деятельность» и «труд».
4. Назовите основные разделы психологии труда.
5. Проанализируйте классификацию методов психологии и выделите достоинства и недостатки каждого метода.
6. Что такое "эргономика"?

7. Как соотносятся эргономический и психологический подходы к изучению трудовой деятельности?

### **Практические задания**

1. Назовите научные дисциплины, связанные с психологией труда опосредованно (через другие сферы науки, практики, искусства). Определите значимость каждой.
2. Выделите и напишите сферы практической деятельности и научные дисциплины, с которыми будет связана психология труда в будущем.
3. Выделите (от 3 до 5) своих личных ценностей, реализуемых через труд.
4. Выпишите (от 5 до 10) мысли и высказывания о труде известных деятелей культуры, науки и политики.

### **Литература**

1. Ананьев Б. Г. О проблемах современного человекознания. СПб., 2000.
2. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. СПб., 2001.
3. Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности. М., 2001.
4. Брушлинский А. В. Психология субъекта / Отв. ред. В. В. Знаков. М., 2003.
5. Дружинин В.Н. Структура и логика психологического исследования. М.: Институт психологии РАН, 1994. С. 163.
6. Иванова Е. М. Психотехнология изучения человека в трудовой деятельности. М., 1992.
7. Климов Е. А. Введение в психологию труда. М., 1988.
8. Климов Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях. М.: Изд-во МГУ, 1995. С. 224.
9. Кемпбелл Д. Модели экспериментов в социальной психологии и прикладных исследованиях. М., 1980.
10. Кун Т. Структура научных революции. М., 1977.
11. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. М., 1975.
12. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.
13. Лукашевич Н. П. Психология труда: Учеб. пособие / Н. П. Лукашевич, И. В. Сингаевская, Е. И. Бондарчук. — 2-е изд., доп. и пере-раб. — К.: МАУП, 2004. — 112 с: ил. — Библиогр. в конце глав.
14. Моргунов Е.Б. Человеческие факторы в компьютерных системах. М.: Тривола, 1994. С. 272.
15. Пряжников Н. С. Психологический смысл труда. М., 1997.
16. Пряжников Н. С, Пряжникова Е. Ю. Психология труда и человеческого достоинства. М., 2001.
17. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. М., 1946; СПб., 1999.

## ГЛАВА 2 История возникновения и развития психологии труда

### Цели:

1. Определить исторические аспекты развития труда.
2. Проанализировать зарубежную и отечественную историю развития труда.
3. Определить этапы развития социологии управления за рубежом.
4. Выявить задачи хозяйственной психотехники по Г.Мюнстербергу.
5. Проанализировать организационное становление индустриальной психологии в США и Великобритании.
6. Выделить этапы развития труда в России. Психотехника, тектология, НОТ.

**Ключевые слова:** развитие деятельности, концепции, социология управления, психотехника, тектология, НОТ.

### *2.1. Исторические аспекты развития труда*

Труд как сознательная целенаправленная деятельность изначально присуща человеку. Его становление и совершенствование происходило на протяжении многих тысячелетий вместе с развитием человека и общества. Этот процесс продолжается и в настоящее время. В первобытную эпоху, когда в условиях палеолита (более 40 тыс. лет назад) появился человек современного физического типа, сложилась и родовая община. К этому времени люди уже научились добывать и сохранять огонь, применять примитивные орудия различного назначения из дерева, камня, рога и кости, постепенно переходили от бродячей жизни к оседлости. Совместная деятельность людей направлялась преимущественно на добывание пищи. Собирая съедобные моллюски, растения и другие дары природы, люди не знали иного разделения труда, чем по полу и возрасту. В условиях присваивающего хозяйства от человека требовались немалые усилия, чтобы удовлетворить свои элементарные потребности в пище.

На второй стадии родового строя, расцвет которого пришелся на неолит (примерно VIII—III тысячелетия до н. э.), был совершен переход к земледелию и скотоводству. Это в корне изменило характер первобытного хозяйства — оно становилось производящим.

Благодаря сложившейся простейшей кооперации в родовой общине и постоянному совершенствованию рабочих орудий, обогащению трудовых умений и навыков людей происходило хотя и медленное, но неуклонное повышение производительности труда. Со временем сама община шаг за шагом превращалась в соседскую. Примерно с III тысячелетия до н. э. были открыты металлы, получен сплав меди с оловом, что увеличивало силы и возможности человека во взаимодействии с природой. Последовало отделение скотоводства и ремесла от земледелия — исторический акт, способствовавший переходу земли из общинной в индивидуальную, частную собственность. Это становилось причиной насильственного захвата богатств и обращения военнопленных в невольников.

Так на смену родовому строю приходило рабство — исторически первая форма принудительного труда и эксплуатации. Рабство вызревало, прежде всего там, где имелись благоприятные условия для ведения хозяйства. К таким местностям относились берега Средиземного моря и ряд районов Средней Азии. В общественном мнении принудительный труд не осуждали, а физическая работа считалась преимущественно уделом рабов, занятием низким и презренным.

Крестьяне — основная масса трудового населения — из поколения в поколение пользовались несложными орудиями труда, привыкали из года в год справляться с одной и той же чередой работ. Крестьянская семья фактически вела натуральное хозяйство, производя почти все, в чем нуждалась.

Важнейшим периодом в развитии труда и предпринимательства стало Новое время, исчисляемое с середины XVII и вплоть до начала XX в. Тогда человечество поднялось на ступень капитализма, сменившего феодализм. Для возникновения капитализма было характерно так называемое первоначальное накопление капитала, которое в Западной Европе совершалось еще с XV в. Новый способ производства входил в жизнь благодаря тем же факторам, что обусловили и падение феодализма: рост товарного производства, увеличение торгового обмена, образование рынка наемной рабочей силы.

В России, где крепостнические порядки держались дольше, процесс зарождения социально-экономических отношений присущих капитализму обозначился лишь в XVII в. Он проявлялся в таких фактах, как превращение городского ремесла и сельских промыслов в производство товаров для расширяющегося рынка, устройство вотчинных мануфактур и рост купеческого предпринимательства, попытки замены труда подневольных крепостных наемной рабочей силой.

История Нового времени подтверждает ту закономерность, что капитализм как хозяйственный уклад, как общественный строй держится всецело на взаимодействии частной собственности и наемной рабочей силы. Он возникает и развивается там, где собственник средств производства (владелец капитала) находит на рынке свободного рабочего в качестве продавца своей способности к труду. Капитал и наемный труд порождают и взаимно обуславливают друг друга.

Распространение мануфактурного производства подготовило вступление капитализма в следующую стадию его развития — крупную фабрику. Применение различных машин и механизмов, характерное для этой стадии, означало не простой отказ от ремесленной техники, замену ручного труда мастеров работой сложных агрегатов, но и комбинацию машин, которая кардинально изменяла технологию, сам процесс производства. Помимо этого, происходило объединение раннее разорённых мелких и средних капиталов, возникали акционерные общества, настойчиво заявлял о себе банковский капитал. Получил права гражданства и термин «предприниматель». Так называли человека, склонного к рискованному торгово-промышленному делу. Роль стимулятора капиталов выполняла конкуренция. Конкурентная борьба выливалась в ничем не ограниченное соперничество, при котором каждый преследует только свою выгоду, стремится оттеснить другого любыми способами удержаться на рынке, захватить свою долю прибыли.

Свободная конкуренция в период своего расцвета с середины XVIII и до конца XIX в. немало послужила тому, чтобы преодолеть средневековую рутину и хозяйственную разобщенность, покончить с феодальными привилегиями и запретами, расчистить дорогу машинной индустрии, углубить как кооперацию, так и специализацию труда.

Со временем обеспечивались тенденции объединения крупных капиталов в картели, синдикаты, тресты, концерны. Монополии захватывали значительную часть производства и сбыта тех или иных товаров, что изменяло и формы конкуренции. Рубеж XIX—XX вв. стал «звездным часом» предпринимательства в России. Купцы, фабриканты, банкиры с выгодой для себя и общей пользой вели дела во всех регионах огромной страны.

XX век — век новейшего времени — ознаменован крупномасштабными событиями и крутыми изломами в судьбах человечества. Он наложил свою печать на роль труда в жизни людей, еще больше активизировал предпринимательскую, инновационную деятельность. В начале нынешнего века индустриальное развитие как ведущее направление экономического, роста олицетворяли громадные предприятия универсального типа с многоотраслевой предметной специализацией, с законченным циклом производства определенных видов товарной продукции. Это обстоятельство стимулировало разработку проблем научной организации труда (НОТ) и рационального управления крупным производством.

## *2.2. История зарубежной психологии и социологии труда*

### **Концепция научного управления Ф.У.Тэйлора и науки о труде**



**Рисунок 11. Ф. У. Тейлор**

Фредерик Уинслоу Тейлор (рисунок 11) родился в семье адвоката (1856-1915). Получил образование во Франции и Германии, затем — в академии Ф. Экстера в Нью-Хэмпшире. В 1874 году окончил Гарвардский юридический колледж, но из-за проблем со зрением не смог продолжить образование и устроился работать рабочим пресса в промышленные мастерские завода гидрооборудования в Филадельфии. В 1878 году, в пик экономической депрессии, получил место разнорабочего на Мидвэльском сталелитейном заводе.

С 1882 по 1883 г. работал начальником механических мастерских. Параллельно получил техническое образование (степень инженера-механика, Технологический институт Стивенса, 1883). В 1884 г. Тейлор стал главным инженером, в этом же году он впервые использовал систему дифференциальной оплаты за производительность труда.

С 1890 по 1893 гг. Тейлор — главный управляющий Мануфактурной инвестиционной компании в Филадельфии, владелец бумажных прессов в Мэне и Висконсине, организовал собственное дело по управленческому консультированию, первое в истории менеджмента. В 1906 г. Тейлор становится президентом Американского общества инженеров-механиков, а в 1911 г. — учреждает Общество содействия научному менеджменту.

С 1895 г. Тейлор начал свои всемирно известные исследования по научной организации труда. Оформил патентами около сотни своих изобретений и рационализаций.

Тейлор умер 21 марта 1915 года в Филадельфии от воспаления лёгких.

Развитие капиталистического производства, а именно крупных машинных предприятий, требовало научных знаний об управлении, без этих знаний становилось трудно обеспечивать конкурентоспособность предприятий, находить резервы снижения себестоимости продукции.

Традиционно само возникновение социологии управления связывают с именем американского исследователя Фредерика Уинслоу Тейлора. Именно его считают основателем научного менеджмента. С его именем связывают качественный прорыв в изучении трудовой деятельности в условиях реального производства. **Ф. Тейлор первым поставил на научную основу проблему управления людьми в условиях производства.** Заметим, что до него больше говорили об управлении фабрикой как особой "машинной", а еще раньше говорили об управлении техникой. К этому можно добавить господствовавшие в конце XIX - начале XX вв. подходы к изучению физиологических основ трудовой деятельности. Ф. Тейлору удалось перейти к анализу самой трудовой деятельности в реальных условиях конкретного производства и предложить практические рекомендации по оптимизации труда. Хотя, справедливости ради, надо вспомнить и К. Маркса, который также пытался анализировать трудовую деятельность, но с позиций не столько психологического, сколько социально-экономического подхода.

Классиком в области научного управления предприятием является американский инженер Фредерик Уинслоу Тэйлор (F.W. Taylor, 1856 - 1915). Окончив курс механической обработки, он работал поденщиком в механической мастерской в Филадельфии, затем инструментальным механиком, старшим мастером всей мастерской, инженером-механиком, главным управляющим компанией по производству бумажного волокна, консультантом по менеджменту на нескольких предприятиях. Тэйлор - талантливый изобретатель, автор более 100 патентов.

Ф. Тэйлор был озабочен созданием способов управления производительностью труда отдельного работника и всего производства в интересах предприятия в целом. Он считал неэффективной повременную и сдельную заработную плату постольку, поскольку они фиксируют среднюю выработку, стихийно складывающуюся на производстве, и размер этой выработки или объем работы оказывается предметом столкновений администрации и нанятых рабочих.

Ф. Тэйлор увидел в этом противостоянии администрации и рабочих выражение узкогрупповых интересов людей, которые на самом деле должны не противостоять друг другу, а сотрудничать, так как и рабочие и администрация окажутся в выигрыше, если будет снижена себестоимость продукции и предприятие в целом будет прибыльным и конкурентоспособным. Тэйлор обосновал свою сдельно-премиальную систему оплаты труда, при которой администрация определяет объем выработки - «урок», себестоимость и размер премии при условии превышения урока.

Можно условно выделить 3 фазы в эволюции взглядов Тейлора:

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

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

**3 фаза** - вместо концентрации управления в одних руках - система "функциональной администрации", состоящая из нескольких (например, из восьми) мастеров - "супервайзеров". Все это предполагало выделение в трудовом процессе определенных элементов (по критериям

затраченного времени, трудоемкости работ, качеству исполнения и т.п.), что само по себе уже являлось научным анализом единой трудовой деятельности.

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

Выделяются четыре основных принципа системы Ф.Тейлора:

1. обобщение и классификация умений и навыков всех рабочих;
2. тщательный отбор на основе научно установленных признаков;
3. административное осуществление "сердечного сотрудничества" с рабочими (например, с помощью ежедневных надбавок за скорую работу и т.п.);
4. почти равное разделение труда и ответственности между рабочим и управляющим.

Примечательно, что еще В.И. Ленин, немало сделавший для создания отечественной психотехники, говорил о системе Тейлора как об "утонченном зверстве буржуазной эксплуатации", но одновременно и как о "ряде богатейших научных завоеваний", а также считал, что необходимо "использовать все наилучшие приемы, которые выдвигает эта система", что "без нее повысить производительность труда нельзя, а без этого мы не войдем в социализм"

Таким образом, надо различать:

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

- *тейлоризм в широком смысле* как социальное явление (определенный подход по извлечению максимальной прибыли с использованием передовых достижений науки), (рисунок 12.)



**Рисунок 12. Четыре принципа системы Ф.У. Тейлора**

В двух своих основных книгах - «Управление предприятием» - «Shop management» (1903) и «Принципы научного управления» - «The Principles of Scientific Management» (1911) - Тэйлор сформулировал основные идеи научного управления предприятием, механизм их реализации.

Итак, в чем состоят основные принципы научного управления по Тэйлору?

1. Научное изучение труда в целях его нормирования должно заменить практику стихийного эмпирического установления норм выработки, которая опиралась на опыт рабочих.
2. Отбор «первоклассных работников» и их инструктирование. «Первоклассный работник» - это человек, наиболее подходящий по своим физическим и личностным данным к требованиям профессии, это человек, который хочет выполнять предлагаемую работу и согласен следовать всем инструкциям администрации.
3. Распределение обязанностей и ответственности в процессе производства между администрацией и рабочими таким образом, что администрация берет на себя заботу по научному изучению законов труда, его нормированию, его оптимальной наиболее эффективной организации, контролю показателей труда, обеспечению процесса производства сырьем, орудиями, оптимальными условиями, а рабочие - ответственны за точное, своевременное и качественное выполнение «урока», инструкций. Рабочие и администрация вместе (каждый в своей области), обеспечивают получение запланированной продукции.
4. Развитие духа сердечного сотрудничества между администрацией и рабочими взамен традиционного противостояния, приводящего к забастовкам, в конечном счете еще больше ухудшающим финансовое положение предприятия и рабочих.

В книге «Принципы научного управления» Тэйлор демонстрирует эти идеи в действии на примерах разных видов труда грузчиков, которые переносят чугунные болванки, чернорабочих, использующих лопату в работе с сыпучими материалами; сортировщиков велосипедных шариков, каменщиков, станочников, использующих резцы из быстрорежущей стали на машиностроительном заводе.

Ему важно было показать, что любой труд, даже самый, казалось бы, простой, может быть рационализирован, но это требует специальных научных исследований, необходимо тратить на них средства, искать способных людей с творческой жилкой и поручить им поиск законов эффективности каждой работы.

Результаты применения идей Тэйлора в США: к 1912 г. по системе Тейлора работало около 50 000 человек, их заработок по сравнению с заработком рабочих других аналогичных предприятий повысился на 30-100%; количество производимого продукта на рабочего и на машину поднялось в 2 раза; положение акционерных компаний, владеющих этими заводами, стало несравненно благоприятнее; не было ни одного случая стачки.

Вместе с тем широкое распространение идей Тэйлора в первое десятилетие XX в. вызвало сопротивление рабочих организаций и оказалось в 1915 г. предметом рассмотрения комиссии конгресса США под председательством профессора политической экономии Чикагского университета Роберта-Франклина Хокси (R.F.Hoxie). Подробная стенограмма вопросов конгрессменов палаты представителей и ответов Тэйлора опубликована на русском языке в книге «Тэйлор о тэйлоризме» в 1931 г.

Тэйлоризм- одна из первых попыток систематизации знаний (наук о человеке, его труде) в практике организации труда и управления производством. В обобщенном виде технология научного изучения трудовых движений состояла в следующем:

«Во-первых. Выберите 10 или 15 отдельных рабочих (лучше всего в таком же количестве отдельных предприятий и в различных районах страны), особенно искусных в производстве данной специальной отрасли работы, подвергаемой анализу.

Во-вторых. Подвергните точному исследованию весь тот ряд элементарных операций или движений, которыми пользуется каждый из этих людей в производстве исследуемой специальной работы, как равно и те инструменты, которые каждый из них употребляет.

В-третьих. Зарегистрируйте с секундомером в руках точную продолжительность времени, требующегося на производство каждой из этих элементарных операций, и изберите затем наиболее быстрый способ производства каждого отдельного элемента работы,

В-четвертых. Устраните совершенно все неправильные движения, медленные движения и излишние движения.

В-пятых. Покончив, таким образом, со всеми ненужными движениями, соедините все выбранные наилучшие и наиболее быстрые движения вместе с наилучшими типами инструментов».

Этот единственный новый метод работы, включающий в себя весь тот ряд элементарных движений, которые могут быть осуществлены наиболее быстро и наилучшим образом, ставится затем на место тех 10 или 15 худших способов, которые находились ранее в употреблении: этот наилучший метод становится стандартным и остается таковым впредь. Ему обучают прежде всего инструкторов (или функциональных мастеров-специалистов), и последние обучают ему каждого отдельного рабочего предприятия, откуда сам этот способ, в свою очередь, не сможет быть заменен еще более быстрым и упрощенным рядом операций. Столь простым образом и развиваются последовательно один за другим все элементы соответствующей специальной науки».

С точки зрения методологии исследований и практики рационализации труда и производства, опыт Тэйлора важен как образец исследований, обусловленных сложившимся набором условий, факторов в конкретной производственной обстановке. Важно также, что труд каждого работника не выхвачен как некое независимое изолированное явление, но органично связан со всем производственным процессом. В ответах на вопросы комиссии Хокси и в своих книгах Тэйлор неоднократно подчеркивал, что следует стремиться применять все принципы научного управления, а не ограничиваться каким-либо одним или двумя.

Высокая экономическая эффективность принципов научного управления обеспечила запрос представителей хозяйственной жизни к наукам о работающем человеке, их финансирование в последующие десятилетия. Работы Тэйлора, его публичные выступления вызвали необычайно широкий интерес в США. Здесь образовалась группа его последователей, которые занимались популяризацией этих идей, развивали их и внедряли в жизнь. К ним относятся Генри Ганнт, Франк и Лилиан Джилбрет, Санфорд Томпсон и Бертран Томпсон, Гаррингтон Эмерсон, Хорейс Хэтеуэй и др.

Движение за «научное управление» Тэйлора в Европе началось в 1905 г. с заводов Дж.Гопкинса в Гиодерсфилде в Англии. В Германии первыми применили идеи Тэйлора громадные машиностроительные заводы Борзига в Берлине. Общество германских инженеров активно пропагандировало и внедряло тэйлоризм, особенно Шлезингер, Додж, Колин-Росс. Во Франции внедрение тэйлоровской системы было встречено стачками и забастовками рабочих. Были не только почитатели и последователи, раздавалось много критических голосов со стороны научных и профсоюзных деятелей.

Критика тэйлоризма сводилась к следующему:

1. Предлагаемый Тэйлором «урок» считали предельно допустимой физической нагрузкой, ведущей к переутомлению, истощению, вырождению народа и т.д..

2. Критиковалось представление Тэйлора о том, что трудовая деятельность может рассматриваться в качестве суммы отдельных элементов; на деле не всякий труд представляет собой такую сумму независимых элементов и последующее объединение усовершенствованных фрагментов деятельности не всегда приводит к успеху в деле рационализации труда.

3. Подвергалась сомнению «научность» подхода Тэйлора, выбравшего чисто эмпирический путь исследований. Тэйлор отмечал: «Мы всегда начинали с того, что искали средство для устранения существующего зла, и позднее находили теорию, которая это зло объясняла». Предметно-содержательная суть этой теории в разных видах труда могла быть разной в зависимости от того, какие стороны, факторы труда оказывались решающими в их влиянии на эффективность труда. Так, из примеров Тэйлора следует, что это могли быть теории из области учения о сопротивлении материала, механики (в случае поиска эффективных способов расчета параметров режима обработки металла). Это могли быть законы, характеризующие возможности человека как «живой машины», т. е., законы биомеханики, физиологии труда и психофизиологии труда (в случае рационализации труда грузчиков, в «науке работы лопатой», в труде сортировщиц шариков, каменщиков).

В любом виде труда ставилась задача на поиск оптимума, т. е. такого сочетания способа работы при особых объектных условиях ее протекания, когда достигался бы максимальный результат при некотором заданном значении трудовых затрат (значительных, но приемлемых, без надрыва и изнеможения работника).

4. Выражалось сомнение в существовании единственного оптимального способа выполнения работы. «Было бы безумием требовать от всех рабочих, чтобы они непременно усвоили определенный прием работы, который оказался наилучшим при исследованиях, если они могут доказать, что, пользуясь другими приемами, они дают в количественном и в качественном отношении такую же степень продуктивности, утомляясь не более прежнего. Утверждение, что существует лишь один наилучший метод, пригодный для всех случаев и приспособленный для всех типов рабочих, явилось психологической ошибкой первых деятелей так называемого научного способа управления».

5. Указывалось, что на тэйлоризированных предприятиях рабочий становится только исполнителем, лишенным инициативы. Тэйлор отвечал на такие замечания, что рабочие с творческой жилкой не должны быть исполнителями, им место - в бюро научных изысканий завода.

6. Критики отмечали, что рабочие на тэйлоризированных предприятиях получают в форме премии гораздо меньшее вознаграждение, чем следовало, если учесть степень роста их производительности труда. Поэтому тэйлоризм оценивался как сочетающий в себе выдающиеся достижения инженерной мысли и новый изощренный способ эксплуатации рабочих работодателями.

Каждая новая концепция постольку, поскольку в ней речь шла о приложении теоретических построений к практике организации хозяйственной жизни, несмотря на критику, неизбежно опиралась на работы Тэйлора как некоторую исходную точку.

Идеи научного управления Ф.У.Тэйлора, несмотря на свои недостатки, показали бизнесменам и представителям мира научно-технических дисциплин экономическую эффективность научного подхода в рационализации труда, управления производством. Тэйлоризм стимулировал развитие наук о труде, работающем человеке, выдвинув задачи научного исследования труда, рационализации орудий и условий труда, научного изучения индивиду-

альных различий работников и требований профессий к человеку в целях достижения максимальной эффективности труда.

Тем самым науки о человеке (и среди них - психология и физиология) оказались в поле интересов предпринимателей, государственных учреждений, выступающих в роли работодателей, государственных и общественных организаций, занятых вопросами проектирования, организации и рационализации труда на производстве, транспорте.

Ф.Тэйлора называют классиком в том смысле, что каждая новая концепция, поскольку в ней речь шла о приложении теоретических построений к практике организации труда и управления в хозяйственной жизни, несмотря на критику, неизбежно опиралась на работы Тэйлора как некоторую исходную точку.

Для концепции научного управления Тэйлора характерны: представление о производственной организации как продукте организационного проектирования, объединяющей в формальную структуру существенно важные функции организации; всякое отклонение от созданного проекта организации (на уровне отдельного работника речь идет об «уроке» и способах его выполнения, описанных в инструкционной карточке) рассматривается как нарушение нормального состояния, как причина снижения эффективности. Субъекты организации - отдельные работники, в трудовой мотивации которых ведущим является мотив заработка, предпочтительная форма организации труда индивидуальная. Успех организации (предприятия) зависит от умения администрации выявить в научном исследовании законы оптимального выполнения трудовых задач, оформления их в виде «урока» и «инструкционной карты», подбора «первоклассных работников», их обучения выявленным и описанным в инструкционной карте способам работы, обеспечения урочно-премиальной системы оплаты труда и контроля качества процесса работы продуктов труда на всех этапах его производства функциональными контролерами из администрации.

Тейлоровские принципы научного управления в их применении к рационализации труда отдельного работника дали мощный импульс развитию наук о труде, о человеке - субъекте труда; индустриальной психотехнике, психологии труда, психофизиологии и физиологии труда, комплексному изучению работающего человека, условий эффективности труда - «науке о труде», «трудоведению», «человеческим факторам» труда, эргологии, эргометрии, эргономике (1920 - 1950 гг. и по настоящее время).

В целом можно выделить следующие *основные этапы развития социологии управления за рубежом*. Выделяют две основные школы, которые, возникнув раньше других, стали непосредственными предшественницами новейших теорий управления: 1) "классические подходы" и 2) концепции "человеческих отношений".

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

**Социологическая концепция бюрократии** М. Вебера, являясь развитием основных положений подходов Ф. Тейлора, исходила из того, что организация рассматривается как некий безличный механизм, основное правило которого - четкое и безошибочное функционирование, направленное на максимизацию прибыли. Предполагалось, что: организация свободна в выборе любых средств для достижения своей устойчивости (например, путем жесткой централизации задач); индивиды могут быть взаимозаменяемы (поэтому за каждым закрепляется

четкая, отдельная задача); труд в организации представляет собой наиболее подходящую меру успеха индивида и является для него основой существования; поведение исполнителей полностью детерминировано рациональной схемой, которая обеспечивает точность и однозначность действий, позволяет избежать предубежденности и личных симпатий во взаимоотношениях.

- В **административной концепции** А. Файоля выделяются "14 максим" (принципов), которым должен следовать предприниматель, например:
  1. широкое разделение труда;
  2. полномочия и ответственность (где даются полномочия - там возникает ответственность);
  3. дисциплина;
  4. единоначалие (работник должен получать приказы только от одного непосредственного начальника);
  5. единство направления (все группы и подразделения объединены общей целью);
  6. подчиненность личных интересов общим;
  7. вознаграждение персонала (справедливая оплата за труд и инициативу);
  8. централизация (оптимальная пропорция между централизацией власти и ее децентрализацией - в зависимости от конкретных условий);
  9. скалярная цепь (иерархичность управления);
  10. порядок (каждый - на своем месте);
  11. справедливость (сочетание доброты и правосудия);
  12. стабильность рабочего места для персонала (борьба с текучестью);
  13. инициатива (разработка перспективного плана и его выполнение - как условие энергии и силы организации);
  14. корпоративный дух организации.



**Рисунок 13. А. Файоль**

**Анри Файоль** (рисунок 13) (фр. *Henri Fayol*, 29 июля 1841 — 19 ноября 1925) — французский горный инженер, теоретик и практик менеджмента, основатель административной (классической) школы управления. Файоль родился в 1841 году в пригороде Стамбула в Турции, где его отец руководил строительством моста через бухту Золотой Рог. В 1847 году

его семья вернулась домой во Францию. Окончив в 1860 году Горную школу Сент-Этьена, он устроился на работу в горнодобывающую компанию *Compagnie de Commentry-Fourchambeau-Decazeville*, в которой с 1888 по 1918 год занимал пост руководителя.

В 1916 году, всего через несколько лет после публикации Тейлором своей теории научной организации труда, Файоль опубликовал работу «Общее и промышленное управление» (фр. *Administration Industrielle et Générale*). В своей книге Файоль обобщал наработанные им схемы управления, создавая логически стройную систематическую теорию менеджмента. Файоль выделяет пять функций менеджмента, представляющие собой самостоятельные направления, но в то же время связанные с другими направлениями процесса управления:

Функции менеджмента по А. Файолю:

1. Предвидение
2. Организация
3. Распорядительство
4. Координация
5. Контроль

При этом сам А. Файоль, в отличие от Ф. Тейлора, не считал управление привилегией только высшего звена менеджеров, а полагал, что каждый работник на своем месте должен быть хозяином, уметь управлять, или управляться со своей работой.

Благодаря усилиям Л. Гьюлика, Дж. Муни и Л.Ф. Урвика теория "классической" школы приобретает относительную целостность и завершенность. Данными исследователями были по-новому разработаны и предложены **три знаменитых принципа организации производства**: специализация, диапазон контроля и единоначалия.

Примечательно, что если у Ф. Тейлора основное внимание концентрировалось на достижении поставленной цели (через организацию работы исполнителей), то в бюрократических моделях организации труда - на усилиях, которые затрачиваются на поддержание самого функционирования организации (через администраторов). В дальнейшем бюрократические модели как формы рациональной организации работы стали подвергаться все усиливающейся критике и самокритике. Уже в 30-е гг. обостряется общая критика "классических" подходов, связанная с обострением социально-экономических противоречий, когда на первое место все больше выходит не только "организация труда", но и человеческие (психологические) факторы трудовой деятельности (рисунок 14).

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



**Рисунок 14. Классические концепции развития социологии управления за рубежом**

**Элтон Мейо (1880-1949)** – американский социолог и психолог, один из основоположников организационной социологии и социальной психологии, профессор Гарвардского университета (рисунок 15).



**Рисунок 15. Э.Мейо**

Разрабатывая теорию «человеческих отношений», Э.Мейо ставил следующие цели:

- повысить уровень мотивации человека к труду;

- психологически подготовить работника к принятию нововведений на производстве;
- улучшить качество организационных и управленческих решений; развивать сотрудничество среди работников и их трудовую мораль;
- содействовать личностному развитию работника.

Теория «человеческих отношений» сформулирована Мейо в ходе его знаменитых Хоторнских экспериментов, которые проводились в течение 13 лет (с 1924 по 1936 г.) в городе Хоторне близ Чикаго. В целом можно выделить четыре этапа экспериментальной работы Мейо.

Начало развития концепциям "человеческих отношений" положили знаменитые *Хотторнские эксперименты* Элтона Мейо, проведенные еще в 1927-1932 гг., где изучались различные *факторы* производительности труда. Очень скоро выяснилось, что объективные факторы организации труда (например, уровень освещения и т.п.) почти не играют решающей роли в росте его производительности. Исследователи ввели на следующих этапах эксперимента так называемые "неконтролируемые (ранее) факторы", например, паузы для отдыха работников, второй завтрак за счет компании, укороченный рабочий день, что в итоге повысило производительность труда, но после того, как их отменили, производительность труда не упала... Был сделан вывод, что улучшения условий выработки также не являются основной причиной повышения выработки.

Была выдвинута следующая исследовательская гипотеза о том, что на производительность труда влияют методы руководства и улучшение взаимоотношений. Собрав обширный эмпирический материал об отношениях людей к труду, ученые выяснили, что норма выработки рабочего определяется не его добросовестностью или физическими способностями, а давлением группы, которая устанавливает позицию и статус каждого, кто в нее входит. В последней серии экспериментов Э. Мейо выявлял влияния на производительность стиля руководства и структуры межличностных отношений, где подтвердилось предположение о том, что социальное и профессиональное поведение людей является лишь функцией тех или иных групповых норм.

Примечательно, что еще ранее и Ф. Тейлор столкнулся в своих исследованиях с похожими феноменами группового эффекта, когда изучал факты сознательного ограничения работниками своей рабочей выработки - феномен "работы с прохладцей" (РСП). Он писал, что при работе бригадой "индивидуальная производительность каждого отдельного рабочего падает до уровня самого худшего", например, когда энергичный работник, хотя и предпочитает ориентироваться на собственные нормы, вынужден подчиняться тем, кто преобладает в данной группе". В отличие от положительных групповых эффектов, открытых психологией 20-х гг., у Ф. Тейлора были обнаружены и возможные отрицательные влияния группы на производительность отдельного работника.

*Концепции "гуманистического вызова"* (50-60-е гг.) развивались на фоне относительно устойчивого экономического положения в США и Западной Европе, на фоне оптимизма по поводу исследований "человеческих отношений" в новом варианте. Данные концепции характеризуются особым вниманием к социально-психологическим нововведениям, часто оставляя неизменными материальные процессы, их структуру и содержание, а также организацию рабочих мест.

В 70-е гг. в США концентрируется внимание на концепциях *"качества жизни"* (термин был введен еще в 50-е гг. Д. Рисманом и Дж. Гелбрейтом), *"обогащения труда"* (термин ввел еще в 60-е гг. Л. Дэвис), которые в свою очередь связаны с теориями *"постиндустриального общества"*.

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

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

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

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

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

"Происходящий в этот период процесс переоценки ценностей выразался, - пишет *А.И. Кравченко*, - в следующих основных чертах:

- во-первых, в отказе от преувеличения психологических факторов труда, характерного в период господства концепции "человеческих отношений" (факторов удовлетворенности, лидерства, сплоченности и др.);
- во-вторых, в признании причинной обусловленности этих факторов (в частности, потребности самореализации, творчества в труде, социальной принадлежности группе, расширении ответственности и др.) от формы организации труда (индивидуальной, коллективной) и ее ведущей роли;
- в-третьих, в попытке создать некоторую "синтетическую" модель, сочетающую морально-психологические стимулы к труду, разработанные *Ф. Херцбергом* и *Д. Макгрегором*, с "тейлоровскими" методами его рационализации. Таким образом, отмечается определенная "гальванизация" тейлоризма, (рисунок 16).



**Рисунок 16. Общая схема концепций**

### 2.3. Задачи хозяйственной психотехники по Г.Мюнстербергу

Если тейлоризм в основном исходил из задач управления людьми, техники и физической выносливости человека, то **психотехника выросла из психологии**.

Гуго Мюнстерберг (1863-1916) - философ и психолог немецкого происхождения. Был первопроходцем использования идей прикладной психологии в образовании, медицине и бизнесе. Один из основоположников прикладной психологии, названной им психотехникой, а также автор первых работ по определению профессиональной пригодности (рисунок 17).



**Рисунок 17. Г. Мюнстерберг**

Один из основателей психотехники Г. Мюнстерберг писал: "*Психотехника - есть наука о практическом применении психологии к задачам культуры*". Термин психотехника был введен в научный оборот гамбургским психологом В.Штерном (1871-1938) в его книге «О психологии индивидуальных различий (идеи дифференциальной психологии)» (1900). Штерн выделил два направления прикладной психологии: психогностику и психотехнику. Психогностика объединяла в себе такие виды использования научно-психологических знаний, когда эти знания выступали в роли объяснения поступков политических деятелей или деятелей сферы искусства прошедших эпох. Психологическое объяснение могло конкурировать или сосуществовать с другими вариантами объяснения некоторых уже свершившихся событий.

Психотехника - такая прикладная психология, которая берется за решение задач общественной жизни, обращенных в будущее; здесь психологические знания выступают в роли конструктивных инструментов воздействия на поведение людей, для предсказания особенностей их будущих действий и результативности этих действий, для создания, воспитания, развития качеств личности, умений и навыков. В этом смысле эта часть прикладной психологии оказывается в положении более ответственном, чем психогностика.

Разделяя эту штерновскую трактовку понятия психотехники, Г.Мюнстерберг предложил первую в психологии программу хозяйственной психотехники и наметил общие принципы психотехники, важные для всех ее сфер. Гуго Мюнстерберг (1863-1916), немец по происхождению, он, подобно Д.Мак-Кин Кеттелу, был сначала ортодоксальным последователем эксперимента вундтовской школы, но постепенно его интересы сдвинулись в область дифференциальной психологии. Он был приглашен У.Джемсом для заведования психологической лабораторией в Гарвардском университете.

В 1910 г. Мюнстерберг прочитал цикл лекций в Берлинском университете, посвященный прикладной психологии. В 1912 г. в Лейпциге по материалам этих лекций вышла книга «Психология и экономическая жизнь», в 1914 г. - «Основы психотехники». В первой книге Мюнстерберг представляет научно-методологические основы хозяйственной психологии, обозначает возможный вектор ее задач, показывает примеры удачного психологического решения этих задач. Во второй книге значительное внимание уделяется общим методологическим основам психотехники как направления прикладной психологии. Программа практических задач, которые наметил Г.Мюнстерберг для психологии в сфере хозяйственной жизни, включает три раздела.

1. «Экономические задачи, для решения которых имеют значение психические особенности личности» в их соотношении с профессиональными требованиями. Здесь рассматривались вопросы, предшествующие производству, шла речь о профессиональном отборе персонала в интересах работодателя средствами психологии и психологическом консультировании при выборе профессии в интересах клиента.

2. Экономические задачи, связанные «с психической работой», задачи достижения наивысшей производительности и качества труда в их обусловленности психическими проявлениями. Это вопросы, имеющие отношение к производству продукции, выполнению трудовых обязанностей (рационализация трудовых движений, рабочих инструментов, снижение производственного утомления, преодоление состояний монотонии, профилактика несчастных случаев, аварий и катастроф, рационализация профессиональной подготовки).

3. Экономические процессы, в которых наиболее видное место занимает «психическое действие», а точнее «... психическое воздействие на личность». Данная группа задач вытекает из проблем продажи продукции, услуг, сферы торговли, она касается способов психологи-

ческого воздействия на покупателей, клиентов, воздействия на персонал в нужном для администрации русле. Здесь центральное место приобретают вопросы психологии рекламы, «приемы залучения клиентов».

Г.Мюнстерберг отмечал, что эта программа - лишь схематический набросок возможных будущих заказов психологии со стороны экономической жизни. Проблематика хозяйственной психотехники обозначилась, по словам Мюнстерберга, благодаря двум популярным в США и мало известным в Европе движениям: «Vocational Guidance» - консультирование по выбору профессий и «Scientific Management» - научное руководство предприятиями в области промышленности и торговли.

Первое движение выросло из работ профессора политической экономии Ф.Парсонса, открывшего в Бостоне в 1908 г. бюро, деятельность которого была направлена на помощь молодежи, оканчивавшей низшую школу, по выбору профессии или профессионального учебного заведения. На наш взгляд, появление бюро Парсонса - не продукт его фантазии, но может рассматриваться как закономерный шаг в деятельности синдикалистского движения, создававшего биржи труда, бюро содействия в приискании рабочих мест, распространившегося на рубеже XIX и XX вв. в странах Европы и США.

О втором движении - научном руководстве предприятиями Ф.У.Тэйлора - Мюнстерберг говорит, как об «уже завершившем свое триумфальное шествие по всей стране», т. е. уже как бы добившемся общественного признания. Это направление связано с психологией в области изучения и рационализации рабочих движений человека, временного режима работы, создания технических средств труда с учетом возможностей и ограничений человека. «Кроме того, научное руководство (научное управление) предполагает привлечение к профессиональному труду наиболее приспособленных личностей. Таким образом, встала проблема индивидуального отбора, и... пришлось прибегнуть к помощи столь популярной в Америке экспериментальной психологии».

В ответ на письма к руководителям около 200 предприятий Мюнстерберг получил обширную корреспонденцию, которая убедила его в том, что потребность в использовании научной психологии в деле подбора кадров имеется, администрация готова оплачивать эту деятельность.

В течение первого десятилетия XX в. лаборатория Мюнстерберга получила массу заказов на выяснение профессиональной пригодности средствами психологии; его опыт прогнозирования профпригодности (вагоновожатых трамвая, телефонисток, капитанов морских торговых судов) представляет для нас интерес и как талантливые практические разработки, и как образец научно-методической культуры автора.

Еще в 20-е гг. Г. Мюнстерберг выделял *три основные проблемы психотехники*:

- выбор подходящих людей с помощью профотбора и профконсультации, где профконсультация - это совет; впоследствии, на этой основе Ф. Парсонс предложил "трехфакторную модель" выбора профессии; сам Г. Мюнстерберг считал, что профконсультация со временем должна занять более важное место в работе психотехников, чего к сожалению, не произошло и в современной профориентации;
- достижение наивысшей производительности труда - традиционная задача многих современных психологов труда;
- достижение желаемых психологических эффектов (например, воздействие экономики на личность работника); заметим, что проблему развития личности (индивида) в труде ставил еще К. Маркс, который писал о том, что важнейшим результатом любого труда

являются не столько производимые товары, а сам человек в его общественных отношениях.

### ***Организационное становление индустриальной психологии в США и Великобритании***

Распространение научно-психологических идей и разработок в хозяйственной жизни ведущих стран в 20-30-е гг.:

*США.* Прикладные психологические исследования в сфере хозяйственной жизни появились в первое десятилетие XX в., но особенно широкое распространение индустриальная психология в США получила после окончания первой мировой войны, когда общественности стало известно об опыте комплектования военных формирований американской армии в 1917-1918 гг. новобранцами на основе результатов их обследования с применением тестов на интеллект. В течение 2,5 месяцев через обследование прошло 1,7 млн. человек.

Проблемы профподбора и оценки персонала занимали центральное место в прикладных исследованиях психологов. Психологическими тестами интересовалось и правительство США, оно использовало тесты для отбора госслужащих, работников почты, телеграфа и пр.

Для содействия работам в области консультации по выбору профессий сформировалась Национальная ассоциация профессионального консультирования «National Vocation Guidance Association», которая начиная с 1923 г. издавала специальный журнал «Vocational Guidance Magazine». Работы психологов в данной области нашли широкое применение в деятельности служб занятости и были одобрены Комиссией гражданского обслуживания США. Ежегодно тестированию пригодности подвергалось до 60 000 претендентов.

Функции координации и обмена информацией выполняли две общественные организации, проявлявшие интерес к проблемам управления персоналом в промышленности: «Personnal research federation» - Федерация по изучению персонала, созданная в 1909 г., и Американская ассоциация.

*Великобритания.* В Англии проблемами индустриальной психологии занимались две организации. В 1915 г. была создана правительственная комиссия по изучению промышленного утомления - «Industrial fatigue research board» (секретарь комиссии в Лондоне - D.R.Wilson), а также Национальный институт индустриальной психологии - «National institute of industrial psychology», руководитель - Чарльз Мейерс (C.S.Myers), директор психологической лаборатории Кембриджского университета в Лондоне, автор руководств в области индустриальной психологии. Оба этих научных учреждения возникли в годы первой мировой войны и финансировались государством. Государство было озабочено низким уровнем производительности труда на предприятиях, массовыми проявлениями переутомления, астении, особенно в годы войны и первые послевоенные годы, проявлявшимися у всех слоев населения.

Университет в Лондоне стал присуждать дипломы в области психологии, при этом были введены письменная работа и испытание знаний. В этом университете работали Чарльз Спирмен (C.Spearman), крупный тестолог, Кокс (Cox J.W.), опубликовавший в 1928 г. выполненную под руководством Спирмена диссертацию по диагностике конструктивно-технических способностей. Обозначенные выше институты к 1925 г. обследовали 29 отраслей индустрии и 56 фирм. На базе Национального института индустриальной психологии выпускались журналы, «Journal of the National institute of industrial psychology»,

«Journal of industrial psychology», «Человеческие факторы» - «Human factors», изменивший свое название на «Ergonomics» в 40-е гг.

#### ***2.4. Развитие психотехники в России***

Программы и опыт деятельности в области научного управления, а также в сфере наук, вовлеченных в изучение работающего человека, стали предметом обсуждения на 1-й Всероссийской инициативной конференции по НОТ, которая была организована благодаря заботам Народного комиссариата путей сообщения, и в частности Л.Д.Троцкого, 20-27 января 1921 г. в Москве.

Конференция собрала значительное число специалистов: инженеров, врачей, ученых в области психофизиологии и рефлексологии труда, психологии, экономистов. Работа строилась по пяти секциям, на которых было заслушано около 70 сообщений, кроме того, состоялись два пленарных доклада: В.М.Бехтерева и А.А.Богданова. Бехтерев осветил проблему рационального использования энергии работающего человека в рефлексологии труда, доклад Богданова рассматривал вопросы планового хозяйства с позиции организационной науки. Почетными председателями были избраны В.И.Ленин и Л.Д.Троцкий.

Выступления представителей наук о работающем человеке были объединены в секции «Рефлексология труда», работавшей под председательством акад. В. М Бехтерева. Владимир Михайлович Бехтерев (1857-1927) создал первый послереволюционный научный центр по изучению труда - Центральную лабораторию труда Института по изучению мозга и психической деятельности, организованного в 1918 г. в Петрограде. Деятельность Института мозга в целом и работа этой лаборатории были представлены в докладе Н.М.Щелованова. Институт имел целью всестороннее изучение человеческой личности, условий ее развития и деятельности. В рамках этой общей программы важное место занимало изучение всех видов человеческого труда, индивидуального и коллективного. Главная задача изучения состояла в установлении целесообразных форм организации труда, обеспечивающих наивысшую и качественную его продуктивность и благоприятные условия для сберегания здоровья и развития личности трудящихся. В институте были созданы, помимо указанной, также лаборатории: микроскопической анатомии мозга, бактериологии мозга, рефлексологии, экспериментальной психологии, психотерапии, экспериментальной педагогики, психологии профессиональных групп, умственной и нервной гигиены.

Сотрудники института исследовали труд радиотелеграфистов, труд врачей в военных госпиталях, изучались виды труда на одном из заводов Петрограда (быв. Семенова); был разработан проект организации института труда при Петроградском совете профессиональных союзов; институт участвовал в работах секции охраны труда Петроградского комиссариата труда. При институте планировались создание клиники профессиональных болезней, подготовка кадров специалистов в области научного изучения труда - рефлексологов труда.

На конференцию по НОТ в 1921 г. Институт мозга представил 13 докладов. Проблематика этих докладов затрагивала практически все основные темы индустриальной психологии и психофизиологии труда; среди них наиболее важные в контексте нашего анализа: доклад В.М.Бехтерева «Рациональное использование человеческой энергии в труде»; В.Н.Мясищева «Принципы организации научного изучения труда. Эргология и эрготехника»; В.И.Рабиновича «Методологические основы профессиональной психологии»; Т.К.Розенталь

«Психоневрозы труда и их предупреждение»; И.В.Эвергетова «Психология и профессиональный отбор».

Исследования труда, личности работника планировалось проводить в русле концепции общей и коллективной рефлексологии труда.

Другим крупным научным центром исследований труда, наряду с Петроградом, была Москва. Московские физиологи труда, гигиенисты и психологи представляли такие организации, как Психоневрологический институт (В.В.Ефимов); Музей труда (Н.Д.Розенбаум, А.С.Пастернак, А.А.Летавер, В.А.Левицкий и др.); Институт труда, который находился в стадии организаций (К.Х.Кекчеев, Б.Северный, Г.И.Челпанов); Социалистическая Академия (О.А.Ерманский); «Пролеткульт» (А.А.Богданов, И.Ф.Мрачковоцкий). А.К.Гастев выступал на конференции от имени Всероссийского центра профессиональных союзов (в 1921 г., после конференции, он был назначен директором Центрального института труда в Москве).

В докладе проф. Г.И.Челпанова «Ближайшие задачи психологии труда» (директора Психологического института при МГУ, который планировал свое участие в отделе психологии труда Института труда; зав. отделом - Б.Северный) содержалась программа работы психологов в хозяйственной сфере, программа во многом ориентированная на работы американских и западно-европейских психологов (Г.Мюнстерберга, Э.Крепелина).

Ее суть сводилась к выделению 5 основных задач: 1) Психология работы (психологическое изучение кривой работы, направленное на исследование факторов, влияющих на результаты труда); 2) Измерение труда; 3) Проблема приспособления машины к человеку; 4) Исследование психологии рабочего (изучение отношения рабочего к труду, его переживаний во время работы в разных условиях); 5) Определение пригодности к той или иной профессии.

Б.Северный подчеркивал органическую включенность проблем психологии труда в реализацию идеи научного управления, тейлоризма. Психология труда не должна претендовать на решение всех проблем труда, есть вопросы смежные с физиологией, гигиеной, с областью социальной политики (например, вопрос о стимулировании труда).

От провинциальных центров в конференции участвовали: П.Ерманский (организатор Института труда в Таганроге); И.Ф. Леонтьев (от Института производительности труда в г. Иваново-Вознесенске); И.М.Бурдянский (организовавший в 1921 г. Институт НОТ в Казани).

В резолюцию секции рефлексологии труда были включены основные положения доклада В.М.Бехтерева, была подчеркнута необходимость комплексного подхода к изучению и рационализации труда с участием специалистов в области физиологии, рефлексологии, гигиены и «психотехники труда», техников, представителей общественных наук, предлагалось организовать научные командировки в страны Западной Европы и США с целью изучения опыта в данной области, освоения методов исследования, доставки инструментов и литературы.

Конференция обнаружила высокий интерес к проблемам рационализации труда и производства в среде отечественной интеллигенции, наличие специалистов в этой области, отечественных школ. После конференции нотовское движение получило размах и поддержку правительства и партии.

В 1923 г. силами работников НК РКИ СССР под руководством В.В.Куйбышева было проведено анкетирование с целью выявления всех учреждений в стране, изучающих труд. Цель такого обследования состояла в том, чтобы объединить эти учреждения, помочь им координировать их работу. Все выявленные группы, организации (а таковых оказалось 58)

получили признание государственной важности своей работы, финансовую поддержку со стороны государства, возможность обмена научной информацией и практическими достижениями. К 1923 г. наиболее крупными научно-практическими центрами в области НОТ были: Центральная лаборатория по изучению труда при Институте мозга (Петроград); Центральный институт труда (г. Москва); Институт НОТ (г. Казань); Институт труда (г. Таганрог); Всеукраинский институт труда (г. Харьков). Кроме того, на предприятиях, в первую очередь военных ведомств, были созданы Бюро научной организации. ВСНХ проводил работу на подчиненных ему предприятиях с помощью сотрудников отдела научной организации; Центр НОТ был создан в системе НКПС; в сфере педагогики возник Центральный институт организаторов народного просвещения.

#### **Тектология А.А. Богданова. НОТ и психология**



**Рисунок 18. А.А. Богданов**

Александр Александрович Богданов (настоящая фамилия Малиновский) (1873 - 1928) - участник революционного движения в России (с 1897 по 1910 г.), врач, экономист, философ, один из лидеров объединения «Пролетарская культура», писатель-фантаст, основатель тектологии - всеобщей организационной науки (рисунок 18).

А.А.Богданов родился в г. Соколке Гродненской губернии в семье школьного учителя физики, инспектора городского училища, окончил Тульскую гимназию с золотой медалью. В семье был вторым из шестерых детей, помогал семье уже в гимназические годы, подрабатывая репетиторством. Поступил на естественный факультет Московского университета (1893), однако через год был исключен за участие в политическом движении, арестован и выслан в Тулу. Здесь он оказался в поле внимания рабочих оружейного завода, которые привлекли бывшего студента к занятиям в рабочих кружках по освоению экономических знаний.

В этот период взгляды Богданова постепенно меняются от народничества к позиции РСДРП. Опираясь на «Капитал» К.Маркса, он составил оригинальный учебник «Краткий курс экономической науки», выдержавший 15 переизданий (из них 10 - до 1917 г.).

За время жизни в Туле Богданов закончил медицинский факультет Харьковского университета (1899). Многократно арестовывался за участие в политической пропаганде, работал врачом-психиатром в Вологде (1900 - 1903). Активный участник подготовки и проведения III, IV, V съездов РСДРП, выступал на позиции большевиков, участвовал в первой Российской революции.

С 1907 г. редактировал большевистский орган - газету «Пролетарий» (вместе с В.И. Лениным). В этот период разгораются споры Богданова и Ленина. Ленин осуждает ультимативные требования Богданова подчинения думской фракции революционной партийной тактике, а также его увлечение философией Э. Маха и энергетизмом В.Оствальда. Критика философских взглядов Богданова отражена в книге Ленина «Материализм и эмпириокритицизм» (1908). Ответ Богданова на эту критику опубликован в работе «Вера и наука» (Богданов, 1910, 1913). За пропаганду взглядов, несовместимых с философией марксизма (в том виде, как последняя трактовалась В.И. Лениным), Богданов выводится из состава редакции «Пролетария» (1909) и из ЦК РСДРП (1910).

В 1909 г. А.Богданов (вместе с А.М.Горьким, А.В.Луначарским и др.) организует Высшую социал-демократическую школу на о. Капри с целью подготовки рабочих-пропагандистов, а также для разработки проблем идеологии пролетарской культуры. В это же время он формирует группу «Вперед» как организацию для культурного воспитания трудящихся. Группа «Вперед» была оценена Лениным как левооппортунистическая.

Истоки расхождения идейных позиций Ленина и Богданова, возможно, были связаны с разной целевой ориентацией этих людей, разной их общественной позицией, социальной ролью. Богданов в большей мере был ориентирован на задачи просветительские в отношении рабочего класса, на разработку основ науки об обществе, причем вполне разделяя позицию К.Маркса, состоящую в том, что научное знание об обществе не должно ограничиваться только познавательными и объяснительными задачами, но следует изучать общество с целью разумного, целенаправленного управления им, опираясь на законы его существования и развития.

Позиция В.И.Ленина, лидера большевистской фракции РСДРП, определялась задачами реального революционного преобразования общества, целями захвата политической власти. Реализация этих задач революционной практики требовала единства партийных рядов, способности членов партии стойко переносить тюрьму, каторгу, жертвовать жизнью. Бойцы партии жили в экстремальных условиях и нуждались, вероятно, не только и не столько в науке об обществе, сколько в вере в правильность поставленных целей, верность и неизбежность учения классиков марксизма.

С 1911 г. Богданов оставляет активную политическую деятельность и начинает систематически заниматься «тектологией». Во время первой мировой войны (1914) он был мобилизован как врач, в течение года находился в действующей армии. В Октябрьской революции Богданов не участвовал, но воспринял ее как огромное социальное завоевание.

Несмотря на идейные теоретические расхождения и острую полемику. Ленин рекомендовал Богданова в качестве профессора политэкономии для 1-го МГУ (1918-1921). Богданов - один из организаторов Социалистической (затем Коммунистической) академии (1918), участвовал в переводе на русский язык работ К.Маркса и Ф.Энгельса, был одним из активных деятелей нотовского движения в стране, участвовал в работе 1-й Всероссийской инициативной конференции по НОТ (1921).

В 1918 - 1920 гг. Богданов - член ЦК Пролеткульта, содействовал организации рабочих университетов, стремился наметить принципы пролетарской этики, идеал человека будущего, свободного от ограниченности кругозора вследствие профессиональной специализации, от идеологии индивидуализма, человека, ориентированного на достижение коллективных целей, товарищеское сотрудничество. Действенность коллективистических идеалов ярко и убедительно продемонстрирована им в романе «Красная звезда» (1908), многократно переиздававшемся. Продолжая повествование в книге «Инженер Мэнни»

(1913), Богданов представляет читателю неизбежность мировой катастрофы в условиях царства анархии при управлении общественной жизнью; человечество осваивает тайны природы, создает оружие на основе овладения атомной энергией. Человеческая цивилизация обречена, если не построит науки об обществе, призванной осознавать природу кризисов и корректировать ход общественного развития.

В 1923 г. Богданов был арестован. В 1926 г. он организовал первый в мире Институт переливания крови для изучения и внедрения в медицинскую практику метода трансфузии (обменного переливания крови) как способа течения многих заболеваний, средства первой помощи при кровопотерях, а также как способа восстановления работоспособности и омоложения. Богданов ставил эксперименты только на себе, своих близких и добровольцах. 12-й опыт оказался для него роковым. Однако созданный им институт спас тысячи жизней в годы Великой Отечественной войны: сотрудниками института была заготовлена треть всех запасов крови, использованной в военные годы.

Область научных интересов А.А.Богданова - экономика, философия, идеология, психология общества, теория познания, тектология.

#### **А.К.Гастев и Центральный институт труда**

Алексей Капитонович Гáстев (26 сентября (8 октября) 1882 года, Суздаль — 15 апреля 1939 года, Коммунарка) — русский революционер, профсоюзный деятель, поэт и писатель, теоретик научной организации труда и руководитель Центрального института труда. Член ВКП(б) с 1931 года (рисунок 19).



**Рисунок 19. А.К. Гастев**

История советской психотехники в 20-30-е гг. во многом определялась особенностями социально-экономического и политического состояния тогдашнего российского общества. После 6-летней войны и разрухи в России (Первая мировая и гражданская войны) перед правительством молодой республики встала главная задача - восстановление хозяйства и повышение производительности труда. Еще В.И. Ленин считал, что это "основное условие выживания страны", поэтому проблеме труда, в частности и психологии труда, уделялось тогда особое внимание. Возникновение и развитие психотехники в СССР связано с созданием в 1921 г. (по прямому указанию В.И. Ленина) *Центрального института труда - ЦИТ во главе с А.К. Гастевым*. В том же 1921 г. состоялась *1-я Всероссийская конференция по научной организации труда - НОТ*, где председателем был В.М. Бехтерев.

Для того времени можно выделить *два основных течения в научной организации труда - НОТ*: 1) "тейлористы" (А.К. Гастев, Л.А. Левенстерн, В.А. Несмеянов, В.М. Толсто-

пятов и др.); 2) "антитейлористы" (О. Ерманский, В.М. Бехтерев, Л.В. Грановский). Кроме того, П.М. Кержанцев выделял и третье движение - "файолизм" (по имени А. Файоля).

Алексей Капитонович Гастев, видный деятель нотовского движения в Советской России, организатор и директор Центрального института труда (1920-1938), член Совета по научной организации труда при НК РКК СССР, участник революционного движения (член РСДРП с 1901 г.), пролетарский поэт. Окончил городское училище и технические курсы в Суздале, поступил в Московский учительский институт, откуда был исключен, за политическую деятельность, неоднократно подвергался арестам и ссылкам, до 1917 г. находился на нелегальном положении. В этот период эмигрировал во Францию, где учился в Высшей школе социальных наук (Париж) и работал на заводах.

В 1917-1918 гг. А.К. Гастев - секретарь Союза металлистов Петрограда, управляющий предприятием, журналист. Назначен председателем Комитета стандартизации при Совете труда и обороны (1932 г.), ответственный редактор журналов «Организация труда», «Установка рабочей силы», «Вестник стандартизации». В 1938 г. - репрессирован, погиб, в 1957 г. - реабилитирован.

Фигура А. К. Гастева интересна как пример человека, искренне воодушевленного пролетарской революцией, каждую минуту своей жизни искавшего способ быть полезным трудовому народу своей родины.

Гастев разделял идеологию объединения «Пролетарская культура», правда, в отличие от лидера Пролеткульта А.А.Богданова, который боролся с метафизикой, фетишизмом во всех формах, А.К.Гастев считал, видимо, что трудящимся необходимы идолы, нужна новая форма религии, взамен утраты веры в христианского бога. Религия необходима как способ объединения пролетариата, способ сделать жизнь осмысленной, ибо в основной своей массе рабочий класс - люди малограмотные или совсем неграмотные, они не смогут сразу освоить непростые истины марксизма. Так, например, в стихотворении «Чудеса работы» описаны ощущения работников, которые, приходя назад, в котельный цех, воспринимают его как храм, а процесс труда - как переживание чуда.

Поэтическое творчество А.К. Гастева воспевало идеалы пролетарского единства, гордость трудового человека, создающего полезный для общества продукт. Так, сборник «Машина» (1913) составляют стихи, в которых лирический герой восторгается заводскими гудками (собирающими рабочих по утрам, к началу смены) - символами пролетарского единения, заводскими волгами, балками, рельсами, кранами, молотом. Интересно, что объектом поэтического вдохновения оказывается тот самый «Молох», который у А.И.Куприна (1896) является символом капиталистической фабрики, вообще капитализма, «сжирающего» работников - как своих неизбежных жертв.

Программа научной и практической деятельности ЦИТа отражена в статьях «Наши задачи» (1921) и «Социальное знамя ЦИТа (1925)». Конечная цель ЦИТа - проектирование высокопроизводительных трудовых процессов, предприятий в Советской республике, содействие повышению общей и трудовой культуры населения, производство работников необходимой квалификации в нужных стране масштабах. Реализация указанных задач - дело «социальной инженерии», которая должна выработать проект «социально-инженерной машины» как научно обоснованный вариант технологии производства необходимых «рабочих типов». Подготовленный работник отличается воспитанными у него «органотворными установками», обеспечивающими «биоустановочные стандарты». «Инструктор-дирижер», или «педагог-машинист», управляет «социально-инженерной

машиной», производящей (так же закономерно, как станок-автомат производит заданные детали) работника с заданными параметрами - биоустановочными стандартами.

Термины «машина», «социальная Инженерия» имеют не только метафорическое значение, речь идет, по сути, о создании научно обоснованной технологии производственного обучения, гарантирующей заданный результат. В середине 60-х гг. аналогичные по содержанию проекты американских психологов Б.Скиннера и Н.Краудера получили название «программированного обучения».

Вполне вероятно, что А.К. Гастев разделял не только идейную направленность вождей и идеологов «Пролетарской культуры», но и положения «Всеобщей организационной науки» А.А. Богданова, его организационную точку зрения, что проявилось как своеобразный вариант системного мышления. Так, Гастев видит много общего в жизнедеятельности всего предприятия, в труде рабочего, обслуживающего машину, в работе машины. Рабочий за станком - аналог труда директора предприятия, самого рабочего он представляет как устройство сложной машины, в котором имеются свой мотор, система энергоснабжения, система передачи скорости, отдел установок, отдел учета и контроля, отдел управления, своеобразные шаблоны-направители. Научное исследование призвано выявить законы эффективного выполнения трудовых действий в целях рационализации труда и создания технологии производственного обучения. Гастев с большим уважением относился к работам Ф.У.Тэйлора, но видел слабость его «научного менеджмента» в неразработанности методики обучения работников рационализированным способам труда. Таким образом, отсутствие научно обоснованной технологии подготовки рабочих оказывалось существенным тормозом в реализации принципов научного управления.

Инженерный подход к производству квалифицированных кадров сочетался у Гастева с поэтическим отношением к труду, человеку труда. Модель работающего человека для Гастева - это не просто живая машина, это самая совершенная из возможных машин, машина, способная к самосовершенствованию, обладающая замечательным регулятором - мозгом. Человек полон возможностей, он не статичен в своих свойствах, напротив, он может достичь чудес мастерства. Для этого нужно желание, настойчивость и помощь со стороны науки, которая должна найти рациональные приемы работы и создать эффективные технологии обучения им. Вот несколько примеров лозунгов Гастева, обращенных к рабочим, написанных в жанре белого стиха:

«Знающий, но не умеющий - это механизм без двигателя»; «Научись хорошо исполнять - будешь хорошо распоряжаться»;

А.К. Гастев, как опытный революционер-агитатор создает легкие для запоминания формулы культуры труда, обращенные к сознанию рабочих, стремится воодушевить их осмысленным участием в общем труде, в работе над собой. Гастев считал преждевременной деятельность зарубежных и отечественных психотехников, которые пытались содействовать оптимизации труда через сортировку подходящих работников, их подбор. Тезис об устойчивых индивидуальных различиях казался ему недостаточно научно обоснованным, он игнорировал различия людей и подчеркивал всемерно роль тренировки, воспитания нужных умений, развития.

Примечательно, что *к 1923 году в Советской России было около 60 организаций, так или иначе изучающих проблемы труда*. Самыми крупными были центры: Центральный институт труда в Москве, Центральная лаборатория по изучению труда при институте мозга в Петрограде, Институт НОТ в Казани, Всеукраинский институт труда в Харькове и др.

С 1928 г. в СССР начал выходить журнал "*Психотехника и психофизиология*", который с 1932 г. переименован в "*Советскую психотехнику*" (сейчас эти журналы являются библиографической редкостью, ведь был еще и 1936 год...).

С 1928 г. началась активная подготовка психотехников на базе педагогического факультета Второго МГУ (впоследствии - МГПУ им. Ленина, а в последнее время - просто МГПУ).

Для знакомства с историей отечественной психологии труда (и психотехники) полезно рассмотреть *взгляды А.К. Гастева*, который с 1921 г. был директором Центрального института труда. Основные положения его подхода можно свести к следующим (цит. по: Климов, Носкова, 1992):

- ✓ очень уважительное отношение к системе Тейлора ("надо ближе держаться к Тейлору");
- ✓ тезис - "никакая техника не поможет, если не воспитается новый тип работника";
- ✓ основные стадии "организационного тренажа" (научной организации труда - НОТ), называемый также иногда "педагогической тренировкой": а) общая гимнастика ("чистая техника движений"); б) имитация работы (задача - приучить человека к соответствующей данной работе нагрузке); в) настоящая работа (главная задача - отретпетировать "до автоматизма" трудовые операции);
- ✓ использование своеобразных "испытательных сроков" например, руководителям предлагался полугодовой "испытательный срок" (для составления "психологического портрета"); общая логика организации такого "срока" строилась от простой "исполнительской инициативы" по организации своего рабочего места - к последующим более сложным планирующим задачам (при этом считалось, что исполнительская работа дается труднее распорядительской, поэтому надо сначала самому научиться подчиняться, научиться организовывать простые элементы своей работы);
- ✓ использование для воспитания НОТ в быту специальной "хронокарты" (учетного документа для записи бюджета времени);
- ✓ основное правило совместного труда - это скрывать, а не выставлять свою индивидуальность, уметь на первое место ставить не собственное "я", а общие интересы...

Таким образом, во взглядах А.К. Гастева имеется много ценного, но много и противоречивого (например, предыдущее положение, где личность работника фактически отодвигается на второй план).

Далее, состояние отечественной психологии труда к военному периоду было весьма плачевным, поскольку сталинский режим не пощадил многих выдающихся психотехников. Но как это нередко бывает, в критические периоды о специалистах "вдруг" вспоминают и даже "разрешают" им вести некоторые свои исследования. Трудно было проводить исследования, но они велись. Можно выделить следующие направления работ, по которым проводились исследования:

- *Использование психологии в маскировочной технике* (Б.М. Теплов написал несколько работ по данной проблематике, в частности: "Война и техника", "Белый халат" и др.).

- *Проблемы повышения зрительной и слуховой чувствительности бойцов*: К.Х. Кекчеев в работе "Ночное зрение" предлагает специальные памятки для разведчиков, пилотов-истребителей, для наблюдателей в артиллерии (оказалось возможным увеличить чувствительность зрения и слуха на 50-100% в течение 1,5-2 часов).

- *Исследование роли личностных, морально-волевых качеств бойцов и командиров* (работы Н.Д. Левитова "Воля и характер бойца", М.П. Феофанова "Воспитание смелости и мужест-

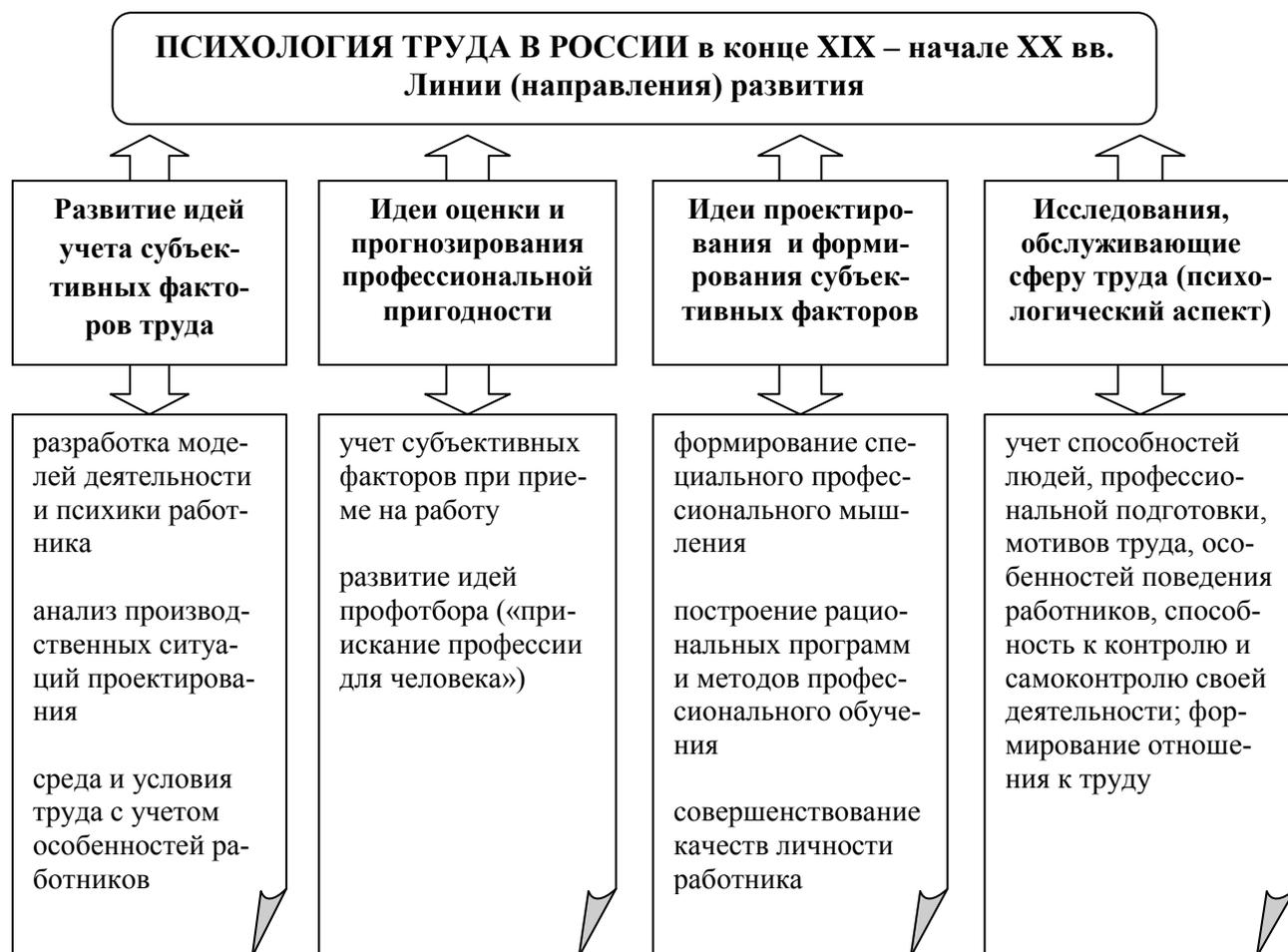
ва", знаменитая книга Б.М. Теплова с первоначальным названием "Ум и воля военачальника и др.).

С 1957 г. психология труда вновь обрела государственный статус (после совещания по психологии труда как ветви психологии был одобрен программный доклад Е.В. Гурьянова «Состояние и задачи психологии труда»).

Психология труда была обозначена как преемница психотехники.

На основе анализа докладов на конгрессах Международной Ассоциации прикладной психологии (как преемницы Международной психотехнической ассоциации) выделены основные направления развития современной психологии труда (рисунок 20):

- область хозяйственных задач остается самой представительной (хотя еще в психотехнике пытались рассматривать целый комплекс проблем, связанных с трудом, включая медицинские, педагогические вопросы);
- усложнение техники стало проблемой не только одной страны, но всего человечества (пример Чернобыльской аварии);
- в настоящее время вопросы "организационной психологии" часто "поглощают" другие проблемы психологии труда, т.е. в "моде" психология управления, менеджмент;
- в организационной психологии все больше сближаются традиционные вопросы психологии труда с проблемами социальной психологии (рисунок 20).



**Рисунок 20. Психология труда в России**

В настоящее время распространен термин "организационная психология и психология труда", объединяющий знания о труде в организациях и о самом работающем человеке. Примечательно, что в МГУ, на факультете психологии именно такое название используется для обозначения бывшей кафедры "Психология труда и инженерная психология", поэтому нет оснований бояться, что организационная психология "поглотит" психологию труда.

### **Контрольные вопросы**

1. Назовите основные этапы развития психологии труда (промышленной, индустриальной психологии)?
2. Каковы научные позиции и в чем заключался научный вклад в развитие дисциплины классиков зарубежной психологии труда?
3. Охарактеризуйте этапы развития психологии труда в России.
4. Охарактеризуйте особенности научных позиций выдающихся российских ученых.
5. Каковы сущностные особенности изменения представлений о субъекте труда в течение XX в.? Каковы их детерминанты?

### **Практические задания**

1. Назовите периоды наиболее активного (интенсивного научного изучения, эффективного внедрения результатов в практику, внимание государства к науке и др.) развития психологии труда.
2. Перечислите периоды наименее активного развития научной дисциплины.
3. Назовите основные детерминанты развития психологии труда.
4. Попробуйте выявить основные причинно-следственные отношения науки, государства и общества.
5. Сравните и выявите научные позиции российских учёных для развития психологии труда.
6. Проанализируйте взгляды на природу труда К. Маркса.

### **Литература**

1. Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности. М., 2001.
2. Джилбрет Ф. Азбука научной организации труда. М; Л., 1925.
3. История советской психологии труда / Под ред. В. П. Зинченко, В. М. Му-нипова, О. Г. Носковой. М., 1983.
4. Климов Е. А., Носкова О. Н. История психологии труда в России. М., 1992.
5. Леонова А. Б., Чернышова О. Н. Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития. М., 1995.
6. Носкова О. Г. История психологии труда в России. М., 1997.
7. Стрелков Ю. К. Инженерная и профессиональная психология. М., 2001.
8. Файоль Ф., Эмерсон Г., Тейлор Ф., Форд Г. Управление — это наука и искусство. М., 1992.

## ГЛАВА 3. Развитие человека в труде.

Работа занимает все отведенное для нее время.

*Сирилл Н. Паркинсон*

### Цели:

1. Проанализировать спектр вопросов, связанных с трудовой активностью человека.
2. Определить понятие «эргатические функции».
3. Сравнить эргатические, рабочие и трудовые функции.
4. Выделить элементы эргатической системы.
5. Назвать «золотое правило» психологии труда.
6. Выделить основания для классификации профессий.
7. Выявить факторы удовлетворённости трудом,

**Ключевые слова:** трудовая активность человека, эргатические функции, рабочие функции, трудовые функции, эргатическая система, «золотое правило» психологии труда, профессия, классификации профессий, коллективный труд, аспекты трудовой деятельности, трудовой пост, должность, специальность, квалификация, смысл труда, факторы удовлетворённости трудом, эффективность трудовой деятельности, временные перспективы труда, интегральная индивидуальность, индивидуальный стиль, проблемы трудовой деятельности.

### *3.1. Эргатические функции и их генезис*

В сложном социально-культурном феномене «труд» переплетается множество смежных, неоднозначных, проблемных аспектов. Тождественен ли «труд» «игре» («игре гения») и в чем их отличие? Возможно ли выделение универсальной меры психофизиологической и психологической «цены» деятельности человека, предопределяющей ее статус как «труд»? Как оценить роль профессиональной подготовленности, таланта и одаренности человека? Творчество — это «труд»? И в каких именно стадиях весьма неоднозначного творческого процесса? Эдисон, как известно, «труд» и «озарение» в результатах гениального творца «точно» оценивал в пропорции 99:1, но понятно, что это — метафора, образ, намек успешного человека, первоклассного профессионала и высокопродуктивного работника на некоторые сущностные отношения, связанные с профессиональным трудом. Что приносит или изменяет вдохновение или, например, влюбленность, вера, убежденность человека в его деятельности по созданию социально ценного продукта, то есть — продукта труда?

Другая группа вопросов. Смещается с течением времени тяжесть труда от мышечной системы человека к сенсомоторике, от сенсомоторики — к когнитивным функциям. Труд с развитием общества и человека становится все менее напряженным физически, но все более напряженным интеллектуально и эмоционально для всё большей части работников. Причем в такой степени, что спасительным для организма и личности человека-деятеля теперь становится специально организованная тяжелая физическая работа (например, в спортивном зале, на тренажерах), выступающая уже в качестве восстановительного средства.

Парадоксально, но трудовая активность современного человека за компьютером более похожа на игру, а его физическая активность — после работы вечером в спортивном зале или на дачном участке — по всем физиологическим признакам может соответствовать тяжелой физической работе.

Третий спектр вопросов обусловлен самим разделением труда и специализацией; следовательно, их последующей интеграцией, координацией, контролем — управлением в целом, представление о котором в течение столетия радикально изменялось.

Четвертый спектр вопросов, до сих пор сравнительно малоизученных в рамках психологии труда, — взаимодействие субъектов *совместной профессиональной деятельности*, характеризующихся разными индивидуально-психологическими особенностями. Очевидно, что здесь, во взаимодействии людей, можно как обрести новые мощные ресурсы, так и потерять их; получить как гармоничное сочетание взаимодействий разных личностей, так и разлад и несогласованность действий (конфликты, профессиональные заболевания, профессиональный травматизм, профессиональная деформация личности и др.).

Пятый спектр вопросов. В аспекте свободы субъекта в организации пространства своего труда одним из обстоятельно изученных в отечественной науке специфических механизмов, или психологической системой, является феномен «индивидуальный стиль деятельности». Стиль — еще один путь качественного эмоционального, смыслового, психофизиологического преобразования содержания и процессов труда, путь использования множества внешних и внутренних ресурсов человека.

Все множество непростых вопросов, связанных с трудовой активностью человека, можно отчасти соотнести и «уравновесить» в рамках научной дисциплины введением базисного понятия *эргатические функции* (от греч. *ergon* — **работа, труд**). Принимая понятие «эргатические функции» как более широкое, чем «трудовые функции», можно более адекватно описать ряд специфических сфер деятельности и взаимодействий человека с другими людьми и средой в целом (миром животных, техники, культуры и т. д.), выстроить более адекватную систему рабочих понятий научной дисциплины.

Логика развития профессии заключается в неизбежной дифференциации многих ранее исторически сложившихся трудовых постов и рабочих мест, в оформлении и изменении трудовых функций субъектов труда, в особенностях распределения и перераспределения функций между представителями разных профессиональных структур. Вместе с тем развитие многих профессий в настоящее время имеет выраженный интеграционный характер. Он проявляется в формировании сходных технологических цепочек как в производстве товаров и услуг, в менеджменте, так и в государственном управлении. Типичное распределение основных рабочих функций между субъектами труда таково:

- ◆ руководитель (стратегическое управление);
- ◆ заместители и руководители подразделений (управление отдельными структурами, процессами, разработка программ деятельности, поддержка функций организации);
- ◆ технический исполнитель (ведение служебной документации);
- ◆ специалисты в определенной области (исполнители, консультанты, эксперты);
- ◆ руководители низового звена (оперативное управление);
- ◆ оперативная координация деятельности и контроль (оперативные дежурные);
- ◆ рядовые исполнители.

Неуклонно возрастает роль коллегиальных органов и форм управления (совет, совещание, консилиум). Вспомним, что в начале XX в. ведущие теоретики управления (Ф. У. Тейлор, Ф. Файоль и др.) настаивали на принципе единоначалия. Но уже в середине столетия ключевую роль даже в жестких организационных структурах начинают играть ранее не пришедшие управлению органы, например генеральный штаб в Вооруженных силах. В конце столетия в принятии решений в бизнесе начинают доминировать отделы маркетинга и другие структуры стратегического менеджмента, а Интернет и мобильные телефоны весьма серьезно изменяют содержание деятельности и характер принятия оперативных решений даже менеджерами низового звена управления.

Еще один важный аспект динамики развития профессий — передача части трудовых функций людей сначала животным, а затем — автоматизированным системам и технологиям.

Как ранее отмечалось, под *трудовыми функциями* понимают любые процессы активности людей, упорядоченные в соответствии с целями и обстоятельствами их труда. С развитием производства и управления все большая часть трудовых функций передается техническим устройствам. С одной стороны, такие функции совершенно необходимы для достижения социальных целей труда, с другой — они теряют специфические признаки *человеческой деятельности* (сознательная регуляция, предвосхищение результата и др.).

Трудовые функции, переданные средству труда, существуют уже в преобразованном, «овеществленном» виде. Поэтому возникает необходимость в анализе труда прибегать к более широкому понятию — *эргатические функции*, которому подчинены более частные понятия: трудовая функция (человека) и функция средств труда.

Под *эргатическими функциями* понимается любая активность, характеризующая данную эргатическую систему (трудовую функцию или функцию средств труда).

Функции средств труда состоят в снятии ограничений и увеличении возможностей человека (группы людей) как субъекта труда в достижении целей в определенных обстоятельствах.

*Эргатическая система* – система, создаваемая для достижения полезного для общества результата, включая субъект, объект, продукт, средства и условия труда. Существует в форме различных организаций. Эргатическая система рассматривается как наиболее широкое взаимодействие субъекта и объекта труда (т. е. потенциально и реально включающая множество опосредствующих механизмов, средств, условий). Формально эргатическую систему можно представить в виде *человек - машина- среда - социум - культура*.

Эргатическая функция – трудовая функция, переданная средству труда; снимает ограничения, обусловленные средой и природной организацией человека, повышает уровень его возможностей в достижении общественно ценных результатов. ЭФ выделяется по продукту: у почтальона ЭС - это связь, ЭФ – обслуживание, у менеджера по персоналу ЭФ – упорядочивание социальных процессов. Сама эргатическая функция определяется как любое уменьшение неопределенности связей внутренних элементов системы и ее связей с внешними элементами (внешними условиями, обстоятельствами, целями и др.).

Выделяют традиционно следующие ЭФ: 1) функция духовного производства; 2) функция упорядочивания социальных процессов; 3) функция обслуживания и самообслуживания; 4) функция материального производства.

Основные эргатические функции, связанные с общественным разделением труда, следующие (по Н.С. Пряжникову, Е.Ю. Пряжниковой):

I. Функции духовного производства:

- 1) построение идеологии (ретроспективной и актуальной картины и прогноза бытия человека и общества);
- 2) построение ближайших перспектив развития общества и его институтов (рефлексия первостепенных потребностей);
- 3) целеполагание (построение образа желаемого будущего, необходимых объектов);
- 4) интеграция научных и практических знаний (способствующих достижению целей субъектов труда);
- 5) интеграция эмоционального опыта (рефлексия, структурирование и создание средств управления психическими состояниями человека);

б) построение смысла трудовой деятельности (рефлексия и создание условий для позитивного смысла труда).

II. Функции обеспечения упорядоченности социальных процессов:

- 1) построение общественных норм и правил (формирование юридических и нравственных правил, образцов поведения);
- 2) построение социальной коммуникации и средств воздействия на членов сообщества (создание средств и норм вербального и невербального взаимодействия субъектов труда: профессиональных языков, ритуалов и др.);
- 3) построение стратегических общих планов деятельности (образа деятельности человека и ее результатов);
- 4) построение тактических (оперативных) планов деятельности (алгоритмов действий в конкретных условиях);
- 5) охрана, защита эргатических систем (сохранение эргатических систем при воздействии естественно-природных факторов, техногенных и социальных).

III. Функции обслуживания жизнедеятельности и самообслуживания.

- 1) организация жизнеобеспечения субъектов труда (оптимизация среды жизнедеятельности);
- 2) построение средств стабилизации, восстановления, развития людей (организация режима работы, обучения, организация внутренних средств деятельности, лечения людей, восстановления работоспособности);
- 3) ремонт и обслуживание внешних средств труда; совершенствование эргатических систем (устранение неисправностей, повышение уровня упорядоченности систем).

IV. Функции материального производства:

- 1) разработка оперативно-гностических средств труда: приема информации (наблюдение, поиск), ее переработки (сравнение, оценка, запоминание, построение прогнозов и др.), принятия решений;
- 2) организация среды — оперативно-тактические действия (организация предметной среды внешних средств труда; организация непосредственной социальной среды — оптимизация взаимодействия субъектов; самоорганизация субъекта труда — оптимизация рабочей позы, функциональных состояний и др.; перемещение предмета и средств труда и управление ими и др.);
- 3) производство продуктов, предметов, услуг.

**Введение понятия «эргатические функции»** акцентирует внимание на возможностях и целесообразности перераспределения активности в системе «человек-машина», в самом развитии этой системы и включении в нее новых и новых «переменных» — таких как системы «человек - машина - среда - социум - культура».

Вопрос об эргатических функциях имеет многостороннее значение:

- для организации труда (это обязательно предполагает распределение функций между людьми сообразно их возможностям, личным качествам или "расстановку кадров" по сложившимся трудовым постам с их традиционными комплектами эргатических функций),
- для разумного проектирования технических средств труда, поскольку смысл создания последних часто сводится к тому, чтобы высвободить человека от некоторых традиционных функций, а для этого их надо сначала выявить, изучить, проанализировать,
- для анализа и оптимизации деятельности, стиля деятельности "вот этого" человека (при индивидуальном подходе к нему),
- для проектирования и улучшения систем профессионального обучения и воспитания,

- для повышения качества консультирования по вопросам выбора профессии и вынужденной перемены труда.

Параллельно с развитием эргатических систем происходит перераспределение, вернее — перемещение рабочей нагрузки с мышечной системы организма и его физиологии на эмоциональную, волевою, когнитивную сферы.

Центральная проблема областей знания, ориентированных на изучение особенностей организации труда и становления профессионала, заключается в установлении наилучшего взаимного соответствия, взаимной сообразности человека как субъекта труда, с одной стороны, и объективных требований социально фиксированного трудового поста — с другой.

*«Золотое правило» психологии труда* состоит в требовании *комплексного воздействия* на эргатическую систему «человек - предмет труда - средства труда - среда», в возможности успешно решать задачи повышения эффективности деятельности лишь при условии обеспечения взаимного соответствия особенностей субъекта и трудового поста .

Вторым важным условием «установления наилучшего взаимного соответствия... человека как субъекта труда... и объективных требований социально фиксированного трудового поста» является развитие человека как личности, как индивидуальности, формирования его индивидуального стиля деятельности, стиля жизнедеятельности, если его рассматривать как частное выражение деятельности.

### 3.2 Этапы развития профессий и их классификация

В своей фундаментальной основе "профессия" – это психологическое понятие, не чуждыми психологии являются и другие варианты понимания этого слова в научных и научно-практических текстах – как область приложения сил человека, как социально фиксированный трудовой пост (могущий быть вакантным и предполагающий, в частности, некоторую психологическую пригодность человека к делу), как система выполняемых человеком трудовых функций, как определенная квалификация, опытность специалиста и, наконец, как общность людей, занятых определенным родом деятельности.

Быть может, понятие "профессия" является в нашей науке чисто отраслевым, т. е. относящимся исключительно к психологии труда и инженерной психологии? В этом не было бы ничего плохого. Но ответ на этот вопрос не прост. Этимологически слово *профессия* восходит к латинскому *profiteri* – "говорить публично" (Шанский и др., 1971, с. 370), что осмысливалось в свое время как "объявлять другим о своем деле, занятии, специальности". Для чего же объявлять? Чтобы кто-то узнал в продукте моей деятельности предмет своей потребности, чтобы установился диалог, состоялись обмен ценностями, удовлетворение потребностей. Таким образом, в феномене профессии исконно скрыты и общепсихологические, и социально-психологические события.

Само собой разумеется, что профессия – это такое занятие, которому надо специально учиться (Платонов, 1984, с. 107), да, впрочем, и народная мудрость давно отметила – "Не учась и лаптя не сплетешь"; отсюда – понятие профессии "вклинивается" также в возрастную и педагогическую психологию.

Как таковых профессий в доисторические времена (до начала создания оседлых поселений) не было. Люди занимались то охотой, то собирательством, и кочевали с места на место. Материально-технические условия для развития разделения труда отсутствовали.

Первые профессии начали появляться ещё в доцивилизационную эпоху, когда человек начал создавать оседлые поселения, заниматься сельским хозяйством, овладел гончарным и кузнечным делом. Один и тот же человек ввиду ограниченности своих сил не мог одновременно лепить горшки, выковывать металлические инструменты и заниматься выращиванием пищи, поэтому начал развиваться товарный обмен.

Новый виток развития профессионального деления людей возник с появлением централизованного государства. Правителям требовались воины для охраны своих владений и управляющие для управления ими. Так начали формироваться военные и управленческие профессии. Человечество окончательно встало на путь профессионального разделения труда.

С началом индустриализации появилось множество новых профессий, связанных с разработкой и обслуживанием машин: инженеры, рабочие на заводах, машинисты и т. п. Из-за возросших потребностей цивилизации в новых видах и больших количествах ресурсов также расширились списки добывающих профессий: появились шахтёры, нефтяники и др.

С развитием автоматизации потребность в тяжёлом ручном труде начала падать. Если раньше рабочие работали по 14-16 часов в сутки лишь для того, чтобы прокормить семью, то теперь они могут работать по 9 часов, а в самых развитых странах люди могут работать 3-4 дня в неделю или вообще жить на пособие. У людей появилось больше свободного времени, которое они начали тратить на потребление информации, поэтому в ответ на спрос появилось предложение — начали развиваться средства массовой информации: телевидение, радио, а в конце XX века — и интернет. Также, несмотря на автоматизацию, по-прежнему осталась необходимость в людях, которые будут создавать новые средства автоматизированного производства: учёных и инженеров. А массовая компьютеризация потребовала больших количеств людей, способных обслуживать компьютеры и создавать и поддерживать их программное обеспечение.

Так возник целый пласт профессий информационных работников, то есть работников, чья деятельность связана с переработкой и производством информации: программистов, учёных, инженеров и т. п.; благодаря СМИ получили сильное развитие творческие профессии: актеры, музыканты, художники, писатели и др.

Таким образом, большое значение в профессиональном развитии теперь имеют не механические навыки, как в предыдущую, индустриальную, эпоху, а знания и творческое мышление.

В истории развития цивилизации разделение труда на профессиональные виды деятельности наблюдается уже до нашей эры в Египте, Древней Греции, Римской империи и других развитых государствах. Существенная дифференциация труда произошла в эпоху промышленной революции. Последующий научно-технический прогресс привел к значительному обновлению и увеличению номенклатуры профессий.

В официальном справочнике США в 1965 г. в алфавитном порядке были приведены характеристики 21 741 профессии и около 40 000 специальностей. В Международный стандарт классификации профессий в 1988 г. было занесено 9333 профессии. Единый тарифно-квалификационный справочник объединяет около 7000 профессий и специальностей.

Эти специальные документы отражают профессиональную ситуацию, сложившуюся ко времени их составления. Опубликованные же справочники в момент выхода их в свет уже нуждаются в корректировке, так как мир профессий весьма динамичен. Постоянно возникают новые профессии, содержание труда действующих профессий обновляется, отмирают профессии низкоквалифицированного труда, появляются совмещенные и интегрированные профессии и специальности.

Понятие "профессия" имеет в литературе много трактовок.

- **профессия** - это занятие, требующее специальной подготовки, которое человек практикует регулярно и которое служит ему источником средств к существованию;
- **профессия** объединяет группу людей, занимающихся однотипной деятельностью, внутри которой устанавливаются определенные связи и нормы поведения;
- **профессия** выступает как особая форма социальной организации трудоспособных членов общества, объединенных общим видом деятельности и профессиональным сознанием;

Несколько определений приводит в своих работах Е.А. Климов. Наиболее полным является следующее: "**Профессия** - это необходимая для общества, социально ценная и ограниченная вследствие разделения труда область приложения физических и духовных сил человека, дающая ему возможность получать взамен затраченного труда необходимые средства его существования и развития". Уточняя это объемное определение, Е.А. Климов характеризует профессию как общность, деятельность, область проявления личности и как исторически развивающуюся систему.

Приведем еще одно его определение: "С точки зрения общества **профессия** - это система профессиональных задач, форм и видов профессиональной деятельности, профессиональных особенностей личности, могущих обеспечить удовлетворение потребностей общества в достижении нужного обществу значимого результата, продукта". Более узкое определение профессии с точки зрения конкретного человека приводит В.Г. Макушин: **профессия** - это деятельность, посредством которой данное лицо участвует в жизни общества и которая служит ему главным источником материальных средств к существованию.

Обобщение имеющихся трактовок позволяет дать следующее определение. **Профессия** – это исторически возникшие формы трудовой деятельности, для выполнения которых человек должен обладать определенными знаниями и навыками, иметь специальные способности и развитые профессионально важные качества.

В англоязычной среде различают понятия "**профессия**" (**profession**) и "занятие" (**occupation**). Термин "профессия" применяется лишь к небольшому кругу высокостатусных видов профессиональной деятельности. Все другие виды деятельности относятся к специальностям или видам работы, занятий.

В отечественной литературе принято отделять понятия "профессия" и "специальность". Профессия – понятие более широкое, чем специальность, ее отличительными признаками: помимо профессиональной компетентности, являются также социально-профессиональная компетенция, профессиональная автономия, самоконтроль, групповые нормы и ценности. Профессия, как правило, объединяет группу родственных специальностей. Например, профессия - врач, специальности - терапевт, педиатр, окулист, уролог и др.; профессия – инженер, специальности – конструктор, технолог, металлург и др.; профессия – слесарь, специальности - сантехник, электрослесарь, слесарь-инструментальщик и т.д.

Специальность - это комплекс приобретенных путем профессионального образования, подготовки и в процессе работы специальных знаний, умений и навыков, необходимых для выполнения определенного вида деятельности в рамках той или иной профессии.

Таким образом, специальность – один из видов профессиональной деятельности внутри профессии, направленный на достижение более частных или промежуточных результатов либо на достижение общих результатов специфическими средствами.

Разнообразие характеристик трудовой деятельности определяет возможности многофакторной систематизации (классификации) ее видов по различным классификационным признакам. Например:

- 1) по характеру рабочей нагрузки субъекта деятельности и его усилий по реализации трудовых задач на (преимущественно) физический или умственный труд;
- 2) по характеристикам цели труда, рабочей нагрузки, организации трудового процесса умственный труд подразделяется на управленческий, операторский, творческий (стандартный и нестандартный), эвристический; динамический и статический; однообразный и разнообразный;
- 3) в зависимости от условий деятельности – на комфортный, в необычных, неблагоприятных и в экстремальных условиях;
- 4) по форме организации деятельности – на регламентированный, нерегламентированный и смешанный; индивидуальный и коллективный.

Возможно использование и целого ряда других классификационных признаков – по характеристикам орудий труда, типу трудовых задач, виду исходного и конечного продукта деятельности и т. д. Различные сочетания признаков трудовой деятельности создают своеобразный облик конкретных профессий.

Научно-практическая деятельность определяет необходимость сопоставления и классификацию профессий по психологическим, гигиеническим, экономическим и другим признакам. При решении психологических задач диагностики и прогнозирования профессиональной пригодности такая необходимость в классификации профессий определяется потребностью использования методического аппарата, разработанного и обоснованного для какой-либо одной профессии, при решении аналогичной задачи в родственной профессии (профессиях).

На сегодняшний день нет общепринятой классификации профессий.

А. Ро выделяет восемь групп профессий (обслуживание, деловые контакты, организация и руководство, технология, наружные загородные работы, наука, общая культура, искусство).

К.М. Гуревич выделяет два типа: профессии с абсолютной профессиональной пригодностью и профессии с относительной профессиональной пригодностью.

В профессиографической литературе широко представлена точка зрения К.М. Гуревича, который выделил ещё одну классификацию, три типа профессий:

1. Профессии, где каждый здоровый человек может достичь общественно приемлемой эффективной деятельности.
2. Профессии, в которых далеко не каждый человек может добиться нужного эффекта.
3. Профессии, которые по своей сущности предлагают достижения высших ступеней мастерства.

Дж. Голланд на основе компонентов личностной направленности, интересов и ценностных ориентации выделил шесть типов личности (реалистически и, социальный, конвенциональный, предпринимательский, интеллектуальный, художественный), которые представляют интерес в исследовании предпрофессиональной дифференциации направленности. Представители каждой профессии создают определенную профессиональную среду. Идея классификации Дж. Голланда состоит в том, что успех в профессиональной деятельности и удовлетворение, получаемое от собственного труда, обусловлены соответствием типа личности типу профессиональной среды.

Представляя собой сложные социально-технические системы, профессии могут классифицироваться по разным основаниям в зависимости от научно-практических задач:

- 1) по сфере деятельности и объекту труда: техника, природа, знаковые системы, художественное отображение действительности, работа с людьми;

- 2) по целям деятельности: гностические (эксперт, ревизор), преобразующие (токарь, учитель), изыскательские (ученый-исследователь, композитор);
- 3) по средствам труда: профессии ручного труда (представители ремесел), использующие автоматические системы (оператор);
- 4) по условиям труда: близкий к комфортному микроклимат (бухгалтер, экономист, учитель), работа на открытом воздухе (агроном), необычные и экстремальные условия труда (водолаз, пожарный), условия повышенной ответственности за жизнь и здоровье людей (следователь);
- 5) по степени регламентированности труда: автоматический труд (строго регламентированный, с однообразными и однотипными операциями — рабочий - сборщик деталей), полуавтоматический труд (перечень заданий и приемов однообразен, но возможна вариативность в ритме, в стиле деятельности — секретарь-делопроизводитель), шаблонный исполнительный труд (задания и приемы однообразны, задания оговорены — швея), самостоятельный труд (в пределах задания возможность широкого выбора средств, стилей — инженер, конструктор), свободный творческий труд (научный работник, писатель, композитор).

Одна из признанных классификаций профессий предложена Е. А. Климовым. В ее основу положено представление о развитии форм материи и о типах объектных систем, с которыми взаимодействует человек в профессиональном труде. Профессии разных типов предполагают наличие у человека особых природных задатков, особой предрасположенности к специфическим профессиональным задачам, а отсюда и своеобразие результатов его деятельности. Е.А. Климов выделяет пять блоков профессиональной направленности: «человек—техника», «человек-образ», «человек—знак», «человек— живая природа» и «человек— человек». Именно эта классификация является максимально личностно ориентированной, поскольку во главу угла ставится человек.

Е.А. Климов предложил четырехярусную классификацию профессий, которая построена на основе многофакторного принципа.

Первый ярус составляют пять типов профессий по признаку различий их объектных систем:

### **1) человек – живая природа (Ч-П)**

Профессии типа «человек-природа» (агроном, ихтиолог, ветеринарный врач, биолог и др.). Представители этого типа профессий должны хорошо ориентироваться в явных и неявных признаках поведения животных, жизнедеятельности микроорганизмов и растений. Профессиям этого типа обычно присуща значительная отдаленность во времени основных результатов деятельности субъекта.

### **2) человек – техника (Ч-Т)**

Профессии типа «человек-техника» (наладчики, механики, водители, инженеры, конструкторы и др.). Представители технических профессий должны интересоваться техникой «вообще», знать расположение и функции компонентов обслуживаемых технических систем и при необходимости быстро находить причины неисправности машин и оборудования, удерживать в уме разные схемы, обладать тонко дифференцированными двигательными навыками, необходимыми при разборке-сборке узлов и т. п. Прямые и косвенные результаты деятельности здесь, как правило, определены и наглядно представлены и поддаются быстрой корректировке.

### **3) человек – человек (Ч-Ч)**

Профессии типа «человек-человек» (преподаватель, воспитатель, тренер, инструктор, проводник пассажирского вагона, стюардесса, официант, продавец и др.). Профессии по обеспечению поддержки и управления разными социальными процессами требуют от их предста-

вителей нередко полярных качеств: умения быть требовательным и в то же время доброжелательным, внимательным; строго следовать этическим и правовым нормам и уметь быстро ориентироваться в неординарных ситуациях; строго соблюдать технологический регламент и быстро принимать решения в экстремальных ситуациях; собственным примером задавать и поддерживать нормы поведения и общения и решительно пресекать их нарушение. Профессии этого типа нередко предъявляют повышенные требования к здоровью, физической и психической работоспособности человека. Им присущи сложные сочетания прямых и косвенных результатов труда, непосредственных и отдаленных во времени.

#### **4) человек – знаковая система (Ч-З)**

Профессии типа «человек-знак» (корректор, программист, бухгалтер, экономист, математик). В профессиях этого типа требуется устойчивость внимания, аккуратность — часто деятельность связана со сложными расчетами, с информацией, представленной в таблицах и формулах. Профессиям этого типа присущи внешнее однообразие, монотонность труда, обычно это работа в помещении, в стабильных и комфортных условиях. Некоторые аспекты результатов труда могут быть значительно отдалены во времени и проявляться только при функционировании созданных систем в специфических условиях — проверяться практикой.

#### **5) человек – художественный образ (Ч-Х)**

Профессии типа «человек - художественный образ» (музыкант, литератор, художник, дизайнер). Высокий профессионализм в этих областях предполагает наличие у человека высокой общей культуры, образного мышления, эмоциональной восприимчивости в жизни, сензитивности (повышенной чувствительности) в восприятии звуков, цвета, ритмики, пластики. Результаты труда в этих сферах нередко сложно формализовать, они не всегда поддаются строгому учету и количественной оценке.

Во втором ярусе в пределах каждого типа профессий выделяются три класса по признаку целей труда:

1. гностические профессии (Г) – дегустатор (Ч-П), контролер (Ч-Т), социолог (Ч-Ч), корректор (Ч-З), искусствовед (Ч-Х) и т. п.;
2. преобразующие профессии (П) – мастер-животновод (Ч-П), токарь (Ч-Т), учитель (Ч-Ч), бухгалтер (Ч-З), цветовод-декоратор (Ч-Х) и т. п.;
3. изыскательские профессии (И) – летчик-наблюдатель (Ч-П), инженер-конструктор (Ч-Т), воспитатель (Ч-Ч), программист (Ч-З), композитор (Ч-Х) и т. п.

На третьем ярусе каждый из предыдущих трех классов профессий разделяется на четыре отдела по признаку основных орудий (средств) труда:

1. профессии ручного труда (Р) – контролер слесарных работ (Г-Ч-Т), лаборант химического анализа (Г-Ч-П), ветеринар (П-Ч-П), слесарь (П-Ч-Т) и т. п.;
2. профессии машинно-ручного труда (М) – токарь, водитель автомобиля, машинист экскаватора и т. п.;
3. профессии, связанные с применением автоматических и автоматизированных систем (А), – оператор станков с программным управлением, авиадиспетчер, сменный мастер АЭС и т. п.;
4. профессии, связанные с преобладанием функциональных средств труда (Ф), – актер, акробат и т. п.

На четвертом ярусе в каждом из четырех отделов профессий выделяются четыре группы профессий по признаку условий труда (У):

1. работа в помещении с нормальным микроклиматом (Б) – лаборанты, бухгалтеры и т. п.;
2. работа на открытом воздухе (О) – агроном, монтажник, инспектор ГИБДД и т. п.;
3. работа в необычных условиях (Н) – водолаз, высотник, шахтер, пожарный и т. п.;

4. работа в условиях повышенной ответственности (М) – воспитатель детсада, учитель, следователь и т. п.

Выделенные четыре группы (яруса) признаков являются частично совпадающими, но не взаимоисключающими. Предложенная классификация позволяет, во-первых, дать обзорную схему карты мира профессий и, во-вторых, составить (используя условные литерные обозначения) примерную формулу определенной профессии.

Предложенная классификация предназначена не для того, чтобы разложить все профессии по своим ячейкам, а для определения их близости, общности по совокупности признаков. Эта задача, конечно, весьма условна, потому что большинство профессий характеризуется множеством разнотипных признаков. Но в любом сложном множестве, как отмечает Е.А. Климов, полезно проводить некоторые хотя бы ориентировочные различия и отождествления.

С профессиональной принадлежностью человека связаны и самые общие психологические образования: образ мира, смысловые реальности, ценностные ориентации, направленность, способы психорегуляции и многое другое.

У представителей профессий типа «человек - художественный образ» чрезвычайно велика, нередко гипертрофирована роль эмоциональной составляющей в структуре профессионально важных качеств. С одной стороны, это активная эмоциональная включенность, эмоциональная пластичность, высокая эмоциональная чувствительность, выполняющая функции ценностных ориентации, этических, эстетических и профессиональных оценок.

«Я пою только о том, на что откликается мое сердце», — писала А. Б. Пугачева, прима советской эстрады 1970-1990 гг., заслуженная артистка РСФСР.

Следующим этапом психологического изучения профессиональной деятельности является исследование системы «Человек – Профессиональная среда», в которой компонентами профессионально среды являются предмет и средства труда, профессиональные задачи, физическая и социальная среда. Предмет труда – это система свойств и взаимоотношений вещей, явлений, процессов, которыми человек, работающий на определенном трудовом посту, должен мысленно или практически оперировать (распознавать, учитывать, преобразовывать, сохранять или отыскивать их).

В соответствии с пятью основными типами предметов труда, предложена классификация типов профессий, приводимая в таблице 1., 2

**Таблица 1. Классификация типов профессий**

Тип профессии (специальности)	Предмет труда
1. Биономические	Природа, живые организмы
2. Технономические	Технические системы
3. Социономические	Люди, группы, коллективы
4. Сигнономические	Знаковые системы
5. Артономические	Художественные образы, их элементы

**Таблица 2. Связь между типами специальностей и типами профессиональных задач**

Тип профессии (специальности)	Тип профессиональных задач
Гностические	Распознавать, различать, определять, оценить, разобраться, проверить

Преобразующие	Обработать, упорядочить, организовать, воздействовать, обслуживать.
Изыскательские	Изобрести, придумать, найти новый результат, образец, вариант.

Эти пять типов профессий разделяют по *признаку целей* на три класса:

1. *Гностические профессии (Г)* (от древнегреч. «гнозис» - знание). Примеры в типе «человек – природа»: контролер-приемщик фруктов, дегустатор чая; в типе «человек – техника»: пирометрист, контролер готовой продукции в машиностроении, мастер-диагност сельскохозяйственной техники; в типе «человек – человек»: судебно-медицинский эксперт, врачебно-трудовой эксперт, социолог; в типе «человек - знаковая система»: корректор типографии, контролер полуфабрикатов и готовой продукции в полиграфии, бухгалтер-ревизор; в типе «человек - художественный образ»: искусствовед, музыковед, театровед.

2. *Преобразующие профессии (П)*. Примеры в типе «человек - природа»: мастер-плодоовощевод, мастер-животновод, аппаратчик по выращиванию дрожжей, агроном по защите растений, зооинженер; в типе «человек – техника»: слесарь-ремонтник, токарь, оператор прокатного стана; в типе «человек – человек»: учитель, педагог-тренер, мастер производственного обучения, инженер-педагог, экскурсовод; в типе «человек - знаковая система»: чертежник-картограф, бухгалтер; в типе «человек - художественный образ»: цветовод-декоратор, живописец по фарфору, лепщик архитектурных деталей.

3. *Изыскательские профессии (И)*. Примеры в типе «человек – природа»: летчик-наблюдатель рыбного хозяйства, летчик-наблюдатель лесного хозяйства, биолог-исследователь; в типе «человек – техника»: раскройщик верха обуви, раскладчик лекал, инженер-конструктор; в типе «человек – человек»: воспитатель, организатор производства, организатор торговли; в типе «человек - знаковая система»: программист, математик; в типе «человек - художественный образ»: художник по проектированию интерьера, композитор.

В основе классификации А.С. Шафрановой, предложенной в 1924-1925 годах, находится «преобладающее присутствие творческого начала». В результате выделены три группы профессий:

1. Профессии высшего типа по признаку «необходимости постоянной внеурочной работы над предметом и над собой». К этой группе первоначально были отнесены профессии, относящиеся к области искусства и просвещения, позднее в эту группу были добавлены врачи, учителя, инженеры, ответственные профсоюзные работники.
2. Профессии среднего (ремесленного) типа, подразумевают работу только над предметом.
3. Профессии низшего типа, которые после обучения не требуют работы ни над собой, ни над предметом.

### 3.3. Психологическое понимание труда и профессии

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

1. Идеал "легкого труда". Например, таким "идеалом" мог бы стать образ человека, не прилагающего никаких усилий в своей работе (тогда спрашивается, зачем ему нужны способности, умения), не напрягающего свою память (зачем тогда знания и способы ориентировки в мире науки), не переживающего и не волнующегося за свою работу (зачем тогда нужны чувства) и т.п. Получается что-то страшное, что-то вообще не похожее на человека. Именно способность переживать, мучиться (знаменитые "муки творчества"), рисковать, мобилизовывать свою волю отличает человека от машины, от робота. Но все это предполагает определённые усилия.

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

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

4. Презумпция превосходства "ученого" над "практиком" проявляется в том, что те, кто считают себя "учеными", начинают учить "практиков". Хотя так называемые "практики" часто имеют гораздо больший (и даже более обобщенный) опыт решения тех или иных человеческих проблем. Поэтому речь может идти лишь о взаимообогащении психологической науки и психологической практики. Заметим, что большинство выдающихся психологов (З. Фрейд, К.Г. Юнг, А. Адлер, К. Роджерс и др.) - "выходцы из практики"... (рисунок 21)



Рисунок 21. З.Фрейд, К.Г. Юнг, А. Адлер, К. Роджерс (слева направо)

И даже в советской России, где долгое время некоторые направления психологической практики были под запретом (как "ненужные"), многие психологи, сами вынужденно оказавшиеся "теоретиками" и "исследователями", относились к практике с большим уважением и надеждой. А если вспомнить 20-е начало 30-х гг., когда в РСФСР активно развивалось такое практическое направление, как психотехника ("советская психотехника"), то ее успехи сразу же были оценены мировым психологическим сообществом.

Как уже отмечалось, подходы К. Маркса и Ф. Энгельса, по сути, и легли в основу разработки деятельностных теорий в отечественной психологии советского периода. В частности, А.Н. Леонтьев связывал с возникновением и развитием коллективного труда появление человеческого сознания. Им была выдвинута гипотеза о том, что сознательное отражение - это такое отражение предметной действительности, в котором выделяются ее "объективные устойчивые свойства", "вне зависимости от отношения к ней субъекта", а главным толчком к возникновению сознания послужило появление новой формы деятельности - коллективного труда.

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

1. Это разделенный труд, где каждый член группы выполняет отдельные трудовые операции, которые сами по себе, взятые в отдельности, бессмысленны.
2. Именно с возникновением коллективного труда появляется представление о промежуточном результате труда (при этом для отдельного человека этот промежуточный результат выступает как самостоятельная цель); все это позволяет выделить новую единицу - отдельное трудовое действие.
3. В плане психологического отражения данная деятельность сопровождается переживанием смысла действия.
4. Наконец, для координации коллективных действий неизбежно стали развиваться речь и язык...

Само развитие человека и человеческого труда связано с появлением возможности для большего выбора, с увеличением степеней свободы действия и всей деятельности (в основе чего лежало высвобождение передних конечностей еще у предшественников человека и т.п.). Все это сопровождалось развитием способности выбирать, а значит - и планировать свою деятельность, что и послужило формированием человеческого сознания и его особой **трудо-вой субъектности**. При этом все равно остается множество проблем, связанных с психологическим изучением человека как субъекта труда, поэтому есть смысл попытаться разобраться с психологическими характеристиками если не человека во всей его сложности и противоречивости, то самого трудового процесса.

На основании представлений К. Маркса о специфичности труда человека, В.Д. Шадриков выделяет **три взаимосвязанных аспекта трудовой деятельности:**

- предметно-действенный (как процесс, в котором "человек при помощи средств труда вызывает заранее намеченное изменение предмета труда");
- физиологический (как "функции человеческого организма");
- психологический (как осуществление сознательной цели, проявление воли, внимания, интеллектуальных свойств работника и т.д.). При этом отмечается, что "в психологическом исследовании последний аспект, несомненно, играет ведущую роль").
- Е.А. Климов выделил **основные психологические регуляторы труда:**
  - образ объекта труда (чувственный образ; репрезентативный образ, например, память, воображение...);

- образ субъекта труда (актуальный "образ Я"; обобщенный "Я-образ" - представление себя во времени, представление себя представителем профессии, членом общества...);
- образ субъект-объектных и субъект-субъектных отношений (потребности, эмоции, характер, направленность личности и ее мировоззрение...).
- Е.А. Климовым выделены были также более конкретные психологические признаки труда:
  - сознательное предвосхищение социально ценного результата (знание о продукте - результате труда; осознание его социальной значимости; аффективный тон соответствующего знания - отношение к этому знанию);
  - сознание обязательности достижения заданного результата (понимание ответственности; переживание ответственности);
  - сознательное выделение и владение внешними и внутренними средствами деятельности (знание средств деятельности; практическое владение средствами деятельности; переживания, связанные с применением средств деятельности);
  - осознанная ориентировка в межлюдских производственных отношениях (понимание-знание вариантов взаимоотношений; переживание взаимоотношений).

Например, даже если человек за рамками своих непосредственных обязанностей (в отпуске, на отдыхе и т.п.) совершает какое-либо полезное действие, соответствующее всем выделенным выше признакам, то этот человек трудится. И наоборот, если человек на своей работе не осознает цели своего труда, или не осознает ответственности (даже получая за это официальную высокую зарплату), то о труде в полноценном психологическом понимании говорить не приходится. По сути, главным в психологическом понимании труда является то, что происходит на уровне сознания (в каждом из признаков, выделенных Е.А. Климовым слова "сознание", "осознанное" стоят на главных позициях). А собственно "эффективность труда" является скорее заботой самих работников и их руководителей.

**Выделение и рассмотрение понятия «*трудовой пост*» и его структура" важно для уточнения производственного "смысла" данной профессиональной деятельности.**

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

- цели, представление о результате труда;
- заданный предмет труда;
- система средств труда;
- система профессиональных служебных обязанностей;
- система прав работника;
- производственная среда (предметные и социальные условия труда).

Например, рабочее место почтальона определяется не его конкретным местом (стол и стул) в конкретном помещении, а целой системой разнообразных условий, обеспечивающих выполнение его основных обязанностей (а не просто "отсидивание" на конкретном стуле и, по сути, имитацию работы).

Такое понимание "трудового поста", возможно, поможет многим работникам, особенно творческих профессий, проще отвечать на несправедливые упреки начальства в том, что их «не видно на рабочем месте» (таблица 3).

**Таблица 3. Соотношение человека и объективных требований труда, работы, профессии.**

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

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

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

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

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

2. Профессия как область приложения сил связана с выделением (и уточнением) самого объекта и предмета профессиональной деятельности психолога. Здесь также решается вопрос, в каких сферах жизнедеятельности человек может реализовать себя как профессионал. Применительно к некоторым сферам, например, к психологии, можно заметить, что вся ис-

тория психологии (и философии) - это непрекращающиеся попытки понять, что же такое "психика", и как, с помощью какого "метода" ее лучше исследовать и развивать.

3. Профессия как деятельность и область проявления личности. Часто забывают о том, что профессиональная деятельность не просто позволяет "производить" какие-то товары или услуги, но, прежде всего, она позволяет человеку реализовывать свой творческий потенциал и создает условия для развития этого потенциала (напомним, что еще К. Маркс говорил, что главный результат труда - это не производимые товары, а "сам человек в его общественных отношениях").

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

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

Можно выделить следующие **основные характеристики профессии**:

- это ограниченный вид трудовой деятельности (вследствие исторического разделения труда);
- это общественно-полезная деятельность. Хотя четкого критерия "полезности" не существует, но интуитивно даже простые люди прекрасно понимают, от какого работника больше пользы, а от какого - меньше. Правда, неопределенность общественной полезности разных видов труда все-таки порождает сильную спекуляцию по этому поводу. Например, с помощью изощренной демагогии обосновывается, что труд спекулянта гораздо важнее труда честного труженика, а соответственно, обосновывается, что и получать он должен намного больше (в десятки раз - пример современной РФ). Вероятно, **одним из перспективных направлений профессиографии должен стать не только традиционный анализ операционально-технологического содержания труда (этим неплохо занимаются технологи на производстве), сколько обоснование более справедливой оценки разных профессионалов с позиций психологического и культурологического анализа;**

○ это деятельность, предполагающая специальную подготовку (заметим, что это именно современное понимание профессии, хотя еще К. Маркс говорил о том, что "при развитой промышленности работник вынужден будет постоянно обновлять свою профессию"). В настоящее время в ФРГ на некоторых фирмах не присваивается квалификация ("ключевая квалификация" - по Д. Мартенсу), если работник не демонстрирует "способность адаптироваться к динамичному производству и к легкому переходу от одного вида труда к другому") (см. Э.Ф. Зеер, 1997);

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

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

○ наконец, можно вспомнить определение профессии, данное еще в 1913 г. С.М. Богословским: "Профессия - есть деятельность, и деятельность такая, посредством которой данное лицо участвует в жизни общества и которая служит ему главным источником материальных средств к существованию", но при условии, что эта деятельность "...признается за профессию личным самосознанием данного лица". Последнее обстоятельство позволяет понять самую главную психологическую характеристику профессии - отношение конкретного работника к данной работе как к своей "профессии". Заметим, что данное понимание профессии было предложено С.М. Богословским задолго до Э. Фромма, который позже рассуждал об "отчужденном характере", когда человек не воспринимает свою работу как лично значимую.

Все это позволяет совершенно по-новому анализировать профессиональную деятельность с собственно психологических позиций. Например, даже если работник работает хорошо и им вполне довольно начальство, в психологическом плане у него могут возникать серьезные проблемы, когда он ненавидит то, что делает и т.п.

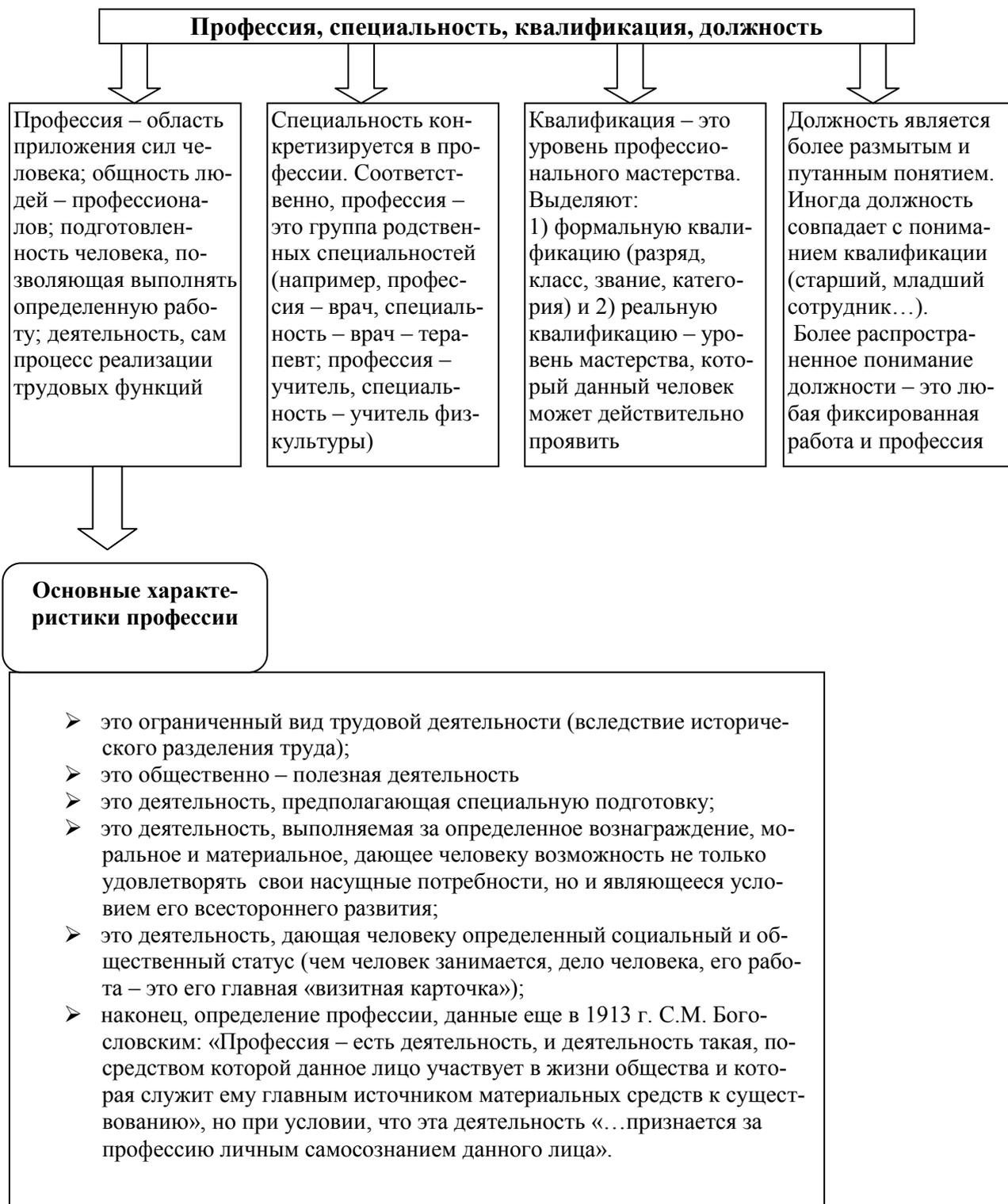
Примечательно, что у американцев различаются *понятия "труд", "трудовые занятия"* (occupation), связанные с различными уровнями выполнения работы, и собственно *понятие* профессия (profession), с которой связывают относительно высокие уровни выполнения данной работы.

**Специальность** конкретизируется в профессии. Соответственно, профессия - это группа родственных специальностей (например, профессия - врач, специальность - врач-терапевт и т.д.)

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

Интересно, что А.К. Маркова выделяет близкое понятие - *"профессиональную компетентность"*, понимаемую как "индивидуальная готовность человека выполнять данную работу на высоком уровне».

**Должность** является более размытым и путанным понятием, поэтому определить это понятие сложнее. Например, иногда под должностью понимают разновидность руководящей работы (фраза: "меня на должность поставили" нередко и переводится так, что "из меня начальника сделали"). Иногда должность совпадает с пониманием квалификации (старший, младший сотрудник). Более распространенное понимание должности - это любая фиксированная работа и профессия (нередко в анкетах можно даже увидеть графу: "место работы и должность"), (рисунок 22).



**Рисунок 22. Понятия профессии**

### **3.4. Проблема удовлетворенности и смысла (осмысленности) труда**

Кэтэлин Замфир (румынский социолог и социальный психолог) приводит пример бессмысленности труда: представим, что человеку предлагается высокооплачиваемая работа, например, копать яму, но с условием, что его яма каждый раз вечером будет закапываться им же самим. Вопрос: будет ли такой человек удовлетворен своим трудом? - Вероятно, поначалу такое предложение "заинтересует" многих, но если представить, что будет потом, как к такому работнику начнут относиться окружающие и т.п.

Специалисты считают, что важную роль играет общественная полезность труда, которая предполагает: осознание своего труда как источника благосостояния общества (а не только как средства собственного обогащения - это связано с проблемой миссии своей профессии, своей фирмы...); осознание качества своего труда (благодарность потребителей и т.п.); все большую роль играет также бережное отношение к окружающей среде (экологические аспекты труда) и др.

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

- *Общие условия*: транспорт до предприятия; удобный график работы; социальные льготы (столовая, ясли и др.); возможности заработка; возможности продвижения по работе.
- *Физические условия труда*: безопасность труда; эстетика места работы; шум, температура, вибрация и т.п.
- *Содержание труда*: разнообразие-монотонность; сложность труда, требуемая квалификация; необходимость решения новых, интересных проблем; элементы руководства и ответственности; соответствие личным способностям.
- *Отношения между людьми в труде*: отношения с коллективом; отношения с непосредственными руководителями.
- *Организационные рамки труда*: уровень организации на предприятии; состояние общественного мнения; социально-психологический климат.



**Рисунок 23. М. Аргайл**

Профессор Майкл Аргайл (11 августа, 1925 - 6 сентября, 2002) - один из самых известных социальных психологов 20 века (рисунок 23). Большую часть своей карьеры он работал в Оксфордском Университете, проводил исследования по многим темам. Внес большой вклад во многие области психологической науки.

Выделяет следующие **факторы удовлетворенности трудом**):

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

**2. Отношения с сотрудниками.** По значимости этот фактор стоит рядом с зарплатой. Основные ожидания от сотрудников - материальная и социальная поддержка. Но еще важнее - помощь в достижении совместных целей. Основные виды дружеских связей на работе: дружба, выходящая за пределы работы (например, в общении дома); дружба только по работе (с кем можно выпить чашечку кофе, но не возникает желания переносить это во внерабочую обстановку); приятельские отношения, но без стремления перейти на неформальный уровень. Показатели "тесного общения на работе": стремление пошутить с другим человеком, поболтать время от времени, обсудить саму работу, выпить чашечку кофе, перекусить вместе, иногда - подразнить его (ее), оказать помощь в работе, попросить или дать совет по личным проблемам, обсудить свои чувства и переживания, обсудить свою личную жизнь, обучить или показать что-либо по работе.

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

**4. Возможности продвижения по службе.** Достижение и признание - это два наиболее часто называемых источника удовлетворенности работой (по Херцбергу). Важнейшими показателями повышения по службе являются: зарплата и служебный статус. Но такое "признание" часто ведет к увеличению времени рабочего дня и ответственности. Но все равно, многие стремятся к повышению по службе.

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

М. Аргайл выделяет также **основные проявления неудовлетворенностью работой**: уход (увольнение, поиск новой работы); выражение протеста (переговоры с руководителем, написание писем, забастовки и т.п.); лояльность (терпеливое перенесение трудностей); пренебрежение (прогулы, опоздания, невысокая производительность...).

### **3.5. Биоритмы и эффективность трудовой деятельности**

Ритм является важнейшей характеристикой трудовой деятельности человека. Его детерминанты — особенности динамики психических и физиологических процессов организма, особенности анатомии и, следовательно, биомеханики человеческого тела.

В процессе становления труда, по мере того как он превращался в повседневное, привычное явление, люди стремились выполнять работу ритмично. Такая организация трудовой активности позволяла расходовать силы более экономно, чередуя сгибания и разгибания в суста-

вах, пронацию и супинацию, вращательные движения, соизмеряя мышечные усилия с последующей паузой, необходимой для отдыха, максимальные мышечные усилия с выдохом и расслаблением на вдохе. Ритм поддерживался физиологически (вдох и выдох), звуками голоса, отражающего меру усилия или координацию совместных действий, звуками, рождаемыми орудиями труда в процессе работы (удары молота о наковальню, пестика, опускаемого в ступу при размалывании зерна, и т. п.).

«Ритм — соразмерное чередование каких-либо элементов, происходящее с определенной последовательностью, частотой; скорость протекания, совершения чего-либо». Ритмические колебания отражают универсальную особенность самодвижения материи. «Правильная периодичность и повторяемость явлений в пространстве и во времени есть основное свойство мира. ...Ритм присущ как живой, так и неживой природе, присущ всему космосу», — еще в 1924 г. отмечал А. Л. Чижевский. Ритмические колебания механических систем хорошо описываются синусоидальными кривыми. Биологические ритмы имеют более сложную форму, что связано с их трансформацией в результате взаимодействия разных физиологических систем организма и условий внешней среды.

Хронобиология — отрасль биологии и медицины, изучающая закономерности временной организации жизни. Биологические ритмы выражают единство и борьбу двух начал жизненного процесса — разрушения и созидания, обеспечивающих стабильность живой системы и ее самовоспроизведение. Ритмичность представляет собой внутреннее, эндогенное свойство живой материи.

Человеческий организм характеризуется широким диапазоном биологических ритмов: от измеряемых долями секунды (ритм электрической активности головного мозга, сокращения скелетных мышц), секундами (частота пульса, дыхания человека) до колебаний с периодами в несколько месяцев (например, эритроциты — кровяные клетки, обеспечивающие транспортировку кислорода, — живут около 110-120 дней) и даже несколько лет (обменные процессы в костной системе).

Достаточно хорошо изучены сезонные колебания в норме и в патологии. Ряд хронических заболеваний имеет сезонные ритмы (весной и осенью обостряются язва желудка и двенадцатиперстной кишки; весной — туберкулез и т. п.). В сезонных видах спорта (например, легкой атлетике, летние достижения в среднем выше на 10-15%, чем зимой). Недельному ритму подчинены частота несчастных случаев на производстве и продуктивность труда рабочих (максимум — понедельник и пятница, минимум — среда и четверг), инфаркты миокарда у мужчин (понедельник и выходные дни). Хорошо изучена суточная динамика работоспособности человека (максимум ошибок операторов приходится на период с 2 до 4 часов ночи). К настоящему времени у человека выявлено более 300 процессов, подчиненных циркадианному ритму. Интенсивность большинства жизненных процессов нарастает днем и снижается ночью.

В хронобиологии выделяют несколько типов ритмов: циркадианные — околосуточные; ультрадиантные — с периодом короче 24 часа (но не менее получаса); инфрадиантные — с периодом от 24 до 60 часов; циркасептидиантные — околосемидневные; циркавигинтидиантные — околосемидневные; циркатригинтидиантные — околосемядневные и цирканнуальные — годовые.

Во многих независимых исследованиях доказана эндогенная, т. е. биологически детерминированная, а не экзогенная (приобретенная вследствие образа жизни) природа суточных ритмов. Тем не менее, в организации ритма активности человека помимо биологических важную роль играют социальные датчики, информирующие о текущем моменте времени

(бой часов, передача сигналов времени по радио, телевидению и т. п.); оповещающие о приближении или наступлении каких-либо события (функциональные перерывы в работе, изменение характера деятельности и пр.); отражающие завершение какого-либо процесса (отлет самолета, выход из критического режима, завершение смены, вахты и т. п.).

В организации производительного и безопасного труда особое внимание заслуживает проблема десинхроноза — состояния организма в период рассогласования циркадианных ритмов. Первоначально в авиации, а затем и в других видах труда (вахтовый режим, работа, связанная с систематическими дальними перелетами, работа в Заполярье, на арктических станциях, суточные и посменные дежурства) у работников были установлены серьезные негативные физиологические эффекты. Так, у летчиков гражданской авиации при частых фазовых сдвигах отмечаются нарушения сна, желудочно-кишечные расстройства (до заболеваний), неврозы, причем у молодых летчиков эти симптомы проявляются острее вследствие их более активной адаптации в новом часовом поясе и последующей столь же активной переадаптации при возвращении домой.

Установлено, что длительность периодов явного и скрытого десинхроноза определяется величиной фазового сдвига (смещением часовых поясов). При максимальном, равном 12 часам, явный десинхроноз продолжается около 2 недель (состояние, когда наблюдаются выраженное недомогание, бессонница, нарушение температурного режима тела, сниженная продуктивность работы). При перелетах на восток явный десинхроноз продолжается дольше в среднем на 2 суток, чем при перелетах на запад.

Значительно более продолжителен скрытый десинхроноз (частичная адаптация и частичная перестройка физиологических режимов, требующая значительных энергетических и пластических ресурсов): при перемещении на 6-7 часовых поясов до 40-60 дней; в районы Крайнего Севера, Арктику, Антарктику — от 1,5 месяца до 1,5 года.

Достаточно серьезной перегрузкой для психики и физиологии человека является даже ординарная сменная организация труда. Лучшим средством нормализации суточных ритмов человека при такой работе могут быть строгая регламентация режима труда и отдыха, разнообразие трудовой деятельности, регулярные физические нагрузки, а также дополнительный отдых.

Основные симптомы десинхроноза связаны не только с физическим нарушением привычного ритма жизни человека, они наблюдаются и при чрезмерных физических и психических перегрузках, при заболеваниях. Например, признаки десинхроноза отмечаются у спортсменов в состоянии перетренированности, а также у людей, работающих в экстремальных и особых условиях.

Некоторое рассогласование типичных биоритмов человека, однако, не является безусловно негативным явлением, при определенных условиях такое изменение стереотипов выступает как благо — как - фактор тренировки адаптационных механизмов, как фактор развития человека как субъекта деятельности. В ряде исследований показано, что «естественная взаимосвязь циркадианных ритмов, их четкая, но не избыточная взаимная слаженность является основой благополучия организма, залогом здоровья и высокой работоспособности». Определенная мера, равно как и периодические рассогласования биоритмов, — важный элемент тренировки и создания ресурсов организма, «необходимое условие надежности организма, его устойчивости. Выход за границы нормы означает переход к патологии».

Очевидно, что изменения темпа труда и темпа жизни в целом не могут не отражаться и на структуре и функциональных отношениях всех мотивационных факторов [Врум, Герцберг, Мак-Грегор, Родина]. Изменяются даже базовые установки человека-деятеля с «Ищу

работу там, где живу» на «Живу там, где есть удовлетворяющая меня работа». В середине XX в. такая установка стала нормой для экономически развитых стран (США, страны Западной Европы). В конце столетия этой установке все чаще следуют выходцы из Южной Америки, Африки, Азии. В управлении трудом появилась новая реальная проблема: «диверсификация рабочей силы и этика».

### **Время как универсальная составляющая пространства жизнедеятельности человека.**

Физическое время — самый уникальный из жизненных ресурсов: необратимый и невозполнимый. С самого раннего детства у человека выстраиваются своеобразные и достаточно жесткие отношения с физическим временем (формы «структурирования времени» по Э. Берну: «ритуалы», «игры», «работа» и др.), обусловленные его физиологией, воспитанием («жизненными сценариями», «социальными ролями» и другими социально-психологическими механизмами как подсознательными регуляторами поведения), особенностями социальной среды (стартовой «социальной нишей», уровнем образования и благосостояния родительской семьи, наличием братьев и сестер, близких родственников, миграциями субъекта и активностью миграции населения в регионе и др.), жизненными целями, ценностными ориентациями, направленностью, смысловой реальностью, природной одаренностью, эмоционально-волевыми качествами и другими личностными особенностями.

Парадоксально, но с ростом благосостояния общества ускоряется и темп жизни. Люди стали быстрее ходить, меньше времени тратить на покупки, на разговоры с друзьями. Все чаще общение с последними становится удаленным (по телефону, через Интернет). В 1970-х гг. в «Лекциях о сокращении свободного времени» американский социолог Стефан Линдер предупреждал, что с ростом дефицита времени на смену таким досужим занятиям, как отдых за едой или неторопливая загородная прогулка, придут занятия, которые нужно будет делать быстро. Как образно заметил Чаплин Тайлер: «Время — наиболее безжалостный и негибкий элемент нашего существования». Аналогична позиция представителя культуры Востока — индийского мыслителя Кришнамурти: «Время — это психологический враг человека».

Отношения человека с физическим временем транслируются на многие виды его активности, поведения и деятельности, трудовой в том числе. С одной стороны, труд выступает как важнейшая сфера жизнедеятельности человека, с другой — необходимой дополняющей труда является восстановление ресурсов его субъекта. В последние годы наблюдается тенденция возрастания частоты *синдрома хронической усталости* как самостоятельной нозологической единицы у лиц преимущественно среднего возраста, занимающихся умственным и управленческим трудом.

В настоящем пособии не обсуждаются биологические аспекты всех процессов взаимодействия человека с внешней средой, которая для подавляющего большинства из нас представлена социумом, ее наиболее структурированной формой. Поэтому в рассмотрение фактора «время» будут включены только его физические и психологические аспекты («психологическое время», «структурирование жизни», адекватные режимы трудовой активности, характер использования рабочего времени и т. п.).

Вероятно, пространство жизнедеятельности «искажается» также и как функция ускоряющегося развития технологий и экспоненциального роста новой информации. По мнению одного из изобретателей микрочипа, Гордона Мура, быстрое действие компьютеров — основы информационных технологий удваивается каждые 18 месяцев. По мнению многих экспертов, в ближайшем будущем объем информации будет удваиваться каждые 20 месяцев.

Экспонента динамики технологий труда прямо детерминирует как трудовые процессы, так и формы и темпы профессиональной подготовки и переподготовки людей. Динамич-

ность технологий и ускорение темпа жизнедеятельности первоначально заявили о себе как проблемы управленческого труда (менеджеров, «белых воротничков»). В конце столетия проблемы характерны для все больших категорий работников, затягивая их в «водоворот» доминанты высокого темпа труда и жизни в целом.

Изнуряющие рабочие часы и высокая степень дефицита времени постоянно сопровождают жизнь работающего человека и далеко выходят за пределы предприятия, фирмы, офиса. Хронический дефицит физического времени и особенности восприятия людей, которым не хватает времени, приводят к возникновению различных заболеваний. Так, инфаркт миокарда связан с чувством постоянной нехватки времени. Для человека с поведением типа *A* каждый следующий час несет в себе угрозу, и его борьба со временем увеличивает общее напряжение и враждебность. Временной прессинг вызывает выделение стрессовых гормонов, изменяет поведение, отношение ко многим сферам жизнедеятельности, устойчивые и стереотипные психологические реакции на разные жизненные явления. В качестве краткого и последнего аргумента напомним название основного произведения выдающегося современного философа Мартина Хайдеггера — «Бытие и время».

### ***3.6. Интегральная индивидуальность как результат и как условие развития человека.***

Основные характеристики нервных процессов (сила возбуждательного и тормозного процесса, их уравновешенность, подвижность, динамичность и лабильность) накладывают свой отпечаток на профессиональную деятельность в любой области, хотя разные профессии предъявляют требования к различным свойствам и категоричность этих требований различна.

Индивидуально-типологические особенности мало изменяются на протяжении профессионального пути и относятся к наиболее стабильным свойствам. При этом следует помнить, что одно и то же типологическое свойство может иметь как положительные, так и отрицательные (с точки зрения профессиональной успешности) проявления: слабость нервных процессов определяет низкий предел работоспособности и в то же время высокую чувствительность; инертность нервных процессов проявляется в малых показателях скорости нервной деятельности и в прочности временных связей и т. д.

Таким образом, природная недостаточность в области одной функции компенсируется преимуществом в области другой, не менее важной. А разные типы высшей нервной деятельности необходимо рассматривать не как разные степени совершенства нервной деятельности, а как «разные способы уравновешивания организма со средой». Это важнейшее положение, сформулированное Б. М. Тепловым, породило большой цикл исследований, направленных на выявление именно тех свойств, благодаря которым работники с противоположными типологическими свойствами достигают равной профессиональной успешности. Обусловленная типологическими особенностями система способов, которая складывается у человека, стремящегося к наилучшему осуществлению данной деятельности, получила название *индивидуального стиля деятельности*.

С помощью этих способов, приемов человек сознательно или стихийно компенсирует слабые стороны своих типологических особенностей и наилучшим образом использует свои природные преимущества. Например; ткачихи с высокой подвижностью нервных процессов выполняют срочные работы по мере их возникновения, а инертные предпочитают ограждать себя от рывков в работе повышенным вниманием к предупредительным работам. Продуктивность тех и других одинакова, но достигается она разными путями.

Понятие «индивидуальный стиль» включает в себя не только внешние практические способы действия. К индивидуальному стилю относятся также способы и приемы организации психической деятельности, например способы умственных действий, организации внимания и т.д.

Основным в этих способах и приемах является своеобразное соотношение ориентировочной и исполнительской деятельности. В одних случаях мысленный план действий очень детализирован и в большей степени создается до процесса их осуществления, а в процессе выполнения он изменяется незначительно. В других случаях мысленный план действий, создаваемый до их осуществления, имеет схематический характер, а в процессе выполнения значительно детализируется и видоизменяется. В первом варианте, познавательная, ориентировочная деятельность главным образом осуществляется до выполнения и лишь затем сочетается с исполнительской. Во втором - познавательная, ориентировочная деятельность в основном протекает одновременно и в связи с исполнительской.

В зависимости от этого основного признака индивидуального стиля находится и различное соотношение контрольной и исполнительской деятельности. Если познавательная, ориентировочная деятельность в большей степени осуществляется до выполнения, то контролирующая деятельность занимает большее место в процессе выполнения. В обратном случае их удельный вес меньше.

Оба эти типа индивидуального стиля наблюдаются при выполнении как физического, так и умственного труда, в практической и теоретической деятельности, при решении задач различной степени сложности и у людей различных возрастов. Это объясняется двумя причинами. Во-первых, тем, что любая деятельность человека с необходимостью требует органической связи и единства ориентировочной, контролирующей и исполнительской деятельности. Во-вторых, тем, что характер и форма этой связи в любой деятельности определяются наиболее общими и типическими свойствами и нервной системы - силой и подвижностью нервных процессов.

Следующий признак индивидуального стиля заключается в том, что характерные для него способы и приемы действия имеют обобщенный характер. Они применяются одним и тем же человеком не в какой-либо специфической ситуации деятельности или при разрешении каких-либо специфических задач, а в самых различных ситуациях и даже в различных видах деятельности. Наконец, успешные индивидуальные приемы и способы выполнения формируются лишь при условии активного положительного отношения к деятельности.

Е. А. Климов обращает внимание на тот факт, что не все рабочие оказываются в состоянии самостоятельно найти свой индивидуальный, стиль, и следствием этого является «стихийный естественный отбор» рабочих. Задача производственного обучения состоит в том, чтобы помочь человеку найти наиболее подходящий, наиболее выгодный для него образец, стиль работы, а не стараться сделать всех обучаемых на одно лицо посредством стандартизации решительно всех приемов и способов работы.

Возможности компенсации с помощью индивидуального стиля свойств, противодействующих успеху деятельности либо профессионально значимых, но выраженных недостаточно, ограничены.

Никакой индивидуальный стиль не может компенсировать отсутствия необходимых задатков (музыкальных, художественных и т.д.).

В некоторых случаях применение индивидуального стиля ограничивается или вообще невозможно в силу жестких требований деятельности, предъявляемых к способам и приемам выполнения.

Если какого-то уровня достижений можно добиться благодаря индивидуальному стилю при самых различных свойствах индивидуума, то нередко более высокий уровень достижений становится возможным, лишь при определенном специфическом симптомокомплексе свойств индивидуума. Так, в одном из исследований было обнаружено, что среди перворазрядников и мастеров спорта по акробатике встречаются спортсмены с инертными нервными процессами, но их не было среди испытуемых - чемпионов Советского Союза.

Индивидуальный стиль не выручит и специалиста, работающего в такой области, где часто возникают экстремальные ситуации, предъявляющие повышенные требования к эмоциональной устойчивости, например в некоторых профессиях, связанных с ракетной техникой, космонавтикой, авиацией. Наконец, формирование индивидуального стиля требует достаточного осмысления требований деятельности и степени целесообразности применяемых способов действия. Только при таком условии человек может сознательно отобрать способы и приемы работы, соответствующие его возможностям и вместе с тем достаточно целесообразные при данных требованиях деятельности.

Таково влияние типологических особенностей на результативность и характер выполнения профессиональных задач отдельным работником. Что же касается профессиональных задач, стоящих перед трудовым коллективом (бригадой, производственным участком), то, по-видимому, наличие в нем представителей каждого из типов делает общую работу более эффективной: подвижные обеспечивают быстрое приспособление к ситуации неожиданных перемен, новых профессиональных задач; инертные придают работе надежность, устойчивость в однообразных условиях, отрицательно влияющих на активность подвижных; слабые благодаря высокой чувствительности к едва заметным раздражителям обеспечивают тонкую реактивность группы; сильные заражают коллектив своей энергией.

Иными словами, производственный организм, который, как правило, состоит из людей с разными индивидуально-типологическими свойствами, благодаря этому имеет в своем распоряжении все способы уравнивания с профессиональной средой.

Целостную характеристику индивидуальных свойств человека В. С. Мерлин (рисунок 24) обозначил понятием **интегральная индивидуальность (ИИ)** и рассматривал ее как объект междисциплинарного исследования, как объект исследования всех наук о природе и обществе. Теория ИИ возникла в русле дифференциальной психофизиологии, что и предопределило ее особенности. Согласно теории, ИИ есть частный случай саморазвивающихся и самоорганизующихся систем, состоящих из относительно замкнутых подсистем метасистемы «человек-общество». ИИ — это не совокупность особых качеств и свойств человека, а особый, индивидуально своеобразный характер связи между всеми свойствами человека, т. е. это целостная характеристика его индивидуальности. ИИ — это динамическая система активной адаптации человека к конкретным условиям среды. ИИ содержит ряд иерархических уровней свойств человека: биохимический, физиологический, психологический, личностный, социально-психологический уровни.



**Рисунок 24. В.С. Мерлин**

Свойства находятся между собой в особой зависимости, организованы в подсистемы и структурированы по иерархическому принципу. При этом каждый уровень интеграции свойств конкретного человека определяется уникальным сочетанием его свойств выше- и нижележащего уровней в силу разнообразных связей между ними. В свойствах разных уровней проявляются разные этапы развития материи. В ИИ выделяют ряд подсистем:

- а) индивидуальных свойств организма (ее подсистемами являются биохимическая, общесоматическая, нейродинамическая);
- б) индивидуальных психических свойств (ее подсистемы — темперамент и личность);
- в) социально-психологических свойств (ее подсистемы — социальные роли в группах и социально-исторических общностях).

В становлении индивидуальности человека, согласно теории В. С. Мерлина, выделяются два основных феномена — ИИ как своеобразное объединение всех его свойств в процессе развития и функционирования и **индивидуальный стиль деятельности (ИСД)** как своеобразии активной адаптации человека к среде (к условиям профессиональной деятельности, специфике контактных социальных групп и общества в целом). Становление ИИ и ИСД взаимосвязано, при этом ИСД рассматривается как психологическая система, опосредствующая взаимодействия индивидуальности человека и внешних условий его жизнедеятельности. ИСД выполняет системообразующую функцию. Стили можно различать соответственно иерархическим уровням ИИ человека.

В своем развитии, как уже отмечалось, теория ИИ восходит от первоначального изучения взаимосвязей и взаимодействия биологически обусловленных свойств человека с некоторыми условиями его деятельности (профессиональной и учебной) к изучению его взаимодействия с социальной средой в целом, в процессе которого и формируется его ИИ. Именно в результате этих процессов, сменяющих друг друга на протяжении всей жизни, человек развивается и достигает пика своих возможностей, своего «какме». Одним из основных механизмов становления ИИ выступает ИСД как психологическая система сопряжения, согласования индивидуальных особенностей человека с социально заданными приемами и способами деятельности, поведения, образа жизни .

## **Индивидуальный стиль деятельности (ИСД) как средство адаптации человека в деятельности**

Индивидуальный стиль деятельности представляет собой опосредующую функцию деятельности в развитии конкретного человека. Разные по своим личным качествам работники могут успешно решать определенную (пусть в каждом случае частную) профессионально-трудовую задачу, но решают её по-разному. Более того, по логике связи внутренних условий деятельности и её способов они, как раз, и должны решать её по-разному, в противном случае она может стать для кого-то из них неразрешимой на должном уровне: если, например, навязать человеку несвойственные ему, неудобные для него приёмы, способы, режимы деятельности. ИДС формирующегося или уже сложившегося профессионала может быть понят в общем виде как адаптационная относительно устойчивая индивидуально-своеобразная организация деятельности (прежде всего её приемов и способов), складывающаяся в результате усилий человека по наилучшему достижению целей в данных внешних и внутренних условиях. Поскольку и цели, и условия деятельности характеризуются в данной профессии у данного человека некоторой типичностью, определенностью, повторяемостью, это приводит к возникновению черт и общезначимости, и относительной устойчивости его индивидуального стиля как профессионала. Таким образом, ИСД может изменяться и корректироваться. Показатели и критерии ИСД Показатели и критерии ИСД можно оценивать на основе, например, такой программы анализа.

1. В чём состоят проявления своеобразия работы конкретного человека?

1.1. Каково протекание познавательной составляющей деятельности (развернутость или краткость ориентировки в среде; частый или редкий текущий контроль, преобладает ориентация на предметную, социальную среду или на свои переживания).

1.2. Каково протекание самой исполнительской деятельности (торопливость или медлительность, происходят частые пробы и поправки или точность в исполнении, рывки, плавность или другие особенности, получаемые в результате наблюдения).

1.3. Какие результаты деятельности (много ли продукта при умеренном качестве или, наоборот, мало, но при высоком качестве, другие варианты).

2. В чём могут состоять предполагаемые причины наблюдаемого стиля?

2.1. В области внутренних условий (стойкие особенности психического склада, осведомленность, опыт, наличие навыков, приёмов саморегуляции).

2.2. В области внешних предметных условий (наличие или отсутствие хороших образцов продукта, инструментов, материалов).

2.3. В области внешних социальных условий (имеются или отсутствуют традиции обмена опытом, сплочена или разобщена группа участников работы, коллег, особенности межличностных отношений).

3. Какие могут быть рекомендации по улучшению ИСД: что человек хочет изменить в себе как в профессионале (узнать о приёмах саморегуляции, о повышенных требованиях к продукту, лучше узнать людей в своём коллективе).

Методы изучения ИСД.

Основной метод изучения ИСД – это наблюдение Техника ведения психологического дневника и примерная методика наблюдений при исследовании ИСД состоит в следующем. Перед началом наблюдения психологом заводится научный (научно-практический) психологический дневник – это система средств, включающая: специально организованные тетради протоколов наблюдений и специальные информационно поисковые средства (например, кар-

тотеки на ЭВМ) Следует помнить, что дневник имеет статус записной книжки, и тот, кто его ведет, ни перед кем не отчитывается в том, что, как и когда он там записывает.

### **3.7. Современные проблемы трудовой деятельности**

Класс видов деятельности субъектов в особых и экстремальных условиях постоянно расширяется. При этом характерной особенностью современного процесса является приближение класса «особых» условий деятельности к экстремальным, иначе — постепенное расширение класса экстремальных условий в разных видах деятельности.

Один из типичных примеров — деятельность государственных служащих. Они трудятся в неблагоприятных в психологическом отношении условиях. В их деятельности доминируют стрессовые состояния, вызванные нестабильностью социальной среды, недостатками в организации труда, трудностями в профессиональных взаимодействиях, нередко — непрофессионализмом партнеров, частым появлением трудно прогнозируемых экстремальных ситуаций, недостаточными ресурсами для их кардинального решения, динамичностью вынужденных политических приоритетов и т. д.

Отрицательную роль играют особенности профессиональной ментальности, жесткие иерархические отношения и взаимодействия; автократизм, властность и высокомерие руководителей, подавление инициативы, нетерпимость к критике и др. Примечательно, что данные условия труда во многом детерминированы социально-экономическими условиями России переходного периода и характерны для многих профессий типа «человек-человек», даже для учителя в средней школе. Нередко у работников разных организаций доминируют негативные психические состояния. Как следствие — эмоциональная неустойчивость работника, агрессивность и т. д. Социальная незащищенность в целом делает условия труда многих россиян особыми и экстремальными.

Традиционно в аспекте «особых условий труда» в центре внимания психологии труда и инженерной психологии были космическая авиационная, морская, полярная отрасли, деятельность военных операторов, пожарных, пограничников и др. Чаще всего изучались либо военные специалисты, либо представители уникальных профессий, однако труд работников массовых профессий изучался мало. На рубеже веков ситуация в корне изменяется. Водители транспортных средств, машинисты локомотивов, диспетчеры, операторы химических производств все чаще вынуждены работать в условиях воздействия экстремальных факторов или угрозы их появления, что может вызывать спектр негативных состояний — от стресса до монотонии и безразличия.

Например, до 1980-х гг. труд водителей Объединения «КамАЗ», перегоняющих новую технику заказчикам, и вообще всех водителей-дальнобойщиков считался престижным в молодежном городе Набережные Челны. С 1990-х он связан с опасностью для жизни водителя от первого до последнего километра маршрута.

Очерчивая границы проблемы, заметим, что в России за последние 10-15 лет кардинально изменилось содержание едва ли не всех профессий. Деятельность «бухгалтера 1985 года» не тождественна деятельности «бухгалтера 2014 года»; «водителя городского транспорта-1985» — «водителя-2014»; «летчика-1985» — «летчика-2014»; «преподавателя-1985» — «преподавателя-2014» и т. д. Появление компьютеров, увеличение в несколько раз количества автотранспорта на улицах городов, появление новых типов самолетов и усложнение системы пилотирования, введение платного обучения и низкие ставки оплаты труда, изменение системы трудовых отношений субъектов привели к усложнению труда и его стрессогенности.

Как правило, в психологии традиционно изучались поведенческие реакции людей в экстремальных и сверхэкстремальных условиях деятельности (предполагалось, что они имеют эпизодический характер). Теперь можно признать, что явно недостаточно изучены проблемы психологической регуляции деятельности субъекта также и в адаптационный период. Практически не исследовались условия деятельности, которые близки к экстремальным, но все же отличаются от них. Не были введены общепринятые и аргументированные разграничения понятий — «измененные», «затрудненные», «особые» и «экстремальные условия деятельности».

Согласно исследованиям, между экстремальными и нормальными условиями деятельности существует промежуточный класс условий, имеющий специфическое психологическое содержание. Эти условия деятельности названы «особыми». Проведение теоретико-экспериментальных исследований в этой области существенно уточняют предмет исследования, методологию, конкретизируют цели и задачи. Анализ и обобщение данных становятся методологически обоснованными.

Строго говоря, в особых условиях осуществляют свою деятельность представители многих профессий. Но главное заключается в тенденции устойчивого сближения особых условий деятельности с экстремальными, тенденции расширения класса экстремальных условий в труде субъектов. Косвенные причины этих тенденций — особенности переходного периода в жизни общества, нестабильность социально-экономических связей и отношений, криминализация экономики и т. п.; прямые — быстрое изменение технологий, трудовых отношений субъектов, корпоративной культуры организаций.

Для понимания текста определимся в понятиях.

Под условиями осуществления деятельности понимают объективные обстоятельства, определяющие или существенно влияющие на характер, содержание и качество деятельности. С позиций методологического принципа «общее — особенное — единичное» общим для особых, экстремальных и сверхэкстремальных условий деятельности является действие *экстремальных факторов*, которые и являются значимыми объективными причинами, влияющими на характер, содержание и качество деятельности специалистов.

Существует множество разнообразных экстремальных факторов, формирующих затрудненные условия деятельности. Наиболее распространенными среди них являются: физико-химические характеристики условий деятельности или среды обитания; механические воздействия типа вибраций, перегрузок и т. д.; сильные акустические воздействия; реальная или прогнозируемая опасность для здоровья и жизни; частое возникновение непредвиденных, в том числе и аварийных ситуаций; типичные состояния субъекта труда — стресс, напряженное внимание, монотонность; высокая степень ответственности, боязнь ошибок, неудач, дисбаланс прав и обязанностей; продолжительные эмоциональные конфликты в коллективе; стиль руководства; особенности корпоративной культуры и др.

Очевидная негативная тенденция — внедрение в общество экстремальных факторов (конфликты в семье, угроза потерять работу, рост стоимости жизни, проблемы с получением образования детей, детская и взрослая преступность, употребление наркотиков и др.) и их косвенное влияние на образ жизни людей. Как следствие — ситуативная тревожность, ощущение угрозы, неуверенность в будущем, заниженная самооценка и т. п. Доминирование негативных психических состояний работников может приводить к эмоциональным срывам, нетерпимости, агрессивности.

Согласно данным исследований, характеристики экстремальных факторов сложно классифицировать с позиций общего ввиду отсутствия единого основания, но «особенное»

можно выделять по следующим признакам: по месту приложения, по форме или виду, по интенсивности или регулярности воздействия, по степени опасности, по характеристикам последствий. Их технологическая обусловленность часто не позволяет осуществлять по отношению к ним активное управление со стороны субъекта.

Пример: монотонию на конвейере — технологию разбиения деятельности на элементарные операции и их ритмичное чередование — можно пытаться как-то «смягчить», «обогащая» труд, чаще делая перерывы для отдыха, используя функциональную музыку и т. д., но монотонность труда рабочего устранить в принципе невозможно.

Другой пример: такие сопутствующие трудовой деятельности явления, как нерегламентированный рабочий день, возникновение непредвиденных обстоятельств, носящих экстремальный характер и влияющих на взаимоотношения субъектов совместной профессиональной деятельности, и многие другие, объективны и неизбежно порождают стрессы в управленческой деятельности.

Внешние возмущающие воздействия на процессы труда характеризуются тремя признаками: *длительность, интенсивность и последствия*. Каждый из них может варьировать в широком диапазоне и комбинироваться с другими «обертонами». Наиболее сложными являются ситуации, когда возмущения прямо воздействуют на человека как субъект труда, личностность, индивидуальность и с высокой степенью вероятности приводят к возникновению *негативных психических состояний* типа динамического рассогласования, которые отрицательно сказываются на регуляции деятельности, снижают ее эффективность и надежность. Такие состояния воспринимаются как отрицательные эмоции или неприятные соматические ощущения. Чаще всего компенсация отрицательного влияния негативных функциональных состояний осуществляется субъектами труда за счет волевых усилий с подключением резервных возможностей.

Акмеологический подход к проблеме подразумевает использование резервных возможностей, которые должны быть прежде всего *функциональными*, то есть связанными с запасом умений, навыков, знаний, не опредмеченными в живом труде, но активно используемыми в чрезвычайных ситуациях. Они не должны рассматриваться исключительно как резервы организма.

Итак, общим для особых, экстремальных и сверхэкстремальных условий деятельности является процесс действия экстремальных факторов на субъекта труда. Отличие между ними состоит не в виде экстремальных факторов, а в периодичности, частоте или длительности их воздействия, в количественных характеристиках их интенсивности (мощности, силе воздействия). Отсюда — классификация условий труда по основанию их отличий.

Особыми являются такие условия, когда деятельность специалистов сопряжена с эпизодическим, непостоянным действием экстремальных факторов или высокой осознанной вероятностью их появления, при этом экстремальные факторы не имеют большой мощности или интенсивности, а возникающие негативные функциональные состояния выражены умеренно. В особых условиях деятельности мобилизуются резервные возможности компенсаторного типа. После работы в таких условиях необходим отдых.

**Экстремальные условия** деятельности характеризуются постоянным действием интенсивных экстремальных факторов, которые могут представлять потенциальную опасность, при этом негативные функциональные состояния выражены сильно, деятельность осуществляется с подключением резервных буферных возможностей. Работа в них требует восстановления.

**Сверхэкстремальные условия** деятельности характеризуются постоянным действием экстремальных факторов, имеющих высокую интенсивность и представляющих реальную опасность. Возникающие функциональные состояния имеют крайнюю степень выраженности, включаются аварийные резервные возможности такой деятельности. После такой деятельности требуется обязательная реабилитация.

Функциональные состояния, возникающие у субъектов труда в затрудненных условиях деятельности, относятся к виду функциональных состояний **динамического рассогласования**. Такие состояния характеризуются нарушением адекватных физиологических и поведенческих реакций, неоправданно высокой психофизиологической «ценой» деятельности и приводят к нарушению структуры деятельности, снижению ее эффективности и надежности. Согласно данным ряда независимых исследований, общим для особых, экстремальных и сверхэкстремальных условий деятельности является:

- ◆ наличие действующих экстремальных факторов, выступающих как возмущения;
- ◆ возникновение негативных функциональных состояний типа динамического рассогласования;
- ◆ высокие нервно-психические и энергетические затраты;
- ◆ включение в деятельность резервных возможностей.

От экстремальных и сверхэкстремальных *особые условия* деятельности отличаются:

- ◆ непостоянством действия экстремальных факторов или высокой осознаваемой вероятностью их появления;
- ◆ меньшей по сравнению с экстремальными условиями их интенсивностью или мощностью;
- ◆ умеренной выраженностью негативных функциональных состояний;
- ◆ включением в деятельность резервных возможностей компенсаторного типа.

В эпоху информационных технологий и интеллектуализации труда обратим внимание на некоторые особенности переработки информации и принятия решений. В качестве примера спонтанности, стохастичности или случайности и «легкости» перехода условий труда из одной категории в другую рассмотрим вероятную динамику информационных процессов.

1. Неопределенность информации (избыточность, противоречивость). Неопределенным может быть время появления значимого события и его качественные характеристики. Это провоцирует высокую психическую напряженность субъекта, состояние неуверенности, боязнь совершить ошибку.

2. Неполная информация о возможном значимом событии: существенно затрудняется возможность прогнозирования, планирования и принятия решений, что также вызывает стресс.

3. Ситуация поддержания готовности к экстренным действиям: известно, что экстремальная ситуация может возникнуть обязательно, но время ее наступления и характер предстоящей оперативной деятельности не определены. Поддержание функциональной готовности требует от субъекта труда мобилизации внутренних резервов, связанных с высокими психоэнергетическими затратами.

4. Ситуация риска обуславливает высокую психофизиологическую цену принятия ответственного решения; риск, сопряженный с боязнью совершить ошибку, приводит к стрессу.

5. Снижение или утрата определенного социального статуса (часто имеют место среди субъектов управленческой деятельности) приводят к эмоциональному дискомфорту, снижают самооценку, уверенность в себе и т. п.

6. Конфликты в профессиональной среде для большинства людей имеют высокую психофизиологическую «цену», сопровождаются резким снижением эффективности деятельности,

стрессами. В периоды реорганизаций число конфликтов повышается, они имеют более разрушительный характер.

7. Ситуация изменения менталитета в профессии возникает вследствие перемен в штатной структуре организации, в подразделении, в технологии деятельности, в обществе, и для многих управленцев сопровождается серьезными внутренними кризисами, разрушением целостного образа самого себя.

8. Ситуация возможной потери работы.

Очевидно, что действие любого из вышеназванных факторов, в любой их комбинации (что чаще и происходит — именно здесь один из ключей к «человеческому фактору»), становится тем психофизиологическим фоном жизнедеятельности человека, динамика которого в короткое время способна привести к самой серьезной дезорганизации поведения и трудовой деятельности.

Вместе с тем изучение особенностей саморегуляции специалистов и руководителей, успешно работающих в особых и экстремальных условиях, выявило несколько доминирующих у них мотивов, способствующих повышению надежности деятельности субъекта труда: самореализации в профессии, развития своей индивидуальности, материального вознаграждения, престижа профессии в обществе и т. п.

Возникновение экстремальных ситуаций вызывает у людей различные поведенческие реакции. Среди наиболее типичных из них можно назвать: приспособительно-защитные (типа ориентировочного рефлекса); сложные интеллектуальные действия, связанные с оценкой обстановки, формированием стратегии деятельности в изменившихся условиях, анализом ситуации, выдвиганием гипотез, выработкой решений, их реализации, коррекции, организации взаимодействий, стохастически нецеленаправленные; возникновение ступора (преобладание тормозных процессов, заторможенность действий); возрастание активности, сопровождающейся снижением ее организованности и целенаправленности действий; возрастание адекватной активности.

Высокий уровень саморегуляции является важнейшим акмеологическим инвариантом (постоянной величиной) профессионализма: долговременная психологическая готовность обеспечивает стабильность работоспособности и результатов деятельности; кратковременная позволяет мобилизоваться в конкретной экстремальной ситуации. Комплекс исследований, опирающихся на методологические принципы отечественной психологии, показал, что *формирование психологической готовности* субъекта труда есть ключевая задача обеспечения надежности и эффективности его деятельности в особых и экстремальных условиях.

Общая психологическая готовность имеет универсальную структуру, включающую мотивы деятельности и сформировавшиеся установки (мотивационный компонент), профессиональные умения (операционно-деятельностный компонент), глубокие профессиональные знания (когнитивный компонент), личностно-деловые и профессионально важные качества (личностный компонент). При этом психологическая готовность обеспечивается не столько наличием всех компонентов структуры, сколько определенным уровнем их развития, по достижении которого они становятся акмеологическими инвариантами профессионализма.

Под *акмеологическими инвариантами профессионализма* понимаются основные качества и умения профессионала, обеспечивающие высокую продуктивность и стабильность деятельности, независимо от ее содержания и специфики. Акмеологические инварианты профессионализма проявляются также и во внутренних побудительных причинах, обеспечивающих активное саморазвитие специалиста, реализацию его творческого потенциала.

Они бывают: общими, не зависящими от специфики деятельности (такowymi являются развитая антиципация, высокий уровень саморегуляции, умение принимать решения и устойчивая образная сфера), и *специфическими*, отражающими специфику профессиональной деятельности (например, для профессий класса «человек-человек» и «человек-коллектив» таковыми являются проницательность (или дифференциально-психологическая компетентность), коммуникабельность и коммуникативные навыки, умение оказывать психологическое воздействие и др.).

В целом с позиций акмеологического подхода формировать психологическую готовность субъекта к деятельности в экстремальных ситуациях необходимо по следующим направлениям:

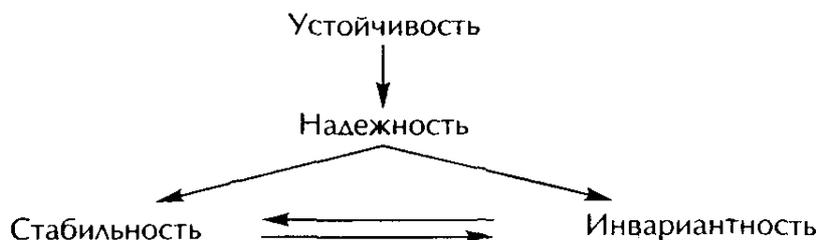
- ◆ развитие мотивационного компонента (может быть достигнуто за счет формирования психологических установок при изучении опыта ликвидации экстремальных управленческих ситуаций, методов предвосхищения их, моделировании в деловых играх);
- ◆ адекватный профессиональный отбор персонала;
- ◆ развитие профессионализма в процессе кадрового движения;
- ◆ развитие когнитивного компонента (повышение профессиональной компетентности, приобретение опыта);
- ◆ развитие операционно-деятельностного компонента (освоение новых алгоритмов и продуктивных способов решения управленческих задач, формирование управленческих умений и навыков);
- ◆ развитие личностного компонента (развитие профессионально важных качеств до уровня акмеологического инварианта профессионализма).

В соответствии с типологией кризисных ситуаций Р. М. Загайнова В. Н. Кузнецовым были выделены следующие ситуации в труде госслужащих:

- ◆ после неудачи (если результат не соответствует цели или личностному статусу);
- ◆ после успеха (повышение в связи с успехом самооценки может привести к снижению мотивации и потере профессиональных и личностных ценностей);
- ◆ перед выполнением ответственной деятельности;
- ◆ застоя (неопределенность, невозможность прогнозирования, отсутствие положительных изменений);
- ◆ перед завершением профессиональной карьеры;
- ◆ стрессогенные ситуации, возникающие в текущей деятельности и носящие объективный характер.

Анализ проблемы выявляет следующую причинно-следственную цепочку. Возникновение негативных функциональных состояний приводит к высоким психоэмоциональным затратам. Динамика состояний субъекта, изменяя регуляцию и согласованность ансамбля психологических составляющих его деятельности, приводит к снижению ее эффективности и надежности. Этому предшествуют структурные изменения в деятельности, прямо сказывающиеся на ее устойчивости. Поэтому проблема устойчивости становится ключевой для понимания механизмов эффективности и надежности деятельности.

Под **устойчивостью**, или **стабильностью**, понимается малая изменяемость качественных и количественных характеристик деятельности. Устойчивость связана с другой научной категорией — надежностью. **Надежность** есть способность системы сохранять требуемое качество работы в различных условиях ее осуществления (рисунок 25).



**Рисунок 25. Онтологический статус и функциональные взаимосвязи категорий устойчивости системы «субъект-объект»**

Таким образом, вырисовывается онтологический статус категорий надежности, стабильности, устойчивости, инвариантности и их взаимосвязей: если система или деятельности устойчивы, то они стабильны, надежны, а следовательно, и инвариантны. В отношении субъектов госслужбы вопрос сохранения устойчивости профессиональной деятельности актуален для 95% респондентов.

Объективными факторами неустойчивости труда субъектов выступают, в частности, недостатки в организации их деятельности.

Для различных категорий служащих в порядке уменьшения значимости они таковы:

- ◆ для *руководителей*: несовершенство нормативно-правовой базы деятельности; отсутствие реальных рычагов управления; низкая мотивация деятельности на госслужбе;
- ◆ для *специалистов*: несовершенство нормативно-правовой базы деятельности; противоречивые указания «сверху»; отсутствие реальных рычагов управления;
- ◆ для *аналитиков*: отсутствие «реальных рычагов» управления; противоречивые указания «сверху»; несовершенство нормативно-правовой базы деятельности.

Значимость данных факторов свидетельствует о нарушениях в информационной основе организации деятельности и недостаточном диапазоне возможностей для ее регулирования.

По мнению респондентов, основными условиями устойчивости их деятельности при воздействии дестабилизирующих факторов являются:

- ◆ умение принимать точные, своевременные и правильные решения;
- ◆ умение предвидеть;
- ◆ умение выполнять свои профессиональные обязанности на высоком уровне;
- ◆ коммуникативные навыки.

Профессионально важные качества субъектов, определяющие устойчивость трудовой деятельности:

- ◆ для *руководителей*: интеллектуальные качества; целеустремленность; внутренняя организованность;
- ◆ для *аналитиков*: интеллектуальные качества; высокая работоспособность; личностная организованность;
- ◆ для *специалистов*: высокая работоспособность; стрессоустойчивость.

Обобщая множество эмпирических данных, А. А. Деркач и В. Г. Зазыкин приходят к выводу, что **важнейшим условием эффективной и надежной деятельности** при действии экстремальных факторов **является профессионализм субъектов труда.**

Под **профессионализмом деятельности** понимается качественная характеристика субъекта деятельности, отражающая его высокую профессиональную квалификацию и компетентность, разнообразие эффективных профессиональных навыков и умений, владение со-

временными способами решения профессиональных задач, что позволяет осуществлять деятельность с высокой продуктивностью.

Под **профессионализмом личности** подразумеваются качественная характеристика субъекта труда, отражающая высокий уровень развития профессионально важных и личностно-деловых качеств, акмеологических инвариант профессионализма; адекватный уровень притязаний; мотивационная сфера и ценностные ориентации, направленные на прогрессивное развитие специалиста.

По мнению ряда исследователей, характеристика «профессионализм личности» («профессионал своего дела») также должна включать в себя этические профессиональные стандарты: систему нравственных норм регуляции поведения, делающих профессионалов в известной мере личностями исключительными. Другими словами, профессионализм накладывает на субъекта труда определенные жесткие обязательства, определяющие всю систему его отношений с миром.

Формирование и развитие профессионализма связано с определением условий и факторов, способствующих данному развитию. Такие условия и факторы названы акмеологическими. Под **акмеологическими условиями** понимаются значимые обстоятельства, от которых зависит достижение высокого профессионализма личности и деятельности; под **акмеологическими факторами** — основные причины, имеющие характер движущих сил, главные детерминанты профессионализма. Акмеологические условия имеют скорее объективный характер по отношению к будущему профессионалу, в то время как значительное число акмеологических факторов субъективны. Таким образом, они обладают разной силой или степенью значимости на различных этапах становления и развития профессионализма.

Под **личностно-профессиональным развитием** подразумевается формирование личности и ее профессионализма в процессе саморазвития, профессиональной деятельности и в профессиональных взаимодействиях с другими субъектами труда.

Обобщение данных многочисленных исследований показывает, что в процессе личностно-профессионального развития происходят следующие прогрессивные структурные изменения личности:

- ◆ изменение ее направленности: расширение круга интересов и трансформация системы потребностей; актуализация мотивов достижения; возрастание потребности в самореализации и саморазвитии;
- ◆ увеличение опыта и повышение квалификации: повышение компетентности; развитие и расширение умений и навыков; освоение новых алгоритмов решения профессиональных задач; повышение креативности деятельности;
- ◆ развитие сложных частных способностей и общих профессионально важных качеств;
- ◆ повышение психологической готовности.

### **Контрольные вопросы**

1. Чем отличается активность и трудовая активность человека?
2. Сравните и назовите эргатические функции, рабочие функции, трудовые функции.
3. Учитель химии в средней школе - это профессия, специальность, трудовой пост или должность? А директор средней школы?
4. Может ли быть удовлетворен жизнью безработный?
5. Назовите современные проблемы психологии труда и выходы из них.

### **Практические задания**

1. Охарактеризуйте трудовую активность человека (назовите критерии активности).
2. Дайте своё определение профессии.

3. Перечислите классификации профессий. Проанализируйте свою.
3. Проанализируйте коллективный труд по А.Н. Леонтьеву.
4. Выявите критерии эффективности трудовой деятельности.
5. Определите свой индивидуальный стиль (способности, особенности).

## Литература

1. Адлер А. Понять природу человека. СПб.: Академический проект, 1997. 256 с.
2. Аргайл М. Психология счастья. М.: Прогресс, 1990. 336 с.
3. Афоризмы, шутки и каламбуры. Алма-Ата: "Казахстан", АО "Караван", 1991. 112 с.
4. Замфир К. Удовлетворенность трудом. Мнение социолога. М.: Политиздат, 1983. 142 с.
5. Зеер Э.Ф. Психология профессий. Екатеринбург: УГППУ, 1997. 244 с.
6. Зеличенко А.И., Шмелев А.Г. К вопросу о классификации мотивационных факторов трудовой деятельности и профессионального выбора // Вестник МГУ. Сер. 14-психология, 1987. № 4. С. 33-43.
7. Климов Е.А. Введение в психологию труда. М.: Изд-во МГУ. 1988. 199 с.
8. Климов Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях. М.: Изд-во МГУ, 1995. 224 с.
9. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. Ростов н/Д: Феникс, 1996. 512 с.
10. Климов Е.А. Введение в психологию труда. М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1998. 350 с.
11. Климов Е.А., Носкова О.Г. История психологии труда в России. М.: МГУ, 1992. 221 с.
12. Леонтьев А.Н. Проблемы развития психики. 4-е изд. М.: Изд-во МГУ, 1981. 584 с.
13. Малинин Е.Д. Философия жизненного успеха. М.: МПСИ; Воронеж: НПО "МОДЭК", 1999. 238 с.
14. Маркова А.К. Психология профессионализма. М.: Знание, 1996. 308 с.
15. Маркс К., Энгельс Ф., Ленин В.И. О коммунистическом труде. М.: Политиздат, 1984. 158 с.
16. Пряжников Н.С. S № \$, или Личность в эпоху продажности. М.: МПСИ; Воронеж: НПО "МОДЭК", 2000а. 224 с.
17. Пряжников Н.С. Психология элитарности. М.: МПСИ; Воронеж: НПО "МОДЭК", 2000б. 512 с.
18. Философский энциклопедический словарь. М.: Советская энциклопедия, 1983. 840 с.
19. Фирсов М.В. Введение в специальность и основы профессиональной этики социального работника. М.: Изд-во Международной педагогической академии, 1993. 90 с.
20. Фромм Э. Человек для себя. Мн.: Коллегиум, 1992. 253 с.
21. Человек: Мыслители прошлого и настоящего о его жизни, смерти и бессмертии / Под ред. И.Т. Фролова и др. М.: Политиздат, 1991. 463 с.

## Глава 4. Развитие человека как субъекта труда

### Цели:

1. Дать определение основным понятиям и знать их содержание.
2. Уметь классифицировать профессиограммы и психограммы по разным признакам.
3. Сравнить подходы к профессионализации.
4. Выделить основные предпосылки профессионального развития.
5. Назвать этапы профессионального становления.
6. Проанализировать периодизации профессионального становления.

**Ключевые слова:** понятия: "профессиограмма", "психограмма", "модуль профессии", "модель специалиста", "формула профессий", профессионализация, концепции, теории, стадии профессионализации, предпосылки профессионального развития, трудовая деятельность детей, профессиональное становление, этапы профессионального становления, периодизации профессионального развития, профпригодность,

### **4.1. Понятия: "профессиограмма", "психограмма", "модуль профессии", "модель специалиста", "формула профессий"**

Психологическое изучение и анализ трудовой деятельности в целях решения задач диагностики, прогнозирования и формирования профессиональной пригодности предусматривают получение, систематизацию и использование научных фактов, данных о психологических характеристиках конкретного трудового процесса, средств, условий и организации деятельности. Такой комплексный метод изучения и описания содержательных и структурных характеристик профессии в целях установления особенностей взаимоотношения субъекта труда с компонентами деятельности и ее функционального обеспечения называется профессиографией. По результатам профессиографии составляется профессиограмма – сводка сведений (технических, технологических, санитарно-гигиенических, психологических, психофизиологических) о характерных признаках процесса труда, его условиях и организации.

По данным профессиографии, ее психологического анализа определяется психограмма профессии – ее психологическое описание, которое является интерпретационным анализом операционально-технологического содержания конкретной трудовой деятельности и в конечном итоге характеризуется совокупностью профессионально важных психологических и психофизиологических качеств, актуализируемых в данной деятельности и обеспечивающих ее выполнение.

Составление профессиограммы как процесс отражения системной организации и полимодальной регуляции и проявления трудовой деятельности человека должно производиться в соответствии со следующими принципами:

- 1) специфичность (конкретность) описания определенной деятельности;
- 2) поэтапность изучения деятельности – процессуальная последовательность сбора и анализа материала (этапы «информационный», «аналитический», «синтетический», «экспериментальный», «результатирующий»);
- 3) целенаправленность описания – соответствие конкретным целям изучения (диагностическим, информационным, методическим и др.) и конкретной практической задаче (профориентация, профотбор, профподготовка и др.);
- 4) селективность (избирательность) объекта изучения – концентрация на специфике субъектно-объектных взаимосвязей, наиболее сложных задачах трудового процесса;
- 5) многоуровневость (комплексность) изучения субъектно-объектных взаимосвязей на всех уровнях функционирования системы деятельности;
- 6) динамичность изучения – с учетом развития субъекта и изменения деятельности;

- 7) системность – изучение взаимосвязей и взаимовлияний отдельных компонентов деятельности на всех ее иерархических уровнях (деятельность, действия и операции, нормальные и экстремальные условия и др.);
- 8) идентичность методических приемов и программ изучения и описания – для корректного сравнения профессий;
- 9) использование качественно-количественных методов изучения – взаимное дополнение содержательной и статистической информации.

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

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

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

В связи с тем, что любая профессиональная деятельность представляет собой сложную систему, характеризующуюся взаимосвязями ее элементов, иерархией этих элементов, наличием системных качеств и системообразующего фактора, технология психологического изучения субъекта труда, по мнению Е.М. Ивановой, должна проводиться на основе ряда принципов «системной профессиографии», рассматриваемая как сама технология психологического изучения субъекта труда, в которой как бы соединяются собственно профессиограмма и психограмма. Системная методология обеспечивает определенную ориентацию не только в организации познания, но и в исследовании системного объекта, так как раскрывает разнообразные характеристики объекта в их взаимосвязях и определяет условия их изучения:

- каждый элемент системного объекта описывается не как типовой, а с учетом его «места» в целом,
- один и тот же «материал», субстрат выступает в системном исследовании как обладающий одновременно разными характеристиками, параметрами, функциями и даже разными принципами строения,
- исследование системы неотделимо от условий ее существования,
- специфической для системного подхода является проблема порождения свойств целого из свойств элементов и наоборот – порождение свойств элементов от характеристик целого, объяснение функционирования и развития объекта только на основе причинно-следственного анализа не всегда оказывается достаточным, так как для системного объекта характерна и целесообразность поведения.

Перечисленные положения и принципы методологии системного познания, выделенные из концепции системного подхода к деятельности, сформулированной Э Г Юдиным, являются основой психологического изучения человека в трудовой деятельности.

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

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

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

3. **Конструктивные профессиограммы** (служат для совершенствования эргатической системы, на основе проектирования новых образцов техники, а также подготовки и организации труда самого персонала).

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

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



**Рисунок 26. А.К. Маркова**

**МАРКОВА Аэлига Капитоновна** (р. 1934) - доктор психологических наук, профессор кафедры акмеологии и психологии профессиональной деятельности РАГС, академик Международной Академии акмеологических наук (рисунок 26).

Область научных интересов: психология учения и его мотивации; психология обучения взрослых; закономерности возрастного развития, психология профессионализма. Специалист в области психологии развития, педагогической психологии, психологии профессионализма. В течение длительного времени участвовала в экспериментальном конструировании учебных программ, направленных на мобилизацию резервов возрастного развития, на выявление условий повышения эффективности учебной деятельности и мотивации обучающихся, разрабатывала системный психологический подход к труду педагога.

А.К. Маркова - автор психологической концепции профессионализма, которая включает: психологические критерии, уровни, этапы продвижения человека к профессионализму, виды профессиональной компетентности, задачно-личностный подход к построению про-

фессиограммы и модели специалиста. Данная концепция может быть использована в ходе профессионального самосовершенствования специалиста, при определении психологических основ профессиональной аттестации кадров, при разработке курсов введения в профессию в вузе, при построении программы практической помощи психологам и акмеологам, специалисту в его профессиональном совершенствовании.

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

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

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

3. *Психологически ориентированная профессиограмма* (по Е.И. Гарберу), где выделяются: а) описание внешней картины труда, трудовое поведение: фотография рабочего дня, хронометраж рабочего времени при выполнении конкретных заданий, временная динамика производственной активности, типичные ошибки и др.; б) внутренняя картина труда: типичные реакции личности на определенные профессиональные ситуации, интегральные образования личности работника (способности, структуры научения и опыт), психические состояния (интеллектуальные и эмоциональные процессы, эмоции, воля, внимание, память, психомоторика).

4. *"Модульный подход" в профессиографировании* (по В.Е. Гаврилову). Сам психологический модуль - это "типовой элемент профессиональной деятельности, присущий ряду профессий и выделяемый на основе общности требований к человеку".

Структура модуля:

1) объективные характеристики типового элемента (например, для рабочего - измерение объектов без помощи инструментов и приборов - это первая, левая часть модуля);  
2) психологические характеристики требований к человеку, предъявляемые этим элементом (например, для рабочего - объемный и линейный глазомер, точность - другая, правая часть модуля). Каждая профессия состоит из нескольких модулей. Число возможных модулей меньше, чем число всех профессий, поэтому целесообразнее (и экономичнее) изучать эти модули и уже из них составлять описание самих профессий

5. А.К. Маркова, развивая идеи "модульного подхода", предлагает свой, оригинальный **"задачно-личностный модульный подход" к профессиографированию.**

Общая схема задачно-личностного профессиографирования предполагает анализ профессии (на основе выделения профессиональных задач). Сам **"модуль профессии"** понимается в данном случае как **"совокупность единиц объекта и субъекта трудовой деятельности"**. В состав модуля входит, таким образом, "соединение не просто отдельного нормативного трудового действия и желательного психологического качества, а сочетание определенной задачи труда и связанных с ней предмета, условий, действий, результатов (левая часть модуля) с рядом психологических качеств (правая часть модуля)".

При этом целесообразно выделять: а) приоритетные, ядерные, стержневые профессиональные задачи и б) производные, вспомогательные задачи.

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

- четкое выделение предмета и результата труда (на что направлены главные усилия человека);
- выделение не отдельных компонентов и сторон труда, а описание целостной профессиональной деятельности;
- демонстрация возможных линий развития человека в данной профессии;
- показ возможных перспектив изменения в самой профессии;
- направленность профессиограммы на решение практических задач (профессиограмма как основа профотбора, профессионального обучения, рационализации труда и др.);
- выделение и описание различных некомпенсируемых профессиональных психологических качеств (ПВК), а также тех качеств, которые могут быть компенсированы (рисунок 27).



**Рисунок 27. "Задачно-личностный модульный подход" к профессиографированию по А.К Марковой**

Спецификой составления профессиограммы в целях решения задачи диагностики и прогнозирования профессиональной пригодности является ориентация на определение, выявление прежде всего относительно наиболее устойчивых, стабильных психологических качеств, обеспечивающих реализацию конкретного вида деятельности и дифференцирующих

людей по уровню успешности обучения и эффективности деятельности. При этом на основе профессиографии должна определяться совокупность качеств и свойств личности (как частных, так и интегральных), образующих психологическую структуру деятельности.

Далее должны быть определены профессионально важные качества относительно изменчивые, вариативные (компенсируемые или некомпенсируемые другими качествами), а также качества, являющиеся «психологическим противопоказанием» для обучения и работы по конкретной специальности

Определенную дискуссию вызывает само использование **понятия** «модель специалиста».

В самом общем плане "модель специалиста" предполагает выделение:

- а) профессиограммы;
- б) профессионально-должностных требований (ПДТ);
- в) квалификационного профиля (требований по разрядам, категориям).

Причем, (б) и (в) - это то, что обычно отражается в должностных инструкциях.

Кроме того, **при построении "модели специалиста" выделяют:**

1. Модель реально действующего, "готового" специалиста, куда входят:

- а) модель деятельности специалиста (цели, задачи, действия, операции...);
- б) модель личности специалиста (традиционно личность определяется "личностными профилями, а фактически – системой ПВК).



**Рисунок 28. Э.Ф. Зеер**

Зеер Эвальд Фридрихович (21 августа 1938 года, г. Энгельс) Заслуженный деятель науки РФ, член-корреспондент РАО, доктор психологических наук, профессор, заведующий кафедрой психологии профессионального развития Российского государственного профессионально-педагогического университета (рисунок 28).

Примечательно, что Э.Ф. Зеер, рассуждая о "готовности" специалиста, говорит об основных компонентах его профессиональной компетентности: социальной компетентности, специальной и индивидуальной компетентности. А.К. Маркова, соглашаясь с такими рассуждениями Э.Ф. Зеера, дополняет предложенную им систему профессиональной компетентности еще и экстремальной компетентностью в экстремальных ситуациях.

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

#### **4.2. Профессиональное становление личности**

Процесс превращения личности в профессионала получил в отечественной психологии название **профессионализации**. Профессионализация представляет собой целостный процесс, который начинается с момента выбора профессии и длится в течение всей профессиональной жизни человека. Выделяют четыре основные стадии профессионализации:

1. поиск и выбор профессии;
2. освоение профессии;

3. социальная и профессиональная адаптация;
4. выполнение профессиональной деятельности.

На каждом из этих этапов происходит смена ведущих механизмов детерминации деятельности, меняются ее цели. Так, если на начальных этапах субъект ставит перед собой цель освоить профессию и приспособиться к ее требованиям после обучения, то на последующих этапах он может стремиться изменить ее содержание и условия. Таким образом, профессиональное развитие личности начинается на стадии освоения профессии и не заканчивается на стадии самостоятельного выполнения деятельности, а продолжается вплоть до полного прекращения профессиональной деятельности, приобретая специфическую форму и содержание.

В отечественной психологии общепринято положение о существенной роли деятельности в развитии личности. Более того, деятельность представляет собой основной способ существования человека, познания им мира и самовыражения в обществе. Сложность и многообразие связей личности и деятельности обусловлены особенностями структуры личностных черт конкретного индивида, психической регуляции его поведения, а также спецификой деятельности, ее психологических характеристик. Это делает систему личностно-деятельностных отношений достаточно динамичной, что проявляется во взаимном приспособлении и компенсации компонентов их структур.

Особенности взаимосвязи и взаимовлияния характеристик структуры личности и профессиональной деятельности, динамичность этой системы определяют постановку проблемы психологического изучения процесса формирования личности профессионала, его профессионализации, которая нашла отражение в исследованиях Е.А. Климова, Э.Ф. Зеера, Т.В., Кудрявцева, Ю.П. Поваренкова, О.Г. Носковой, Н.С. Пряжникова, Е.Ю. Пряжниковой и др. Теоретическим основанием для этих исследований явились основополагающие положения работ Б.Г. Ананьева, К.А. Абульхановой-Славской, Л.И. Анцыферовой, Б.Ф. Ломова по проблемам взаимосвязи личности и деятельности, развития личности на жизненном пути, роли трудных жизненных ситуаций в этом процессе и т.д.

Изучение проблемы профессионализации субъекта труда, основывается прежде всего, на результатах исследований динамики психической жизни личности. Так, Л.И. Анцыферова рассматривает развитие личности с точки зрения динамического подхода как постоянное «движение» самой личности в пространстве своих качеств, своего возраста, меняющихся социальных норм и т.д. Данный подход имеет целью изучение качественных изменений личности, прогрессивных или регрессивных форм и тенденций развития, причин трансформации личности, и в этом он отличается от тех динамических концепций личности, которые отражают в основном изменения функционально-энергетических характеристик человека. Активная роль в процессе своего развития принадлежит самой личности: личность сама определяет субъективную значимость событий в своей жизни, закрепляет в своем психическом складе те или иные формы поведения и т.д.

Изучение развития личности профессионала связано со своеобразием периода взрослости, для которого «задачи развития» на этапах жизненного и профессионального пути сформированы недостаточно четко. Содержание этих задач на этапах взрослости определяется вариативностью форм социальных, производственных и других отношений, возрастанием роли самоопределения, саморегуляции и самооценки, активным формированием жизненных целей, программ и стратегий поведения.

Одним из кардинальных положений теории развития личности является представление о ее целостности, необходимости рассмотрения личности не как простой совокупности отдельных систем, регулирующих различные виды ее социально значимой деятельности, а в

их единстве, в котором отдельные системы являются порождением и формой развития личности (Л.И. Анцыферова). Это положение позволяет понять достаточно высокую устойчивость психических свойств личности при различных воздействиях. Целостность личности определяет и неразрывность, взаимосвязь личностных свойств в процессе индивидуального развития, что, в свою очередь, обуславливает необходимость оценки и учета всей совокупности профессионально значимых личностных качеств при решении задач профориентации и отбора. Потребность в оценке целостной структуры личностных свойств конкретного субъекта возрастает в задачах прогнозирования его психологической адаптации к новой социальной и производственной среде.

Формирование профессиональной пригодности субъекта и его профессионализация обуславливаются синтезом индивидуальных особенностей личности и требований деятельности, характерными чертами развития субъекта деятельности. Его становление, которое проявляется в индивидуальном своеобразии личной позиции, целей и программ действий, профессиональных планов, стратегий поведения и других специфических свойств, является результатом преломления законов развития человека, изменения психологического склада на жизненном пути под влиянием деятельностных детерминант.

Обзор теорий профессионального развития личности представлен в работах Б. Г. Ананьева, Е.Ф. Рыбалко и достаточно полно изложен И.М. Кондаковым и А.В. Сухаревым. Обобщая данные этих и других авторов, можно определить основные предпосылки профессионального развития в виде следующих положений:

- успешность профессионализации определяется степенью соответствия индивидуально-психологических особенностей личности требованиям профессии;
- каждый человек соответствует требованиям ряда профессий;
- степень соотношения индивидуально-психологических особенностей и профессиональных требований определяет уровень интереса к профессии, удовлетворенности в ней, стремления к профессиональному совершенствованию и т. д.;
- профессионализация реализуется на всем протяжении профессионального пути развития личности, который имеет определенные периоды, стадии и характеризуется более или менее существенным изменением профессиональных требований;
- характер соотношения индивидуального психологического склада, способностей и требований профессии (полнота, интенсивность, специфичность и т. п.) определяет особенности профессионального и психологического развития личности, ее направленность (прогрессия, регрессия), интенсивность, избирательность и т. д.;
- профессиональное развитие личности, ее операционных и психологических качеств и структур, происходит неравномерно и гетерохронно (разновременно);
- определяющим в профессиональном развитии личности является характер ведущей деятельности, а также соотношение с ней доминирующей и субдоминирующей деятельностью;
- направленность личности является определяющим психологическим фактором выбора профессионального пути и профессионализации;
- отношение к профессии, ее освоение и трудовая деятельность доминируются и корректируются профессиональными, психологическими, физиологическими, медицинскими, социальными и другими факторами, определяющими особенности жизненной и трудовой активности человека, его жизнедеятельность.

Обобщенную модель профессионального становления личности разрабатывает Ю.П. Поваренков. Профессиональное становление личности автор определяет как процесс поэтапного разрешения комплекса противоречий, согласования различных тенденций и требований, которые задаются базовым противоречием между социально-профессиональными требованиями, предъявляемыми к индивиду, и его желаниями, возможностями по их реализации.

Он выделил группы основных функций профессионала, как параметры профессионального становления, это:

- функции, связанные с производством продукта и определяющиеся через производительность, надежность и качество работы профессионала;
- функции, связанные с реализацией потребностей самого человека и определяющиеся через удовлетворенность трудом, самореализованность и т. п.;
- функции, связанные с обеспечением саморазвития и «запуска» механизма самодетерминации профессионального развития индивидуальности при данных возможностях и объективных условиях.

Важно подчеркнуть, что одним из ведущих факторов и психологических механизмов профессионального развития является удовлетворенность трудом.

Е.А. Климов обратил внимание на некоторые общие закономерности развития личности.

Существует определенная степень постоянства личностных черт на протяжении жизни, но она не является абсолютной – в зависимости от условий жизни и деятельности линия развития личности может изменяться. Мера постоянства и изменчивости разных личностных свойств, а также разных типов личности неодинакова: разным типам личности соответствуют разные типы развития.

По мнению большинства специалистов, изучение формирования личности профессионала необходимо начинать задолго до его вступления в собственно профессиональную деятельность, с ранних лет. Экспериментальные исследования позволили выявить особенности динамики профессионально важных качеств на протяжении всего профессионального пути человека. В онтогенезе наиболее стабильными являются качества, связанные с типологическими особенностями высшей нервной деятельности – характеристики темперамента, экстраинтроверсия, нейротизм, эмоциональная реактивность.

Установлено, однако, что в условиях жестко детерминированных требований, нормативов деятельности личность и ее психика приобретают и проявляют не только многообразие форм и способов приспособления, самоорганизации, но и конструктивную личностную активность в поиске и выработке механизмов и приемов регуляции деятельности, нахождении наиболее оптимальных и индивидуально своеобразных путей и процедур организации психической активности для достижения требуемых результатов. Типовые задачи и типовые требования человек обеспечивает индивидуально удобным, субъективно привлекательным и творчески найденным образом (К.А. Абульханова-Славская). Структуры деятельности преломляются субъектом через свои возможности, способности, личностные черты и качества с учетом их индивидуальных особенностей.

В процессе профессионального развития происходит изменение отношения личности к себе как к профессионалу на всех психологических уровнях: мотивационно-потребностном, когнитивном, эмоционально-волевом, поведенческом. По мнению В.А. Бодрова, содержание и сопоставление образа «Я» в профессии и образа профессионала (ее эталонной модели) можно рассматривать не только как фактор (индикатор) регуляции развития субъекта деятельности, но и как критерий ориентированности личности, ее проникновения в мир выбранной профессии.

Проблема формирования личности профессионала является комплексной и включает психологические, физиологические, социальные и медицинские аспекты. Основной теоретический аспект психологического содержания этой проблемы связан с изучением особенностей развития личности в период ее профессионализации и индивидуальной детерминации процессов успешного освоения и реализации профессиональной деятельности. Практическая направленность изучения данной проблемы определяется задачами самоопределения личности (профориентации и отбора), трудового обучения, профессиональной подготовки, социально-психологической адаптации, психологической реабилитации и поддержки в процессе деятельности.

**Бодров Вячеслав Алексеевич** — доктор медицинских наук, профессор, заслуженный деятель науки и техники РФ, главный научный сотрудник Института психологии РАН. Ведущий специалист в области психологии и психофизиологии труда, инженерной психологии и эргономики.

В.А. Бодров определяет профессионализацию как психологическую категорию, которая отражает процесс формирования специфических видов трудовой активности личности на основе развития и структурирования совокупности ее профессионально ориентированных характеристик, обеспечивающих реализацию функций познания, общения и регуляции в конкретных видах трудовой деятельности и на этапах профессионального пути. Можно сказать, что профессионализация – это специфическая форма трудовой активности личности в течение профессионального этапа жизненного пути, отражающая процесс ее социализации и уровень развития.

На изучение проблемы формирования личности профессионала существенное влияние оказывает ряд положений психологических теорий личности и деятельности, таких как концепция психического развития, разработанная в трудах А.Н. Леонтьева, Д.Б. Эльконина, В.В. Давыдова и опирающаяся на представления о ведущей и доминирующей деятельности и их смене, положения о роли возникновения кризисных явлений в развитии личности (Л.И. Анцыферова), о противоречивости процесса индивидуального развития человека, выраженное в законе гетерохронности и неравномерности развития (Б.Г. Ананьев) и др.

Анализ данных литературы, проведенный В.А. Бодровым, позволяет определить основные *предпосылки профессионального развития* в виде следующих положений.

1. Все люди индивидуально различаются по психологическим свойствам и качествам.
2. Успешность профессионализации определяется степенью соответствия индивидуально-психологических особенностей личности требованиям профессии.
3. Каждый человек соответствует требованиям ряда профессий.
4. Степень соотношения индивидуальных особенностей и профессиональных требований определяет уровень интереса к профессии, удовлетворенности в ней, стремление к профессиональному совершенствованию и т.д.
5. Профессионализация реализуется на всем протяжении профессионального пути развития личности.
6. Профессиональное развитие личности, ее операционных и психологических качеств и структур происходит неравномерно и разновремено.
7. Определяющим в профессиональном развитии личности является характер ведущей деятельности и ее смена.
8. Отношение к профессии, ее освоение и трудовая деятельность детерминируются и корректируются профессиональными, психологическими, физиологическими и другими факторами, определяющими особенности жизненной и трудовой активности человека.

Развитие личности профессионала рассматривается отечественными психологами как интеграция двух процессов: развития личности в онтогенезе (на всем жизненном пути) и ее профессионализации (с начала периода профессионального самоопределения до завершения активной трудовой деятельности).

Таким образом, основная сущность проблемы формирования личности профессионала сводится к двум основным положениям:

- 1) «личность проявляется в профессии» – в процессе выбора и овладения профессией, профессионального совершенствования и реализации личности профессионала, определения его места в обществе, достижения материальных и духовных ценностей, удовлетворения личных познавательных интересов;

2) «развитие личности в деятельности» – формирование профессионально ориентированных качеств человека (его организма и личностных черт), расширение сферы познания окружающего мира и его смыслового содержания, развитие форм и содержания предмета общения.

Проблема формирования личности профессионала является комплексной, и содержательно в ней можно выделить и рассматривать психологические, профессиональные, физиологические, медицинские, социальные и другие аспекты.

Человек — мера всех вещей. *Протагор*

### **Психологические механизмы адаптации человека к деятельности в организации**

По мнению Е. А. Климова, основная задача психологии труда состоит в том, чтобы исследовать принципы организации оптимальной по мотивации и содержанию профессиональной деятельности и помогать человеку строить ее. Н. С. Пряжников общим методом дисциплины считает исследование и развитие субъекта труда. Комплексное изучение психологических механизмов многоуровневой и многолетней (на протяжении всей профессиональной карьеры) адаптации человека к профессиональной деятельности в организации на конкретном рабочем месте отвечает вышеназванным ключевым задачам дисциплины.

Разные аспекты адаптации человека как субъекта к условиям его , профессиональной деятельности традиционно рассматриваются в разных психологических дисциплинах (психологии труда, психологии личности, социальной, психологии развития и акмеологии, дифференциальной психологии, дифференциальной психофизиологии, социологии и др.), что приводит к неизбежной потере для научного изучения некоторых из системных свойств целостного феномена.

Индивидуальность человека во многом предопределяет своеобразие оптимальных для него способов адаптации, адекватность типовых режимов работы, обучения и пр. Однако эти вопросы пока еще игнорируются новой интегральной дисциплиной — организационной психологией, изучающей совокупность процессов «организационного поведения» человека. Недоцениваются они и в других психологических дисциплинах. Является аксиомой признание одновременного существования в организации разных ее подструктур (формальной, неформальной, внеформальной), взаимодействия компонентов которых далеко не всегда синергичны. Также признается существование ряда социально-психологических феноменов (групповых норм, корпоративной культуры и др.), препятствующих эффективной деятельности отдельных субъектов, полноценной самореализации человека как личности и индивидуальности. Очевидно, что всегда есть пути, средства, формы более оптимальной интеграции основных составляющих жизнедеятельности организации и активности человека, чем стихийно складывающиеся.

Системное изучение разных уровней адаптации человека («субъект-объект», «субъект-субъект», «субъект-группа», «субъект-организация», «субъект-социум») предполагает выделение соответствующих «единиц анализа». Они должны быть адекватны разным «масштабам» адаптации — разным психологическим механизмам согласования индивидуальности человека и внешних условий его жизнедеятельности. Процесс адаптации человека к среде не может быть одноактным в силу множества обстоятельств (изменения с возрастом биологии человека, его личностного и профессионального развития, изменения стечением времени требований рабочего места, технологии работы, состава социальных групп, стадий развития организации и др.). Таким образом, актуальными являются и вопросы фазовости —

периодов более и менее адекватного согласования индивидуальности человека и условий среды его жизнедеятельности.

Существуют веские основания предполагать, что адаптация человека к организации (к трудовой деятельности на конкретном рабочем месте в конкретном коллективе) имеет многоуровневую структуру, в соответствии с которой каждый новый уровень смещает «центр» регуляторных механизмов от отдельного субъекта в пространство его межличностных взаимодействий, актуализируя множество новых феноменов. Следовательно, все большую роль в эффективности адаптации человека к деятельности в специфических условиях приобретают ресурсы, потенциал других людей, характер их взаимодействия, особенности пространства деятельности, порожденные самим процессом взаимодействий субъектов.

Достижение высших профессиональных результатов путем объединения субъектами своих целей определяется разными психологическими механизмами и широким спектром факторов — от особенностей согласования психофизиологии партнеров до согласования их социальных стереотипов. Успешность адаптации человека как субъекта труда к деятельности в конкретной организационной структуре на разных ее уровнях сопряжена с адекватностью его рефлексии разных «логик», закономерностей, факторов взаимодействия разных систем («субъект-объект», «субъект-субъект» и др.) и соответствующей им активности человека как индивида, как субъекта, как личности, как индивидуальности.

Адаптацию можно рассматривать как динамический процесс постоянного приобретения и потери ресурсов взаимодействующих субъектов. В масштабе жизнедеятельности отдельного человека имеют место как процесс приобретения (профессионализм, мастерство, мудрость, самоактуализация, самоэффективность), так и параллельный процесс потери его ресурсов (профессиональная деформация личности, физические и психические заболевания). В масштабе подразделения и организации — это большая или меньшая эффективность реализации ими внешних, социально заданных функций по созиданию общественно значимых результатов. Эффективное использование активности отдельных субъектов в масштабе организации предполагает выявление всей системы адаптационных и регуляторных механизмов, рассматриваемых как динамический процесс постоянного порождения и разрушения ресурсов взаимодействующих субъектов.

Отдельный важный аспект проблемы — «единицы» анализа. Он актуален для многих, смежных с психологией дисциплин. Например, в биологии одни исследователи элементарным носителем, первым субстратом живого считают протоплазму. Другие ученые единицей основных качеств жизни называют клетку. Третьи — самостоятельную роль жизни приписывают нуклеиновым кислотам. Понятно, что в качестве основной «единицы» выступает организм как целостная система. Многие ученые, начиная с Ч. Дарвина, основной единицей эволюции, динамики живого признают вид. С одной стороны, в отношениях разных выделяемых «единиц» жизни очевидно просматривается ступенчатая структура, иерархия; с другой — отношения разных «единиц» нередко сложны и. Не менее актуальна проблема «единиц» анализа и в другой смежной дисциплине — социологии.

На этапе становления отечественной психологии проблема «единиц» имела решающее методологическое значение. В настоящее время проблема выбора масштаба, адекватного измерения психологических феноменов рассматривается ведущими учеными и в плане методическом. Другими словами, признается, что выбор адекватных «единиц анализа» во многом определяется целями и предметом исследования. Вероятно, могут быть связаны между собой «единицы» и особенности объективного и субъективного структурирования субъектом пространства деятельности.

В целом состояние вопроса системных механизмов адаптации можно свести к следующим положениям.

1. Адаптация есть постоянный процесс активного согласования человеком своих индивидуальных особенностей (индивидуальных, личностных) с условиями внешней среды (требованиями рабочего места, особенностями партнеров, социальных групп, организационной культуры и др.), обеспечивающими успешность его профессиональной деятельности и полноценную личностную самореализацию во всех сферах жизнедеятельности.

2. Адаптация человека к труду есть совокупность психологических механизмов, проявляющаяся в успешности его профессиональной деятельности, удовлетворенности своим трудом, оптимальной психической и физиологической «цене», затраченной на достижение результата. Они должны быть согласованы с нормативами деятельности, групповыми нормами, требованиями организационной культуры, взаимодействий с партнерами, проявляющимися как оптимальная профессиональная карьера. В целом карьера должна отражать качество согласования «внешних» и «внутренних» условий жизни субъекта, успешность его полноценной самореализации в разных сферах жизнедеятельности.

3. Адаптация являет собой фазовый процесс периодических изменений ее форм, обусловленных динамикой совокупности биологических, личностных, профессиональных особенностей человека как субъекта деятельности. Эти фазы проявляются в периодических изменениях структуры ПВК, в периодизации профессиональной карьеры (служебные перемещения, кризисы и др.), в периодах большей и меньшей эффективности его как субъекта труда, в периодах большего или меньшего социального благополучия, в общей динамике жизненных кризисов и возможностей максимальной самореализации — в стадиях подъема («акме»), достижения и сохранения стабильности («плато») и инерции (спада).

Следовательно, можно выделить, как минимум, пять качественно отличающихся друг от друга уровней в отношениях человека как субъекта деятельности и организации (в системе «человек — организация») и более или менее адекватных им «единиц» анализа.

1. «Человек-профессия» (рабочее место, трудовой пост, подразделение) — «профессионально важные качества» (ПВК), «трудовые функции», «индивидуальный стиль деятельности».

2. «Человек-человек» (как субъекты совместной деятельности) — «профессионально важные качества», «трудовые функции», «социальные роли», «стили профессиональной деятельности».

3. «Человек - социальная группа» (профессиональные и межличностные взаимоотношения в трудовом коллективе) — «ПВК», «трудовые функции», «социальные роли», «стили профессиональной деятельности».

4. «Человек-организация» (все вышеупомянутые процессы в дополнительном контексте корпоративной культуры) — «трудовые функции», «социальные роли», «стили профессиональной деятельности».

5. «Человек-социум» (как совокупность политических, социально-экономических условий исторической эпохи) — «социальные роли», «стили жизни».

Едва ли не все стороны отношений людей в системе «человек-организация», входящие в компетенцию психологии труда и других дисциплин, являются различными по своему происхождению, содержанию и психологическим механизмам управления поведением и деятельностью людей. Они выстраиваются в определенную иерархию, могут компенсироваться и замещаться другими. Например, недостатки ПВК отдельного субъекта легко компенсируются перераспределением трудовых функций в группе. В группе — субъективное восприятие ПВК партнеров может быть более значимым их объективной выраженности. Феномен

«индивидуальный стиль деятельности» и его первоначальные детерминанты в совместном труде «снимаются» закономерностями «стилей профессиональной деятельности». В феномене стиля (деятельности, руководства, общения) особенно ярко проявляется возможная вариативность взаимодействия людей в зависимости от их индивидуальности даже в нормативно заданном диапазоне содержания их труда, от структурированности производственных задач и социальных норм.

### **4.3. Становление собственно трудовой деятельности детей**

С помощью родителей и воспитателей, под влиянием их требований ребенок постепенно привлекается к выполнению сначала отдельных поручений, затем более сложных заданий, результаты которых необходимы не только для него лично, но важны для других детей, для окружающих его взрослых. Несмотря на то что объективная ценность этой деятельности невелика, велико ее значение для формирования волевых и нравственных сторон личности, для подготовки ее к будущей полезной деятельности, для формирования общественных мотивов этой деятельности. Трудовая деятельность детей на каждом возрастном этапе имеет свои особенности.

В младшем детском возрасте труд носит подражательный характер, но это не простая подражательность, а такое сотрудничество, в котором ребенок постепенно становится помощником взрослых в их бытовом труде. Работая сперва «параллельно» с копируемым им взрослым, ребенок мало-помалу, не без внимания со стороны взрослого, входит в более сложное сотрудничество с ним в роли его помощника, правда, еще очень слабое. Стремление ребенка участвовать в работе старших очень важно вовремя поддержать и использовать с целью воспитания уважения к труду старших.

У младших детей участие в элементарной трудовой деятельности еще носит игровой характер, так как привлекает своей занимательностью. Своеобразная взаимосвязь с игрой сохраняется и в труде среднего, а иногда и старшего ребенка. Однако трудовая деятельность детей не строится на одном интересе, хотя и не исключает его. Об этом хорошо говорит А. С. Макаренко: ребенок «должен воспитываться так, чтобы решающим моментом в трудовом усилии была не его заинтересованность, а его польза, его необходимость... по мере развития ребенка даже самая неприятная работа будет приносить ему радость, если общественная ценность работы будет для него очевидна»

В старшем дошкольном и младшем школьном возрасте трудовая деятельность детей усложняется по объему, видам деятельности, содержанию, по отношению к ней и направленности. Дети любят помогать взрослым. Поначалу эта помощь скорее символическая, но ребенка не смущает отсутствие умений и навыков. Он не замечает этого, получая удовольствие от ощущений своей причастности к серьезному делу, осознает себя равноправным участником общей деятельности. Здесь и зарождаются корни трудолюбия. При умелом поддержании положительных эмоций удается уже в среднем детском возрасте сформировать интерес к труду, желание приложить усилие, чтобы добиться определенного результата. Ради участия в работе, имеющей объективную пользу, дети могут поступиться игрой или другими интересными занятиями.

Формы трудовой деятельности детей и младших школьников довольно разнообразны. Сюда относится труд, связанный с самообслуживанием, выполнение обязанностей дежурного, выполнение поручений взрослых, уход за комнатными растениями и животными, работа на участке детского сада, изготовление различных поделок и т. п.

В начальных формах трудовой деятельности детей создаются благоприятные условия для формирования коллективистских черт личности. Работая сообща, выполняя общее дело, помогая друг другу, дети учатся жить в коллективе и нести ответственность за порученное дело.

Детям далеко не безразличен результат их трудовой деятельности. Младшие дети вообще отказываются выполнять задание, если оно не завершается каким-то предметным результатом, а старшие — сами придают содержание своим действиям.

Д. Б. Эльконин описывает такой эксперимент. Детям дали молоток, гвозди, дощечки и предложили четыре разных вида задания: сделать повозочку, сбить дощечки, вколачивать в них гвозди и просто постукивать молотком. 72 % малышей выполняли только первые два задания. Старшие дети, побуждаемые чувством ответственности, — все четыре, но два последних превратили в демонстрацию своей силы и сноровки. Бессмысленный труд непривлекателен для детей так же, как и для взрослых. Маленькие дети не могут ставить перед собой созидательные цели.

Вначале это делают взрослые, формулируя конкретные задачи той или иной деятельности. Постепенно развивается целенаправленность — способность наметить цель и добиваться ее осуществления.

#### ***4.4. Профессиональное самоопределение личности***

Важнейшим критерием осознания и продуктивности профессионального становления личности является ее способность находить личностный смысл в профессиональном труде, самостоятельно проектировать, творить свою профессиональную жизнь, ответственно принимать решения о выборе профессии, специальности и места работы. Конечно, эти жизненно важные проблемы возникают перед личностью в течение всей ее жизни. Личность же постоянно изменяется, развивается. Значит, на разных стадиях ее развития одни и те же задачи профессионального самоопределения решаются по-разному. Постоянное уточнение своего места в мире профессий (либо конкретной профессии), осмысление своей социально-профессиональной роли, отношения к профессиональному труду, коллективу и самому себе становятся важными компонентами жизни человека. Иногда возникает отчуждение от профессии, человек начинает ею тяготиться, испытывает неудовлетворенность своим профессиональным положением. Нередки случаи вынужденной смены профессии (специальности) и места работы.

Можно констатировать, что перед личностью постоянно возникают проблемы, требующие от нее определения своего отношения к профессиям, иногда анализа и рефлексии собственных профессиональных достижений, принятия решения о выборе профессии или ее смене, уточнения и коррекции карьеры, решения других профессионально обусловленных вопросов. Весь этот комплекс проблем в профессионаловедении объясняют понятием профессиональное самоопределение. Естественно, что такое сложное психологическое явление не могло получить «единственно правильное» объяснение в психологической науке.

Чтобы определить собственную позицию, проанализируем высказывания, положения исследователей, в той или иной мере рассматривающих эту проблему. Быть может, будет достаточно остановиться на том понимании, которое в наибольшей степени согласуется с нашей концепцией профессионального становления.

А. Маслоу предложил концепцию профессионального развития и выделил в качестве центрального понятия самоактуализацию как стремление человека совершенствоваться, вы-

ражать, проявлять себя в значимом для него деле. В его концепции близкими к понятию «самоопределение» являются такие понятия, как «самоактуализация», «самореализация», «самоосуществление».

П.Г.Щедровицкий рассматривает самоопределение как способность человека строить самого себя, свою индивидуальную историю, как умение переосмысливать собственную сущность.

Самоопределение личности может рассматриваться как результат и как процесс усвоения, закрепления и проявления целостно-смысловых личностных образований. В первом случае имеют место достаточно стабильные формы фиксации опыта личности в различных психологических структурах, таких как самосознание, идентичность и т. д. Анализируя самоопределение как процесс, многие авторы говорят об особой потребности самоопределения. Часто человек описывается как субъект самоопределения, то есть самоопределение выступает как форма активности.

Самоопределение – это не просто акт принятия решения или осознания себя. «Профессиональное самоопределение, – утверждает Е.Я. Климов, – это деятельность человека, принимающая то или иное содержание, это прежде всего образы желаемого будущего, особенности осознания себя и своего места в системе деловых межличудских отношений».

Подробно анализируя профессиональное самоопределение, Е.А.Климов понимает его «...как важное проявление психического развития, формирования себя как полноценного участника сообщества «делателей» чего-то полезного, сообщества профессионалов».

Весьма ценной для предмета рассмотрения – профессионального самоопределения – является мысль Е.А.Климова о том, что выбор профессии, кажущийся подчас легким и кратковременным, на самом деле осуществляется по формуле «мгновение плюс вся предшествующая жизнь».

У личности в предшествующие годы развития сложилось определенное отношение к различным областям труда, представление о многих профессиях и самооценка своих возможностей, ориентировка в социально-экономической ситуации, представление о «запасных вариантах» выбора профессии и многое другое, что характеризует состояние внутренней готовности к очередному профессиональному самоопределению.

Обобщая логику рассуждений Е.А.Климова, можно констатировать, что профессиональное самоопределение не сводится к одномоментному акту выбора профессии и не заканчивается завершением профессиональной подготовки по избранной специальности, оно продолжается на протяжении всей профессиональной жизни.

Обсуждаемая проблема как психолого-педагогическое обоснование целостного подхода к подготовке учащейся молодежи к выбору профессии исследуется в Институте профессионального самоопределения молодежи Российской академии образования. В предложенной специалистами института концепции профессиональное самоопределение анализируется во взаимосвязи различных сторон его проявления: формирования профессиональной карьеры, сферы приложения и саморазвития личностных возможностей, области личностной самореализации, а также реально-практического, действенного отношения личности к системе социокультурных и профессиональных факторов ее бытия и саморазвития.

Несомненным достоинством этой концепции является системный подход при анализе профессионального самоопределения, однако ограничение проблемы исследования лишь возрастом ранней юности существенно обедняет эвристические возможности концепции.

Выделяется несколько видов самоопределения. Так, А.К. Маркова отмечает следующие его виды: жизненное, личностное, социальное, профессиональное, индивидуальное, семей-

ное. Все эти виды самоопределения есть определение себя в отношении выработанных в обществе и принятых данным человеком критериев. Критерии меняются относительно каждого вида: для жизненного самоопределения – это общечеловеческие критерии смысла жизни, для личностного – критерии становления личности, для социального – критерии принадлежности к определенным сферам социальных отношений, и т. п. Отсюда следует, что профессиональное самоопределение – это определение человеком себя относительно выработанных обществом критериев профессионализма, то есть оно сводится, в известной степени, к выбору критериев самоотношения и ответу на вопрос: «Кто я как человек, личность, профессионал?».

Профессиональное и личностное самоопределение стало предметом глубокого исследования Н.С.Пряжникова.

Пряжников Николай Сергеевич - доктор педагогических наук, профессор кафедры «Педагогическая психология» на факультете «Психология образования» МГППУ (рисунок 29). На его концептуальных подходах, во многом совпадающих с нашими позициями, мы остановимся подробнее.



**Рисунок 29. Н.С. Пряжников**

Профессиональное самоопределение – осознание человеком уровня развития своих профессиональных способностей, структуры профессиональных мотивов знаний и навыков; осознание соответствия их тем требованиям, которые деятельность предъявляет к человеку; переживание этого соответствия как чувства удовлетворённости выбранной профессией.

Профессиональное самоопределение – процесс принятия личностью решения о выборе будущей трудовой деятельности – кем стать, к какой социальной группе принадлежать, и с кем работать. Кроме того, профессиональное самоопределение, важное событие на жизненном пути человека. Оно связано не только с прошлым опытом личности, но и простирается далеко в будущее, участвуя в формировании образа «Я», предопределяя, в конечном счете, многие стороны жизни.

Анализ литературы, большая опытно-экспериментальная работа позволили Н.С.Пряжникову существенно обогатить теорию и практику профессионального самоопределения. Постоянно подчеркивая неразрывную связь профессионального самоопределения с самореализацией человека в других важных сферах жизни, он пишет: «Сущностью профессионального самоопределения является самостоятельное и осознанное нахождение смыслов

выполняемой работы и всей жизнедеятельности в конкретной культурно-исторической (социально-экономической) ситуации».

Обобщая проведенный анализ профессионального становления личности, выделим основные моменты этого процесса:

1. Профессиональное самоопределение – это избирательное отношение индивида к миру профессий в целом и к конкретной выбранной профессии.

2. Ядром профессионального самоопределения является осознанный выбор профессии с учетом своих особенностей и возможностей, требований профессиональной деятельности и социально-экономических условий.

3. Профессиональное самоопределение осуществляется в течение всей профессиональной жизни: личность постоянно рефлексировывает, переосмысливает свое профессиональное бытие и самоутверждается в профессии.

4. Актуализация профессионального самоопределения личности инициируется разного рода событиями, такими как окончание общеобразовательной школы, профессионального учебного заведения, повышение квалификации, смена местожительства, аттестация, увольнение с работы и др.

5. Профессиональное самоопределение является важной характеристикой социально-психологической зрелости личности, ее потребности в самореализации и самоактуализации.

#### **Содержательно-процессуальная модель профессионального самоопределения**

Исследуя профессиональное самоопределение личности, Н.С.Пряжников обосновал следующую его содержательно-процессуальную модель:

1. Осознание ценности общественно-полезного труда и необходимости профессиональной подготовки (ценностно-нравственная основа самоопределения).

2. Ориентировка в социально-экономической ситуации и прогнозирование престижности выбираемого труда.

3. Общая ориентировка в мире профессионального труда и выделение профессиональной цели – мечты.

4. Определение ближних профессиональных целей как этапов и путей к дальней цели.

5. Информирование о профессиях и специальностях, соответствующих профессиональных учебных заведениях и местах трудоустройства.

6. Представление о препятствиях, осложняющих достижение профессиональных целей, а также знание своих достоинств, способствующих реализации намеченных планов и перспектив.

7. Наличие системы резервных вариантов выбора на случай неудачи по основному варианту самоопределения.

8. Начало практической реализации личной профессиональной перспективы и постоянная корректировка намеченных планов по принципу обратной связи.

Анализируя потенциальные возможности самореализации личности, Н.С.Пряжников предлагает семь типов ее самоопределения:

1. Самоопределение в конкретной трудовой функции. Для этого типа самоопределения характерна реализация себя в рамках выполняемой деятельности.

Работник находит смысл своей деятельности в качественном выполнении отдельных трудовых функций или операций (например, при работе на конвейере). Свобода выбора и диапазон действий человека минимальны. Для многих работников такой однообразный и монотонный труд почти невыносим. Поэтому организаторы производства стараются обогатить такой труд дополнительными функциями за счет смены характера выполняемых опера-

ций, усиливают кооперативное начало в деятельности, расширяя тем самым возможности самореализации работников. Вместе с тем следует отметить, что некоторые люди получают удовлетворение от такого однообразного труда.

2. Самоопределение на конкретном трудовом посту предполагает выполнение довольно многообразных функций (например, труд токаря). Трудовой пост характеризуется определенными правами и производственными заданиями, ограниченной производственной средой, включающей средства труда. Возможность самореализации в рамках выполняемой деятельности значительно выше, чем в первом случае. Смена конкретного трудового поста негативно сказывается на качестве и производительности труда и вызывает неудовлетворенность работника.

3. Самоопределение на уровне конкретной специальности предполагает сравнительно безболезненную смену различных трудовых постов и в этом смысле расширяет возможности самореализации личности. Например, водитель автотранспорта легко управляет любыми видами автомобилей.

4. Самоопределение в конкретной профессии предполагает, что работник способен выполнять близкие смежные виды трудовой деятельности. Как известно, профессия объединяет группу родственных специальностей. Поэтому по сравнению с предыдущим типом самоопределения работник выбирает уже специальности, а не только трудовые посты.

5. Следующий тип – жизненное самоопределение, к которому помимо профессиональной деятельности относятся учеба, досуг, вынужденная безработица и др. По сути, речь идет о выборе образа жизни человека. Следует отметить, что немало людей видят смысл своей жизни во внепрофессиональной деятельности. Жизненное самоопределение предполагает не только выбор и реализацию человеком тех или иных социальных ролей, но и выбор стиля жизни и самого образа жизни. В этом случае профессия может стать средством реализации определенного образа жизни.

6. Более сложный тип – личностное самоопределение, рассматриваемое как высшее проявление жизненного самоопределения, когда человек становится хозяином ситуации и всей своей жизни. Личность в этом случае как бы приподнимается и над профессией, и над социальными ролями и стереотипами. Человек не просто овладевает социальной ролью, а создает новые роли и в каком-то смысле даже занимается социально-психологическим нормотворчеством, когда окружающие люди говорят о нем не как о хорошем инженере, враче, педагоге, а просто как об уважаемом человеке – уникальной и неповторимой личности. Можно сказать, что личностное самоопределение – это нахождение самобытного «образа Я», постоянное развитие этого образа и утверждение его среди окружающих людей.

7. Наконец, самый сложный тип – самоопределение личности в культуре (как высшее проявление личностного самоопределения). Здесь обязательно обнаруживается внутренняя активность, направленная на «продолжение себя в других людях», что в каком-то смысле позволяет говорить о социальном бессмертии человека. Высший тип самоопределения проявляется в значительном вкладе личности в развитие культуры, понимаемой в самом широком смысле (производство, искусство, наука, религия и др.).

В каждом из представленных выше типов самоопределения автор условно выделяет пять уровней самореализации человека (критерий выделения уровней – внутреннее принятие человеком данной деятельности и степень творческого отношения к ней):

- 1) агрессивное неприятие выполняемой деятельности (деструктивный уровень);
- 2) стремление мирно избежать данной деятельности;

3) выполнение данной деятельности по образцу, по шаблону, по инструкции (пассивный уровень);

4) стремление усовершенствовать, сделать по-своему отдельные элементы выполняемой работы;

5) стремление обогатить, усовершенствовать выполняемую деятельность в целом (творческий уровень).

Профессиональное самоопределение на разных стадиях становления личности

Дошкольное детство. Общеизвестно стремление детей в своих играх подражать взрослым и воспроизводить их действия и деятельность. В дошкольном возрасте широкое распространение получают сюжетно-ролевые игры, часть из них имеет профессионально ориентированный характер. Дети играют, присваивая себе роли врачей, продавцов, воспитателей, водителей транспортных средств, поваров и др.

Важное значение для дальнейшего профессионального самоопределения имеют первоначальные трудовые пробы – выполнение несложных действий по уходу за одеждой, растениями, уборке помещений и др. Эти трудовые действия развивают интерес к труду, составляют основу воспитания положительной мотивации к любой деятельности вообще, обогащают знания детей о труде взрослых.

Положительное влияние на дальнейшее профессиональное самоопределение имеют знания о труде взрослых. Для их формирования оправданно наблюдение за работой взрослых, а затем описание содержания труда.

Результатом профессионально-ролевых игр, выполнения простейших видов труда, наблюдения за трудом взрослых становится «самоопределение» дошкольников на основе различения видов труда и сравнения разных профессий.

Младший школьный возраст. Психологической особенностью младших школьников является подражание взрослым. Отсюда и ориентации на профессии значимых для них взрослых: учителей, родителей, родственников, близких знакомых семьи. Наблюдается своего рода профессиональная индукция.

Вторая важная особенность детей этого возраста – мотивация достижений, и, конечно, прежде всего, в ведущей деятельности – учебе. Осознание ребенком своих способностей и возможностей на базе уже полученного опыта учебной, игровой и трудовой деятельности приводит к формированию представления о желаемой профессии.

Развитие способностей к концу младшего школьного возраста приводит к значительному возрастанию индивидуальных различий между детьми, что влияет на существенное расширение спектра профессиональных предпочтений.

Учебная и трудовая деятельность способствует развитию воображения детей как воссоздающего, так и продуктивного (творческого). На основе этой способности происходит обогащение представления о содержании различных видов труда, формируется умение понимать условность отдельных событий, воображать себя в определенной профессии. У ребенка появляются профессионально окрашенные фантазии, которые окажут в будущем большое влияние на профессиональное самоопределение личности.

Подростковый возраст – это период первичной, амбивалентной оптации. Отрочество – один из самых ответственных периодов становления личности. В этом возрасте закладываются основы нравственного отношения к разным видам труда, происходит формирование системы личностных ценностей, которые определяют избирательность отношения подростков к различным профессиям.

Подражание внешним формам поведения взрослых приводит к тому, что мальчики-подростки ориентируются на романтические профессии «настоящих мужчин», обладающих сильной волей, выдержкой, смелостью, мужеством (летчик-испытатель, космонавт, автогонщик и др.). Девочки начинают ориентироваться на профессии «настоящих женщин», обаятельных, привлекательных и популярных (топ-модель, эстрадная певица, телеведущая и др.). Ориентация на романтические профессии складывается под влиянием средств массовой информации, тиражирующих образцы «настоящих взрослых». Формированию такой романтической профессиональной ориентации способствует также стремление подростков к самовыражению и самоутверждению.

Дифференцированное отношение к разным учебным предметам, занятия в кружках художественного и технического творчества формируют у подростков учебно-профессиональные намерения и профессионально ориентированные мечты. Эти ориентации способствуют появлению новых профессионально ориентированных мотивов учения, инициируют саморазвитие качеств, способностей, присущих представителям желаемых профессий.

Образцы желаемого будущего, профессиональные мечты становятся психологическими вехами, штрихами профессионального самоопределения.

Ранняя юность. Важнейшая задача этого возраста – выбор профессии. Это период реалистической оптации. Профессиональные планы подростка весьма расплывчаты, аморфны, имеют характер мечты. Он чаще всего воображает себя в разных эмоционально привлекательных для него профессиональных ролях, но окончательный психологически обоснованный выбор профессии сделать не может. А ведь в самом начале юношеского возраста эта проблема возникает перед теми девушками и юношами, которые вынуждены оставить основную общеобразовательную школу. Это примерно треть старших подростков: одни из них поступят в учреждения начального и среднего профессионального образования, другие вынуждены будут приступить к самостоятельной трудовой деятельности.

В 14–15 лет крайне сложно выбрать профессию. Профессиональные намерения диффузные, неопределенны. Профессионально ориентированные мечты и романтические устремления реализовать в настоящем невозможно. Неудовлетворенность реально наступившим будущим стимулирует развитие рефлексии – осознания собственного «Я» (кто я? каковы мои способности? каков мой жизненный идеал? кем я хочу стать?). Самоанализ становится психологической основой отсроченного профессионального самоопределения для многих учащихся профессиональной школы.

Хотя, казалось бы, именно они, получающие профессиональное образование в профтехучилищах, профлицеях, техникумах и колледжах, профессионально уже определились. Но статистика свидетельствует о том, что выбор учебно-профессионального учреждения психологически не обоснован.

Психологически более комфортно чувствуют себя те девушки и юноши, которые получают среднее (полное) общее образование. К моменту окончания школы девушки и юноши из многих воображаемых, фантастических профессий должны выбрать наиболее реальные и приемлемые варианты. Психологически устремленные в будущее, они понимают, что благополучие и успех в жизни прежде всего будут зависеть от правильного выбора профессии.

На основе оценки своих способностей и возможностей, престижа профессии и ее содержания, а также социально-экономической ситуации девушки и юноши прежде всего самоопределяются в путях получения профессионального образования и резервных вариантах приобщения к профессиональному труду.

Таким образом, для старших подростков и для девушек и юношей актуальным является учебно-профессиональное самоопределение – осознанный выбор путей профессионального образования и профессиональной подготовки.

Юность. В возрасте 16 – 23 лет подавляющее большинство девушек и юношей получают профессиональное образование в учебных заведениях или профессиональную подготовку на предприятиях либо в учреждениях.

Общеобразовательная школа с ее романтическими устремлениями и профессионально ориентированными мечтами осталась в прошлом. Желаемое будущее стало настоящим. Однако многие переживают неудовлетворенность и разочарование в сделанном (вынужденно или по желанию) выборе учебно-профессионального поля. Предпринимаются попытки внести коррективы в профессиональный старт.

У большинства же девушек и юношей в ходе профессионального обучения укрепляется уверенность в оправданности сделанного выбора. Идет неосознаваемый процесс кристаллизации профессиональной направленности личности. Постепенное усвоение будущей социально-профессиональной роли способствует конституированию себя как представителя определенного профессионального сообщества.

Молодость (до 27 лет). Это возраст социально-профессиональной активности. Позади остались сомнения в правильности сделанного профессионального выбора. Как правило, уже имеются определенный профессиональный опыт и место работы. Актуальным становится профессиональный рост. Часть сверстников уже добилась определенных профессиональных достижений. Но подавляющее большинство молодых людей, завершивших, казалось бы, строительство своей жизни и профессионально самоопределившихся, начинают испытывать психологический дискомфорт, обусловленный нереализованными возвышенными профессиональными планами и психологическим насыщением профессиональным трудом.

Отсутствие реальных профессиональных достижений, неопределенность перспектив карьеры актуализируют рефлексию своего бытия, порождают самоанализ и самооценку «Я-концепции».

Наступает период душевной смуты. Ревизия профессиональной жизни инициирует определение новых жизненно значимых целей. Перечислим некоторые из них:

- совершенствование и повышение профессиональной квалификации;
- инициирование повышения в должности и смена работы;
- выбор смежной специальности или новой профессии.

Очевидно одно: для многих молодых людей к 30 годам вновь актуальной становится проблема профессионального самоопределения. Возможны два пути: либо оставаться в избранной профессии и утверждать себя в ней, становиться профессионалом, либо профессиональная миграция, означающая смену места работы или профессии.

Зрелость. Это наиболее продуктивный возраст – период реализации себя как личности, использования своего профессионально-психологического потенциала. Именно в этом возрасте реализуются жизненные и профессиональные планы, оправдывается смысл самого существования человека. Профессия предоставляет уникальную возможность применить свои способности на конкретном трудовом посту, выработать индивидуальный стиль деятельности, реализовать свою потребность быть Личностью, Индивидуальностью в профессиональном труде. Высокий профессионализм позволяет личности реализовать и свою склонность к сверхнормативной профессиональной активности, максимально выражающей запредельные возможности человека.

Полная погруженность в профессиональную жизнь, удовлетворенность выбранной профессией, осознанная профессиональная позиция, постоянное подтверждение своей профессиональной значимости, нужности и полезности приводят к возникновению особого эмоционального состояния – профессионального оптимизма.

Все эти профессионально обусловленные изменения способствуют профессиональному самоутверждению, конституируют самоопределение личности в профессиональной культуре и означают полную интеграцию в профессиональную среду.

Наряду с этими психологически позитивными изменениями происходят и деструктивные. Часть профессионалов, в большей мере сориентированных на признание своего профессионально-психологического потенциала, не удовлетворенных своим профессиональным и должностным статусом, вновь ревизуют свою профессиональную жизнь. «Аудиторство» собственных профессиональных достижений приводит их к мысли о необходимости кардинальной смены работы, должности и даже профессии. Однако груз огромного положительного профессионального опыта и достижений снижает профессиональную мобильность личности, затрудняет возможности профессиональной миграции. Компенсацией сужающегося профессионального пространства становится инициирование получения, «добывания» разного рода профессиональных наград, социально значимых должностей, премий, званий и т.п.

Пожилой возраст. Достижение пенсионного возраста приводит к уходу из профессиональной жизни. К 55 –60 годам личность не успевает полностью исчерпать свой профессиональный потенциал. Все еще высокий профессионализм, несмотря на имеющуюся профессиональную усталость, порождает сомнение в оправданности выхода на пенсию. Наступает тревожное время, в одночасье разрушаются десятилетиями складывавшиеся стереотипы, образ жизни. Профессионально важные качества, профессиональные знания и умения, опыт и мастерство – все становится невостребованным. Эти негативные моменты ускоряют социальное старение. Профессиональная жизнь после карьеры возможна для тех пожилых людей, которые находят в себе силы продолжать активную профессиональную деятельность в форме менторинга – наставничества, передачи профессионального опыта. Для большинства пенсионеров характерны психологическая растерянность, ощущение «профессиональной беспризорности», дезинтеграция из профессиональной среды, вызывающие тягостные переживания своей ненужности и бесполезности.

Вновь возникает проблема самоопределения, но уже не в профессиональной жизни, а в социальной, общественно-полезной. Одни пенсионеры найдут себя в общественно-политической жизни, другие погрузятся в семейно-бытовые проблемы, третьи займутся всевозможным садоводством, а кое-кто продолжит трудовую жизнь в сфере мелкого частного бизнеса. Это период активного социально-трудового самоопределения и продолжения себя как личности.

Завершая рефлексивный анализ самоопределения личности на разных стадиях профессионального становления, подчеркнем, что профессиональное самоопределение – это не просто выбор профессии или альтернативных сценариев профессиональной жизни, а своеобразный творческий процесс развития личности. Самоопределение может быть адекватным профессионально важной проблеме – и тогда происходит развитие личности, а может быть и неадекватным – тогда оно порождает внутренний конфликт, активизируя защитные механизмы вместо процессов развития.

Обобщим наши рефлексивно-аналитические рассуждения о взаимосвязи способов профессионального самоопределения на разных стадиях профессионального становления личности в табл.3.

**Таблица 4. Профессиональное самоопределение на разных стадиях становления личности**

Возраст	Стадии профессионального становления	Способы профессионального самоопределения
Дошкольное детство (до 7 лет)		Профессионально-ролевые игры
Младший школьный возраст (до 11 лет)		Профессиональные индукции
Подростковый возраст (до 15 лет)	Первичная амбивалентная оп-тация	Профессионально окрашен-ные фантазии
		Романтически окрашенные профессиональные намерения
Ранняя юность (до 18 лет)	Вторичная реалистическая оптация	Ситуативный выбор учебно-профессионального направле-ния
		Выбор профессионального образования и профессио-нальной подготовки
Юность (до 23 лет)	Профессиональное образова-ние и профессиональная под-готовка	Самоопределение в учебно-профессиональном поле
Молодость (до 27 лет)	Профессиональная адаптация	Кристаллизация профессио-нальной направленности
	Первичная профессионализа-ция	Самоопределение на конкрет-ном рабочем посту
Зрелость (до 33 лет)	Вторичная профессионализа-ция	Самоопределение в профес-сии
Зрелость (до 60 лет)	Профессиональное мастерст-во	Самоопределение в профес-сиональной культуре
Пожилой возраст (до 75 лет)	Менторинг – наставничество	Самоопределение в общест-венно-полезной и семейно-бытовой жизни

#### **4.5. Конфликты профессионального самоопределения**

Самоопределение – это всегда утверждение собственной позиции в проблемной ситуации. Профессиональное самоопределение предполагает выработку собственной позиции в ситуации, характеризующейся большой степенью неопределенности. В самом деле, куда пойти учиться после окончания основной общеобразовательной школы? Какую выбрать профессию? Какова возможность трудоустройства по этой профессии? Каковы материальные возможности этой профессии? Чтобы определиться в проблемно-ориентационной ситуации, личности нужно соотнести свои потребности, позиции, интересы, мечты с собственными возможностями: подготовленностью, способностями, эмоционально-волевыми качествами, состоянием здоровья. Возможности, в свою очередь, необходимо соотнести с требованиями профессионального учебного заведения, профессии, специальности, конкретной трудовой функции.

Нередко согласование всех этих позиций затруднено. Если иметь в виду еще и социально-экономические факторы, позиции родственников, то становится очевидным, что профессиональное самоопределение, как правило, означает конфликт. Поскольку речь идет о самоопределении, то этот конфликт имеет внутриличностный характер. Его разрешение осущест-

вляется путем ревизии и коррекции профессиональных устремлений, и конечно, внутриличностный конфликт может разрешаться продуктивно и деструктивно.

Сторонами внутриличностного конфликта самоопределения являются различные составляющие структуры личности. Можно выделить конфликты, обусловленные следующими факторами:

1) рассогласованием составляющих направленности: противоречиями между социально-профессиональными ожиданиями и профессиональной действительностью, между мотивами профессионального роста, успеха и материального благополучия, между высоким уровнем притязаний (самооценки) и самоуважением, между неосознаваемыми мотивами (стремление к власти, подчинению) и ценностными ориентациями и др.;

2) несовпадением характера профессиональной деятельности и уровня профессиональной компетентности, порождающим внутриличностные конфликты между осознанной необходимостью в повышении квалификации и недостаточной профессиональной активностью, между неудовлетворенностью содержанием труда и нежеланием сменить профессию, между отсутствием перспектив карьеры и уровнем профессиональной компетентности и др.;

3) противоречием между направленностью личности на достижение успеха, карьеру, высокие материальные блага и недостаточным уровнем развития социально-профессиональных способностей, качеств, психофизиологических свойств, состоянием здоровья и др.;

4) несовпадением представления о своих профессиональных достоинствах и реальных профессиональных возможностей: противоречиями между «Я-возможным» и «Я-реальным», между «Я-идеальным» и «Я-деформированным». Важнейшим конфликтообразующим фактором выступает мотив соответствия самому себе. Этот мотив связан с самооценкой и обеспечивает непротиворечивость «Я-образов»;

5) противоречиями между профессиональными возможностями, потенциалом, способностями и социальными ограничениями, обусловленными возрастом, полом, этнической принадлежностью, внешностью; между необходимостью профессиональной мобильности и отчетливо выраженной возрастной ригидностью; между потребностью в продолжении профессиональной карьеры и вынужденным уходом на пенсию и др.

Первая группа противоречий характерна для лиц, находящихся на стадии оптации, вторая проявляется на стадиях профессиональной подготовки и профадаптации, третья и четвертая – на стадиях профессионализации и мастерства, пятая группа порождает конфликты на завершающей стадии профессионального становления.

Внутриличностные конфликты в отличие от межличностных человеком не всегда осознаются. Как правило, они проявляются в виде астенических эмоциональных переживаний, подавленного настроения, фрустрации, повышенной раздражительности, агрессивности, тревожности и др. Симптомы эмоционального неблагополучия побуждают человека к поиску путей снятия психического напряжения. Разрешение внутриличностного конфликта профессионального самоопределения требует высокой психологической компетентности и не всегда под силу самому человеку. Психологическую помощь и поддержку в разрешении этих конфликтов может оказать специально подготовленный практический психолог. Способы разрешения внутриличностных конфликтов зависят от характера противоречий, рассогласований, возникающих в процессе профессионального развития человека.

Преодоление внутриличностных конфликтов профессионального самоопределения возможно путем развития психологической компетентности, разработки альтернативных сценариев профессиональной жизни, повышения профессиональной активности, создания

оптимистической профессиональной перспективы, усиления «авторства» своей профессиональной жизни, определения новых смыслов профессиональной деятельности, согласования амбивалентных установок и отношений, постоянного повышения своей квалификации, снижения уровня притязаний, самосохранения профессиональной целостности личности, предвидения возможных трудностей и потерь вынужденного увольнения или смены профессии, предупреждения возможных деформаций, кризисов и др.

Таким образом, можно выделить ряд типичных психологических проблем, порождающих внутриличностные конфликты профессионального самоопределения:

- 1) рассогласование идеального и реального образа профессии и самооценки: «Я-реального», «Я-возможного» и «Я-деформированного»;
- 2) несоответствие профессиональной квалификации уровню притязаний в области карьеры, материального и морального поощрения;
- 3) неправильный, вынужденный выбор профессии, места работы и должности;
- 4) противоречия между осознаваемыми и неосознаваемыми составляющими профессионального сознания.

Анализируя внутриличностные профессионально обусловленные конфликты, В.Б. Ольшанский приводит такие примеры: учитель считает себя прирожденным педагогом, наделенным математическими способностями, и преподает математику в старших классах. Ситуация бесконфликтная. Но вот если учительница считает себя музыкантом, но не попала ни в консерваторию, ни в театр, а вынуждена давать уроки пения, а то и просто работать в детском саду, то возникает внутриличностный конфликт. Он может приводить к разным последствиям. Продуктивное разрешение конфликта – значительное повышение профессиональной квалификации и последующее увольнение. Деструктивный вариант: учительница сама мучается и мучает других, но иных возможностей заработка нет, о переквалификации речь также не идет – вот и живет человек в состоянии постоянной фрустрации.

В процессе профессионального становления личности постоянно возникают проблемы самоопределения: при выборе профессионального учебного заведения, профессии, специальности, при включении в профессиональный коллектив и т.п. – и всегда самоопределение принимает характер конфликта, который становится основой кризисных явлений.

Можно констатировать, что перед личностью постоянно возникают проблемы, требующие от нее определения своего отношения к профессиям, иногда анализа и рефлексии собственных профессиональных достижений, принятия решения о выборе профессии или ее смене, коррекции карьеры, решения других профессионально обусловленных вопросов. Весь этот комплекс проблем в профессиональном поведении охватывает понятие *«профессиональное самоопределение»*.

Профессиональное самоопределение осуществляется в течение всей жизни. С первых шагов ребенка родители задумываются о его будущем, внимательно следят за интересами и склонностями своего ребенка, стараясь предопределить его профессиональную судьбу. Учеба в школе выявляет избирательное отношение школьника к разным учебным предметам; у отдельных Детей очень рано обнаруживается интерес к некоторым из них, склонности к определенным видам деятельности: изобразительной, музыкальной, конструктивной и т. д.

В период отрочества, на завершающем этапе обучения в школе, вопросы выбора профессии приобретают особую остроту. У отдельных школьников и их родителей есть ответы на них. Все давно определено: «Я стану врачом (учителем, инженером)»; «Наш сын (наша дочь) поступает в медицинский институт». На лицо ясность профессиональных намерений и беспокойство по поводу их реализации. А если неудача?

Для некоторых школьников уже после окончания девяти классов актуальным становится выбор профессионального учебного заведения. Оправдан ли будет тот выбор?

Перед многими выпускниками школ стоит проблема выбора пути подготовки к будущей профессии. Часто профессиональное учебное заведение выбирается случайно. Часть выпускников школ сразу устраиваются на работу, не имея специальной подготовки и значительных профессиональных перспектив. Поиск своего места в мире профессий в ранней юности приобретает особый смысл. Проблема «кем быть?» по своему значению уступает лишь вопросу «с кем быть?» — поиску любимого, любимой.

Для молодых людей, поступивших в профессиональное учебное заведение, проблема выбора профессии окончательно не решена. Часть из них разочаровываются в правильности своего выбора уже на первом году обучения, другие — в начале самостоятельной профессиональной деятельности, третьи — после 3—5 лет работы по профессии.

Некоторая часть молодежи после окончания профессиональной школы (начальной, средней, высшей) не сможет найти работу по полученной профессии и пополнит ряды безработных. Значит, вопрос выбора профессии снова станет для нее актуальным. Психическая напряженность, тревожность, беспокойство, неуверенность в будущем станут стимулировать поиск себя в мире труда.

Перед молодыми людьми, получившими профессиональную подготовку, встают вопросы трудоустройства. Чтобы определить соответствие индивидуально-психологических особенностей человека и уровня его профессиональной подготовленности требованиям профессии, по ряду специальностей проводится профессиональный отбор. Его осуществление порождает множество новых проблем: нужно установить нормативные характеристики профессии, определить психологические свойства и качества, необходимые для выполнения этой деятельности, подобрать либо сконструировать средства диагностики профессионально значимых качеств человека.

#### *4.6. Этапы профессионального становления*

**Профессиональное становление** — это форма личностного становления человека, рассмотренная сквозь призму его профессиональной деятельности. Показателем профессионального становления являются формальные критерии (диплом специалиста, сертификаты повышения квалификации, должность) и неформальные (профессиональное мышление, умение применять нестандартные средства для решения задач, востребованность труда).

Очевидно, что профессиональное становление подразумевает не только совершенствование трудовых навыков, но и самосовершенствование личности. Сравнение позиций начинающего специалиста и профессионала показывает, как меняется человек: из исполнителя он становится созидателем, от простого приложения знаний и навыков он приходит к анализу и критической оценке ситуации, от приспособления — к творчеству. Профессиональная деятельность является необходимым и самым длительным этапом социализации личности.

В течение жизни человек проходит несколько этапов профессионального становления:

- **предварительный этап** — человек получает общее представление о профессии, осознает собственные потребности и способности. Первоначально он имитирует профессиональные взаимодействия в процессе игры, затем получает информацию о профессиях и их особенностях в ходе занятий в школе, при наблюдении, в общении, на временных подработках и т.д. В конце этого этапа молодой человек переходит к непосредственному выбору своей будущей профессии;

- **подготовительный этап** — человек получает среднее и высшее профессиональное образование, приобретает необходимые знания, умения, навыки. В ходе этого этапа молодой человек пробует себя в роли стажера, практиканта или работает и учится одновременно;

- **этап адаптации** — начало профессиональной деятельности, когда человек усваивает практические навыки и алгоритмы действий, осваивает основные социальные роли, приспосабливается к ритму, характеру, особенностям работы;

- **этап профессионализации** — этап превращения специалиста в профессионала, процесс совершенствования и самораскрытия субъекта трудовой деятельности. В строгом смысле именно на этом этапе происходит профессиональное становление личности, а все предыдущие этапы — только подготовка к нему; о этап уменьшения активности — снижение профессиональной активности, связанное с достижением пенсионного возраста.

Сегодня подготовительный этап становления профессионала имеет особое значение. Современная профессиональная деятельность отличается высокой сложностью, поэтому рынок труда нуждается в высококвалифицированных специалистах, хорошо разбирающихся в новейших технологиях.

Считается также, что современный специалист не должен замыкаться на своей узкой специализации, а должен быть разносторонне образован, поскольку меняющаяся экономическая ситуация часто приводит к необходимости быстрой переквалификации, получения новых навыков или смежной специальности. По этим причинам профессиональное образование сегодня выходит из узких рамок «подготовительного этапа» и распространяется на последующие этапы, позволяя не прекращать обучение в течение всей жизни. Этим задачам соответствует современная концепция **непрерывного образования**, подразумевающая, что человек не должен останавливаться в развитии; ему следует быть в курсе технологических новинок и последних идей в профессиональной сфере.

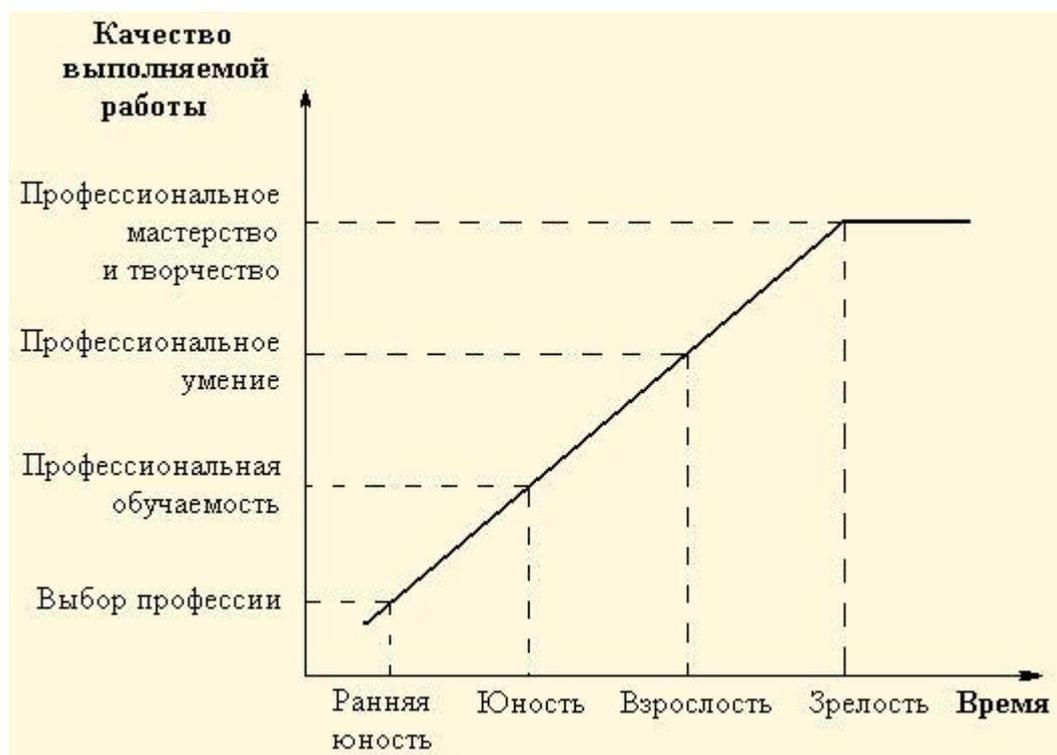
Очевидно, что личностное становление профессионала возможно только в том случае, если для профессиональной деятельности имеется положительная мотивация, а сама работа вызывает чувство удовлетворенности.

В процессе профессиональной деятельности происходит профессиональное становление личности.

С одной стороны, это процесс формирования отношения к профессии, степень эмоционально-личностной вовлеченности в нее, с другой стороны — накопление опыта практической деятельности, профессиональное совершенствование и приобретение мастерства.

В процессе профессионального становления можно выделить такие *этапы*: формирование профессиональных намерений, профессиональное обучение, вхождение в профессию, частичную или полную реализацию в самостоятельной трудовой деятельности.

*Результатами каждого этапа* профессионального становления являются соответственно выбор профессии, профессиональная компетентность (обученность, умелость), профессиональное мастерство и творчество (рисунок 30).



**Рисунок 30. Этапы профессионального становления**

Кратко охарактеризуем этапы профессионального становления.

Выбор профессии в соответствии со своими способностями и возможностями должен быть сделан к моменту окончания общеобразовательной школы. Затем формируется профессиональная компетентность. Под *профессиональной компетентностью* понимается глубокое знание дела и свободное владение им, полное соответствие человека избранной профессии, позволяющее ему ощущать свой труд как радость. Профессиональная компетентность — высокий уровень профессиональных знаний (обученность), деловитость, воспитанность и адекватная самооценка.

Профессиональная компетентность зависит от многих факторов. Один из них — уровень теоретической, практической подготовки и технологической культуры.

*Профессиональное мастерство* — это высший уровень овладения профессиональной деятельностью. Профессиональное мастерство не сводится только к профессиональным знаниям, умениям и навыкам. Процесс овладения мастерством есть одновременно и процесс формирования личности человека, его интересов, нравственных ценностей и идеалов. Высокий уровень общей и технологической культуры, профессиональная мобильность, самостоятельность и высокая профессиональная устойчивость, стремление к самосовершенствованию, творческий подход к работе укрепляют и развивают профессиональное мастерство.

*Совершенствование мастерства* — процесс сложный и длительный. Немало времени и сил потребуется человеку, чтобы достичь вершин в профессиональной деятельности. Необходимо помнить, что потенциальные возможности человека велики и каждый может стать мастером своего дела.

Но, к сожалению, есть люди, которые довольствуются малым — выполняют свои профессиональные обязанности без должного прилежания, не стремясь достичь высоких результатов. Причинами тому могут быть: неудачное профессиональное самоопределение, недостаток профессиональных знаний и умений (низкий уровень компетентности) и др.

Профессиональное мастерство связано с профессиональным творчеством. Наиболее ярко профессиональное творчество проявляется в изобретательстве и рационализаторстве.

*Профессиональное творчество* — это создание человеком чего-то нового, неповторимого, оригинального в ходе профессиональной деятельности.

Творчество в профессиональной деятельности может способствовать развитию как самого процесса деятельности, так и его содержания. Любая творческая деятельность, в том числе профессиональная, может носить характер новизны.

*Объективно новое* — это все то, чего не было в истории человечества.

*Субъективно новое* — это все то, что является новым для данного человека или группы людей. Например, перенос известных методов работы в новые условия, включение в свою деятельность новых средств, способов и приемов, расширение границ функционирования и многое другое.

Профессиональное становление является составной частью профессиональной карьеры.

*Карьера* — быстрое достижение успехов в какой-либо деятельности.

*Профессиональная карьера* — достижение человеком успехов в профессиональной деятельности.

В содержание понятия «профессиональная карьера» включают: профессиональный рост, мастерство, высокую оплату труда, улучшение бытовых и жилищных условий, продвижение по служебной лестнице, занятие определенных постов и должностей, приобретение свободы в принимаемых решениях, адекватную оценку обществом трудовых заслуг, личную удовлетворённость профессиональной деятельностью.

Карьера и карьеризм — антонимы. Получение материальных благ, выгод, власти, наград и т.п. явно незаслуженным или нечестным образом (например, с помощью взяток, лести, обмана, шантажа и т.д.) — карьеризм.

Различают *вертикальную* и *горизонтальную* карьеру (рисунок 31).



Рисунок 31. Виды карьеры

Следует помнить, что если есть мастерство, то должность приложится. Для карьеры важно бывает не только добиться определенной должности, но и удержать ее.

В середине XX в. в проблеме периодизации открывается актуальная тема — профессиональная карьера. **Дональд Сьюпер** разбил цикл трудовой жизни на пять этапов профессионального пути, исходя из того, какое место работа занимает в нашей жизни на том или ином ее отрезке. Во время профессионального самоопределения человек развивает и уточняет свою профессиональную «Я-концепцию».

1. *Этап роста (от рождения до 14 лет)*: развитие «Я-концепции».

Дети проигрывают различные роли, затем пробуют себя в разных занятиях. У них появляются какие-то интересы, которые могут повлиять на будущую профессиональную карьеру.

2. *Этап исследования (от 15 до 24 лет)*: люди пытаются разобраться и определиться в своих потребностях, интересах, способностях, ценностях; определить варианты профессиональной карьеры; осваивают профессию.
3. *Этап упрочения карьеры (от 25 до 44 лет)*: работники стараются занять прочное положение в выбранной ими сфере деятельности.
4. *Этап сохранения достигнутого (от 45 до 64 лет)*: люди стремятся сохранить то положение на производстве или службе, которого они добились на предыдущем этапе.
5. *Этап спада (после 65 лет)*.

**Роберта Хейвигхерста** интересовали стадии приобретения установок и трудовых навыков, которые необходимы для того, чтобы стать полноценным работником.

1. *Идентификация с работником (5-10 лет)*. Дети идентифицируют себя с работающими отцами и матерями, и намерение работать в будущем становится частью их «Я-концепции».
2. *Приобретение основных трудовых навыков и формирование трудолюбия (10-15 лет)*. Школьники учатся организовывать свое время и совершать усилия для выполнения различных задач, в определенных обстоятельствах начинают следовать принципу: сначала работа, а потом игра.
3. *Приобретение конкретной профессиональной идентичности (15-25 лет)*. Человек выбирает профессию, готовится к ней, приобретает трудовой опыт, помогающий ему сделать выбор и начать карьеру.
4. *Становление профессионала (25-40 лет)*. Человек совершенствует свое профессиональное мастерство в рамках возможностей, предоставляемых работой, и движется вверх по служебной лестнице.
5. *Работа на благо общества (40-70 лет)*. После достижения пика профессиональной карьеры люди начинают задумываться о той гражданской и социальной ответственности, с которой сопряжен их труд, и находят время для выполнения своих обязательств перед обществом.
6. *Размышления о продуктивном периоде профессиональной деятельности (после 70 лет)*. После выхода на пенсию люди с удовлетворением вспоминают о своих профессиональных достижениях.

Несколько позже с точки зрения хронологии предметом научного исследования становятся основные кризисы взрослого человека, сопряженные с его карьерой.



Рисунок 32. Г. Шихи

- Так, кризис «вырывания корней» (18-22 года), по Гейл Шихи (Gail Sheehy) - популярный автор 15 книг, которые изменили взгляд миллионов людей на жизнь., характеризуется конфликтом желаний, мечтаний молодого человека, с одной стороны, а с другой — стремлением обеспечить свою безопасность и комфорт (рисунок 32). Отсутствие кризиса на этом этапе непременно проявится позднее, но много болезненнее.

- «Искания в двадцать лет» (после 23 лет): в поведении начинает доминировать «должно», зависящее от модели родительской семьи, субкультуры и пр. Типичное заблуждение двадцатилетних — убеждение, что выбор профессии сделан окончательно. Внутриличностный конфликт создает противоречие желаний комфорта, безопасности и стремление искать, пробовать, экспериментировать в жизни.

- Попытка «осознать свои тридцать» (с 30 лет) связана с признанием того, что ранее сделанные выборы могли оказаться неудачными, со стремлением обвинить в этом других. Может возникнуть стремление «начать все сначала», конфликтующее с желанием создать семью, построить дом.

- Кризис «середины жизни» (35-37 лет) — наиболее тяжелый, рубежный: происходят заметные изменения физиологических функций, физические силы угасают, изменяются социальные роли, появляется чувство, что «время начинает сокращаться». Люди все больше беспокоятся о своем здоровье, возникает «потребность в развитии этической грани личности». Но несколько позже у человека появляются спокойствие и уверенность, что многое еще впереди. Женщины сталкиваются с этими проблемами раньше, чем мужчины.

- Обновление или покорность («проблема 45 лет»). При активной жизненной позиции и успешном преодолении предыдущих кризисов к 45 годам появляется чувство стабильности и удовлетворения. Если человек смирился со своим положением, то возникает чувство покорности, но многие события ощущаются как «несостоявшиеся». Новый кризис появится к 50 годам. Но если человек поставит себе новую цель (обретет для себя новый смысл), то эти годы могут стать лучшими в жизни.

Используя в качестве концептуальной основы пентабазис В. А. Гашена, Н. Б. Стамбулова предлагает синтетическую модель профессиональной (спортивной) карьеры, в которой выделяет следующие характеристики:

- 1) временная (длительность);
- 2) пространственная (генерализованность, концентрированность);
- 3) информационная (уровень достижений);
- 4) энергетическая (психофизиологическая и личностная «цена» карьеры).

В частности, можно различать кризисы спортивной карьеры — пять наиболее типичных ситуаций в основной деятельности: 1) после значимого поражения; 2) после значимой победы; 3) предстартовая ситуация в очень значимых соревнованиях; 4) «застой» в результатах; 5) подготовка к уходу из спорта и выбору новой карьеры. Типичные кризисы не в основной сфере затрагивают семейно-бытовую сферу, учебу, внутренний мир личности. Косвенные кризисы — необходимость выступать больным, необъективное судейство и др.

Примечательно, что аналогичные стрессогенные факторы и типичные кризисные ситуации характерны и для других видов деятельности: крупной перестройки в бизнесе, крупного изменения финансового положения (стало намного хуже или намного лучше, чем было), перехода на совершенно иной вид работы, крупных перемен в служебном положении (повышение, понижение, переход на аналогичную работу), выдающихся личных достижений, начала и прекращения официального образования и др.

Выстраивая общую логику основных кризисов развития человека, **Б. Ливехуд (Бернард Ливехуд)** (Нидерланды, 1905-1992), профессор Роттердамского университета, врач, психотерапевт, основатель лечебно-педагогического института Zonnehuis, независимого университета в Дрибергене, института организационного развития NPI (Zeist, Голландия). акцентирует внимание на изменении ценностно-смысловой сферы личности, выделяя следующие фазы:

- 1) ассимиляция, интеграция, душевное восприятие, рост (до 20 лет);
- 2) экспансия: переработка опыта, характеризуется равновесием между биологической и духовной линиями развития (20-40 лет);
- 3) социальная, или фаза руководства (после 40 лет): передача своего опыта другим предполагает продолжение психического, духовного развития, но угасание — биологического. Духовное развитие является решающим для последней фазы жизни, оно как бы компенсирует угасание биологического развития.

Признанные отечественные периодизации представлены в работах В. А. Бодрова, Е. А. Климова, Т. В. Кудрявцева и др. Обобщая их, В. А. Бодров выделяет следующие этапы профессионального развития личности.

I. Допрофессиональное развитие:

- 1) стадия предыгры — до 3 лет («эпоха раннего детства» по Д. Б. Эльконину);
- 2) стадия игры от 3 до 6 лет (дошкольное детство);
- 3) овладение учебной деятельностью — от 6 до 11-12 лет (младший школьный возраст). На первых трех стадиях формируется личность ребенка как будущего субъекта труда, система регуляции поведения, мотивационно-потребностная, когнитивная, эмоционально-волевая сферы.

II. Развитие в период выбора профессии:

- 1) стадия оптации (подготовка к жизни, к труду, выбор профессии) — с 11 до 14-18 лет. В этот период происходит овладение системой социально значимых ценностных представлений о построении жизни и профессионального пути, усвоение системы должностных обязанностей с товарищами и взрослыми, активный самоанализ отношений к миру и др.

III. Развитие в период профессиональной подготовки и дальнейшего становления профессионала:

- 1) стадия профессионального обучения с 15-18 до 19-23 лет (целенаправленное освоение системы знаний, практических навыков и умений в избранной профессиональной деятельности, формирование ценностных представлений о данной профессиональной общности, развитие и наполнение предметным содержанием будущей профессиональной активности, формирование профпригодности к обучению и к реальной практике — к труду на основе развития ПВК и профессионально ориентированных личностных структур);
- 2) стадия профессиональной адаптации — с 19-21 до 24-27 лет (приспособление к социальным и профессиональным нормам, условиям, процессам трудовой деятельности, дальнейшее развитие самоопределения в избранной профессии, самосознание правильности выбора, согласование жизненных и профессиональных целей и установок, развитие ПВК, специальных способностей, эмоционально-волевых качеств, значимых черт личности профессионала);
- 3) стадия развития профессионала — с 21-27 до 45-50 лет (совершенствование личностных особенностей профессионала, общих и специализированных психических функций, операциональных качеств, навыков и умений саморегуляции, самооценки, самосовершенствование в целом, формирование и развитие приемов психологического обеспечения трудовых процессов).

В. А. Бодров отмечает, что на этой стадии «возникают возможность, необходимость периодического изменения характера трудовой деятельности в связи с развитием технических средств, технологических процессов, организации производства, а также смена видов деятельности (от исполнительской до руководящей). Это влечет за собой перестройку личности профессионала и сопровождается такими особенностями его развития и становления, которые в определенной степени характерны для двух предшествующих стадий»;

4) стадия реализации профессионала — с 45-50 до 60-65 лет (стабилизация операциональных и личностной структур, полная или частичная реализация профессионального потенциала. На этой стадии происходит выраженная компенсация отдельных психических функций, индивидуального стиля деятельности, снижается активность, корректируются жизненные цели);

5) стадия спада (с 61-66 лет) характеризуется прогрессивным угасанием активности, интересов, перестройкой жизненных установок, ценностных ориентации и др.

Е. А. Климов отмечает, что в связи с техническим и социальным прогрессом человек в течение всей своей жизни фактически находится в ситуации выбора профессии, профессиональной переориентации. Причиной этого выступают «существенные изменения содержания труда и технических средств», которые могут вызывать «необходимость доучивания, переучивания и даже смены трудового поста».

Третий период можно также разделить на четыре подпериода:

а) подпериод интернала — работник опытен, проявляет интерес к делу, успешно справляется с основными профессиональными функциями;

б) подпериод мастерства — работник способен решать задачи всего возможного диапазона в нормальных и нестандартных ситуациях, для него характерен универсализм, есть индивидуальный стиль, присутствуют высокие разряды, категории, звания;

в) подпериод авторитета — работник становится мастером своего дела, с мнением которого все считаются; обретает широкую известность в профессиональном сообществе, отрасли, стране; имеет высокие звания, степени и богатый опыт; возможную потерю здоровья, сил, активности компенсирует привлечение помощников;

г) период наставничества — профессионал окружен последователями, учениками.

От правильного решения проблемы периодизации во многом зависит стратегия построения системы воспитания и обучения подрастающего поколения, профессиональной подготовки и расстановки кадров, организация всей социальной политики государства. Вероятно, практическое значение этой проблемы будет прогрессивно возрастать по мере развития общества, разработки систем образования и воспитания.

Обозначая общую логику и основные кризисы развития взрослого человека, Б. Ливехуд также делает акцент на изменении ценностно-смысловой сферы личности.

Он выделяет следующие основные фазы жизни:

1) душевное восприятие, рост (до 20 лет);

2) экспансивная фаза: переработка опыта, характеризуется равновесием между биологической и духовной линией развития (20-40 лет);

3) социальная фаза или фаза руководства: отдача своего опыта, характеризуется опережением духовного развития и угасанием биологической линии развития.

"Печатью биологического развития более всего отмечен период перед наступлением взрослости... - пишет Б. Ливехуд. Психическое (духовное) развитие отчетливее всего проявляется в своем своеобразии в средней фазе жизни... Духовное развитие является решающим для последней фазы жизни, оно как бы компенсирует угасание биологического развития..." .

Есть основания предполагать, что переход от одной стадии профессионального развития к другой сопровождается определенными кризисами. На каждой стадии позиции завоевываються и сдаются, уточняются и отвергаются, развиваются и объединяются, идет процесс строительства в себе самом. Совмещение приведенной выше периодизации профессионального развития с периодизацией профессиональных кризисов, предложенной екатеринбургскими психологами [Э.Ф.Зеер, Э.Э.Сыманюк, 1997] дало нам возможность проследить особенности кризисов профессионального становления личности.

Таким образом, профессиональное самоопределение рассматривается как процесс, охватывающий весь период профессиональной деятельности личности: от возникновения профессиональных намерений до выхода из трудовой деятельности.

В целостном процессе профессионального становления личности выделяется семь стадий (табл4).

**Таблица 5. Стадии профессионального становления личности**

№ п/п	Название стадии	Основные психологические новообразования стадии
1	Аморфная оптация (0-12 лет)	Профессионально ориентированные интересы и склонности
2	Оптация (12-16 лет)	Профессиональные намерения, выбор пути профессионального образования и профессиональной подготовки, учебно-профессиональное самоопределение
3	Профессиональная подготовка (16-23 года)	Профессиональная подготовленность, профессиональное самоопределение, готовность к самостоятельному труду
4	Профессиональная адаптация (18-25 лет)	Освоение новой социальной роли, опыта самостоятельного выполнения профессиональной деятельности, профессионально важные качества
5	Первичная профессионализация	Профессиональная позиция, интегративные профессионально значимые констелляции, индивидуальный стиль деятельности Квалифицированный труд
6	Вторичная профессионализация	Профессиональный менталитет, идентификация с профессиональным сообществом, профессиональная мобильность, корпоративность, гибкий стиль деятельности, высококвалифицированная деятельность
7	Профессиональное мастерство	Творческая профессиональная деятельность, подвижные интегративные психологические новообразования, самопроектирование своей деятельности и карьеры, вершина (акме) профессионального развития

Переход от одной стадии профессионального становления к другой означает смену социальной ситуации развития, изменение содержания ведущей деятельности, освоение либо присвоение новой социальной роли, профессионального поведения и, конечно, перестройку личности. Все эти изменения не могут не вызывать психической напряженности личности.

Переход от одной стадии к другой порождает субъективные и объективные трудности, межличностные и внутриличностные конфликты. Можно утверждать, что смена стадий инициирует нормативные кризисы профессионального становления личности.

Мы рассмотрели логику профессионального становления в рамках одной профессии, однако, по данным Министерства труда Российской Федерации, до 50% работников меняют в течение трудовой жизни профиль своих профессий, т.е. последовательность стадий нарушается. В условиях возрастающей безработицы человек вынужден повторять отдельные стадии вследствие вновь возникающих проблем профессионального самоопределения, профессиональной переподготовки, адаптации к новой профессии и новому профессиональному сообществу.

В связи с этим возникает необходимость создания новых технологий профессионального развития и становления личности, ориентированных на постоянно изменяющийся рынок труда, развивающих профессиональную мобильность и повышающих конкурентоспособность работников.

А.К. Маркова выделяет следующие противоречивые (амбивалентные) тенденции, влияющие на становление профессионала:

- противоречие между саморазвитием и самосохранением в профессии;
- противостояние результатов и процесса труда;
- несовпадение в ряде случаев предметных, социальных эталонов, норм труда с индивидуальными нормами и критериями;
- несогласованность становления разных видов компетентности (специальной, социальной, личностной, индивидуальной).
- рассогласование темпов развития у отдельных людей мотивационной и операциональной сфер профессиональной деятельности;
- разная роль и степень выраженности процессов развития и компенсации у разных людей, а также у одного человека на разных этапах развития;
- неравномерность освоения отдельных действий и целостной структуры профессиональной деятельности;
- противоречие в сознании человека между стремлением к узкой специализации и потребностью узнать что-то о смежных профессиях, быть «универсалом»;
- несовпадение порой проявлений у одного и того же человека психических качеств в профессиональных и в непрофессиональных сферах;
- несогласованность «ценностного отношения к себе в труде и труду к себе»;
- расхождение между усиливающейся конкурентностью на рынке труда, безработицей и умением части людей делать самостоятельный выбор в профессиональной сфере, быть готовым к ошибкам, уметь предложить себя как профессионала;
- неквалифицированное использование способов профессиональной деятельности некоторыми специалистами и учреждениями идёт вразрез с запросами общества, приводит к выпуску продукции низкого сорта.

А.К. Маркова указывает, что неучёт подобных противоречивых тенденций в профессиональном становлении отдельного человека может привести к профессиональным кризисам.

**Существуют различные воззрения на стадийность процессов профессионализации.**

В развиваемой Г. С. Никифоровым концепции *обеспечения профессиональной надежности специалиста* автор выделяет следующие этапы профессионализации: профессионального *самоопределения* («вход» в профессию); профессиональной *подготовки*; профессиональной

*адаптации; поддержания* полученной квалификации и *совершенствования* своего профессионального мастерства (в случае необходимости – переобучение и переквалификация); «выхода» из профессии (адаптация к новым условиям жизнедеятельности) [Никифоров, 1996].

Рассмотренные *стадийные концепции* базируются на представлении о профессиональном развитии как процессе прохождения человеком в одной профессии определенных этапов, на каждом из которых происходит формирование различных психических новообразований, подготавливающих субъекта к переходу на другую (чаще всего) более «высокую» стадию развития. Каждая стадия характеризуется определенным уровнем знаний, умений и навыков, особенностями формирования индивидуального профессионального опыта. В то же время, сложный и многогранный процесс профессионального развития нельзя рассматривать как линейный, однонаправленный переход от одной стадии к другой.

Переход человека от одной ступени профессионализма к другой, более высокой, сопровождается изменением *уровня осознания* субъектом наличия (или отсутствия) у него необходимых для данной деятельности знаний, умений и навыков. И этот процесс индивидуального профессионального развития является диалектическим процессом, разворачивающимся по принципу спирали. Л. М. Митина также предлагает рассматривать процесс профессионального развития как «спиралевидный», где каждый виток обозначает смену профессиональной жизнедеятельности человека (рисунок 33).



**Рисунок 33. Л.М. Митина**

**Митина Лариса Максимовна** (1945) - доктор психологических наук, профессор. С 1995 г. Л.М. Митина возглавляет работу лаборатории психологии профессионального развития личности ПИ РАО. Ею разработана концепция и технология профессионального развития учителя, теоретически обоснованы и раскрыты психологические факторы, условия, механизмы и движущие силы творческой самореализации учителя в профессии. Л.М. Митина - автор более 120 научных работ по психологии развития личности, возрастной и педагогической психологии, монографий и учебно-методических пособий.

В психологической литературе, как показали И. М. Кондаков и А. В. Сухарев, нет единого взгляда на то, как формируется выбор профессии и какие факторы влияют на этот выбор [Кондаков, Сухарев, 1989]. Если подходить к проблеме становления профессионализма человека с точки зрения концепции индивидуального потенциала профессионального развития, то наиболее продуктивным является подход психологов Санкт-Петербургского университета, согласно которому выбор профессии связан с *прошлым опытом личности*, и процесс профессионального становления простирается далеко в будущее, участвуя в формировании общего образа «Я», определяя, в конечном счете, течение всей жизни.

Профессиональное становление человека как процесс его развития во времени (включая последовательность ступеней, периодов, стадий, фаз), может быть рассмотрен на различных уровнях (индивидуальном, личностном, уровне субъекта деятельности, индивидуальности). Становления профессионализма как процесс профессионального развития человека происходит на всех его уровнях (индивида, личности, субъекта деятельности и индивидуальности). Это находит отражение и в научной литературе. Например, голландский психолог Б. Ливехуд выделяет три аспекта развития человека:

1) *биологическое* развитие, включающее следующие периоды: а) *эволюции* (происходит более созидание, чем разрушение); б) *установления равновесия* между созиданием и разрушением; в) *инволюции* (все нарастающее разрушение);

2) *психическое* развитие. Еще в детстве начинается поиск «образа мира», часто это «фантазийный мир»: «Эта детская фантазия является основой, на которой в будущей социальной и профессиональной жизни разовьются творческие способности»;

3) *духовная* биография, которая начинается, по мнению автора, еще в детстве с осознания своего «образа Я». В то же время следует отметить, что в отечественной психологической литературе наибольшее внимание уделяется психологическим исследованиям развития *личности* профессионала.

Считается, что в процессе профессиональной деятельности особенно интенсивно происходит изменение *личности*, поскольку она (личность) концентрирует на себе основную активность. Е. А. Климов отмечает, что экспериментальные исследования дают основания считать наличие влияния каждой профессии на формирование сходных интересов, привычек, установок, манеры поведения, традиций, черт личности [Климов, 1998]. Исследования И. С. Кона позволили сделать ряд выводов, важных для концепции развития личности профессионала:

– существует определенная степень постоянства личностных черт на протяжении жизни, но она не является абсолютной; В зависимости от условий жизни и деятельности (в том числе профессиональной) линия развития личности может изменяться;

– мера постоянства и изменчивости разных личностных свойств, а также разных типов личности неодинакова;

– разным типам личности соответствуют разные типы развития.

В исследованиях Л. Н. Корнеевой показано, что в профессиональной деятельности формируются такие свойства, как ответственность, добросовестность, волевые качества личности, самооценка [Корнеева, 1991]. По мнению В. К. Сафонов, развитие возможностей (потенциала человека) заложены в самой природе человека и прежде всего в его активности. Важнейшие слагаемые активности, самореализации потенциальных возможностей – это задатки, интерес, социальное окружение, которое может поддерживать, а может и отвергать конкретную активность человека, и мотивы (осознаваемые причины активности человека, цели деятельности). По Л. М. Митиной профессиональное развитие неотделимо от личностного – в основе того и другого лежит принцип *саморазвития*, детерминирующий способность личности превращать собственную жизнедеятельность в предмет практического преобразования, приводящий к высшей форме жизнедеятельности – творческой реализации [Митина, 2002].

Л. М. Митина, взяв за основу личностно-развивающий подход, выделяет в нем три основных направления исследования развития личности [Митина, 2002]:

1) *содержательное* направление отражает содержание процесса профессионального развития, разработку концептуальных и технологических моделей профессионального развития личности;

- 2) *динамическое* направление характеризует процесс профессионального развития личности во времени с момента профессионального выбора до творческой самореализации личности;
- 3) *институциональное* направление исследует институты профессионального развития личности, включая тип социума, в котором функционирует «рынок профессий», образовательные системы и конкретные социально-профессиональные группы, где реализуется процесс профессионального развития.

Указанные направления не следует рассматривать как обособленные друг от друга. В индивидуальном жизненном и профессиональном пути эти линии тесно переплетены между собой, и было бы неправомерно пытаться их либо разорвать, либо противопоставить друг другу.

Проблема развития личности профессионала является комплексной. В ней могут быть выделены психологические, профессиональные, физиологические, медицинские и др. аспекты [Бодров, 2001].

В *психологическом плане* эта проблема в основном связана с изучением закономерностей формирования операциональной структуры деятельности в процессе профессионализации, а также развития личности (мотивов и интересов, способностей, эмоционально-волевой сферы, профессионально-важных качеств и т.д.).

*Профессиональный* аспект проблемы характеризуется, главным образом, изучением причинно-следственных связей между эффективностью, надежностью, качеством деятельности, ее безопасностью и индивидуально-психологическими особенностями деятельности в процессе становления и функционирования профессионала.

Основным предметом изучения *физиологических* особенностей профессионального становления личности является проблема функциональной адаптации физиологических механизмов регуляции трудовых процессов и резервных возможностей организма субъекта деятельности в различных условиях выполнения трудовых задач.

*Медицинские* аспекты проблемы отражают вопросы профессионального здоровья и долголетия деятельной личности, профпатологии в связи с особенностями содержания и условий деятельности и профессиональной пригодностью (психической, физиологической и др.) личности.

Профессиональное развитие, как отмечает Э. Ф. Зеер, это одновременно и преобразования, и потери (совершенствование и деструкции) [Зеер, 2003]. Мы считаем, что противостояние деструкциям возможно лишь при наличии у человека необходимых внутренних ресурсов.

Индивидуальное профессиональное развитие, несмотря на различия в конкретных видах труда, имеет цель – формирование профессионала, способного самостоятельно осуществлять профессиональные функции с оптимальными психическими и психофизиологическими затратами. В реализации эта единая цель распадается как бы на два русла [Ермолаева, 2008].

*Первое* – создание человеком-деятелем внутренних средств профессиональной деятельности. Имеется в виду многоканальный *процесс* формирования специальных знаний, умений и навыков, необходимых и достаточных в определенной предметной области, в ходе которого происходит расширение информационно-психологического пространства профессионала и поэтапное развитие свойств человека как личности, субъекта деятельности и индивидуальности. И такое развитие происходит, прежде всего, в деятельности; в деятельности реализуется и развивается индивидуальный профессиональный ресурс.

*Второе* – формирование внешних средств профессиональной деятельности, включающее процесс накопления фиксированных знаний и социальных регуляторов в данном профессиональном сообществе и развития (информационного и технологического) материальных

средств труда в соответствующей предметной области. Таким путем обеспечивается расширение информационного пространства профессии, увеличение профессионального потенциала сообщества.

Рассматривая профессиональное становление человека как развитие личности (становления личности профессионала), мы опираемся, исходим из сформулированного Аристотелем положения, согласно которому что любое становление может опираться на что-то уже существующее. Процесс становления личности профессионала не является исключением.

Системообразующая характеристика личности – ее направленность, квинтэссенцией которой являются *ценностные* образования. *Ценности* как базальные, иначе – первичные (по Б. Г. Ананьеву) свойства личности, формируют ее установки, склонности и характер. В свою очередь, *профессиональные установки* являются основным аспектом *общих жизненных установок и ценностей* (Е. Бордин, И. Дарли, Т. Хаген, Дж. Холланд и др.).

Силой, детерминирующей развитие личности, по В. Франклу, является *обретение смысла жизни*. Любые изменения смысла, по Д. А. Леонтьеву, связаны с реальными изменениями отношений человека с миром. Это как раз и говорит, по мнению Е. А. Уварова о «смысле» как интегральной основе личности [Уваров, 2010]. Рассматривая предпосылки, условия и движущие силы становления личности профессионала А. Р. Фонарев в качестве важнейшей детерминанты развития личности профессионала называет смысл жизни.

Это позволяет нам говорить «силовое поле» для профессионального развития личности определяется индивидуальным ресурсом *смыслообразующих ценностей*, определяющих жизнь человека. В жизни и деятельности человека всегда имеет место процедура отнесения к ценностям – идентификация того, что наиболее значимо для человека.

В качестве ядра личностных смыслов выступает «Я-концепция», рассогласование в которой между эталоном «Я-идеальное» и актуализированным образом «Я-реальное» задает направление («вектор») профессионального развития личности. Любой из возможных путей разрешения противоречия между смыслом жизни и смыслом профессиональной деятельности, противостояние профессиональным деформациям и деструкциям при сохранении прогрессивной (восходящей) линии личностного развития возможно лишь при наличии у человека необходимых внутренних ресурсов.

Становление специалиста в данной профессии предполагает определенную индивидуализированную траекторию, закономерные этапы, описанные различными исследователями (Е. А. Климов, В. А. Бодров, Э. Ф. Зеер и др.). Анализ публикаций и собственные исследования приводят к необходимости признания того, что существуют *причины* недостижения частью специалистов вершин профессионализма (мастерства, «акме»). Мы убеждены, что не бывает «средних» профессионалов, средним может быть только *специалист* (как носитель нормативно заданных «операционально-функциональных свойств», обеспечивающих более или менее успешное выполнение профессиональных задач). Профессионал, являющийся Мастером своего дела – это выраженная индивидуальность, которая характеризует становление особой, *субъективной реальности* [Слободчиков, Исаев, 1995], олицетворение *творческого саморазвития* личности.

Профессионализм не исключает человечности; профессия – это сфера, где человек концентрирует свои общечеловеческие свойства. Идеал, – по П. П. Блонскому, – когда профессия дает личное *удовлетворение* и личностное *совершенствование*. Если профессия перестает ставить человека в ситуации, требующие разрешения противоречий между условиями деятельности и актуальными возможностями человека, то он должен *сам* ставить перед собой задачи, находить новые смыслы для дальнейшего своего профессионального и личност-

ного развития. Именно тогда возникает возможность для *саморазвития* личности профессионала, которое представляет собой способ постижения и достижения специалистом *человечности*.

**Прогрессивную линию** профессионального развития характеризует восхождение человека по ступеням «самоопределение – самовыражение – самореализация». Источником саморазвития является ИРПР (*индивидуальный ресурс профессионального развития*), он определяет вектор развития личности – максимальную реализацию ее *потенциалов*. Результат такого развития – становление человека-деятели как *субъекта жизни*, а его поведение в профессии и сама профессиональная деятельность – предстают частью его жизни и определяются системой его жизненных ценностей, внутренней «картиной Мира».

**Становление профессионализма** как развитие (изменение) индивидуально-психологических, личностных и субъектных свойств человека сопровождается выработкой им индивидуального стиля, проявляющегося в деятельности, общении, восприятии мира и *отношении* к нему. Отношение к профессиональной действительности опосредовано всей жизненной философией, мировоззрением человека, его жизненными принципами. Выработываемый стиль обеспечивает индивидуальный способ *адаптации* человека в профессии и в социуме, но не обязательно соответствует сложившемуся в обществе требованиям к качеству выполняемой деятельности и к личности специалиста.

Общая оценка профессиональной деятельности складывается из множества факторов. Но основными факторами являются внутренняя и внешняя оценка. Главное, правильно соотносить их содержание и постоянно балансировать, чтобы они были в гармонии (рисунок 34).

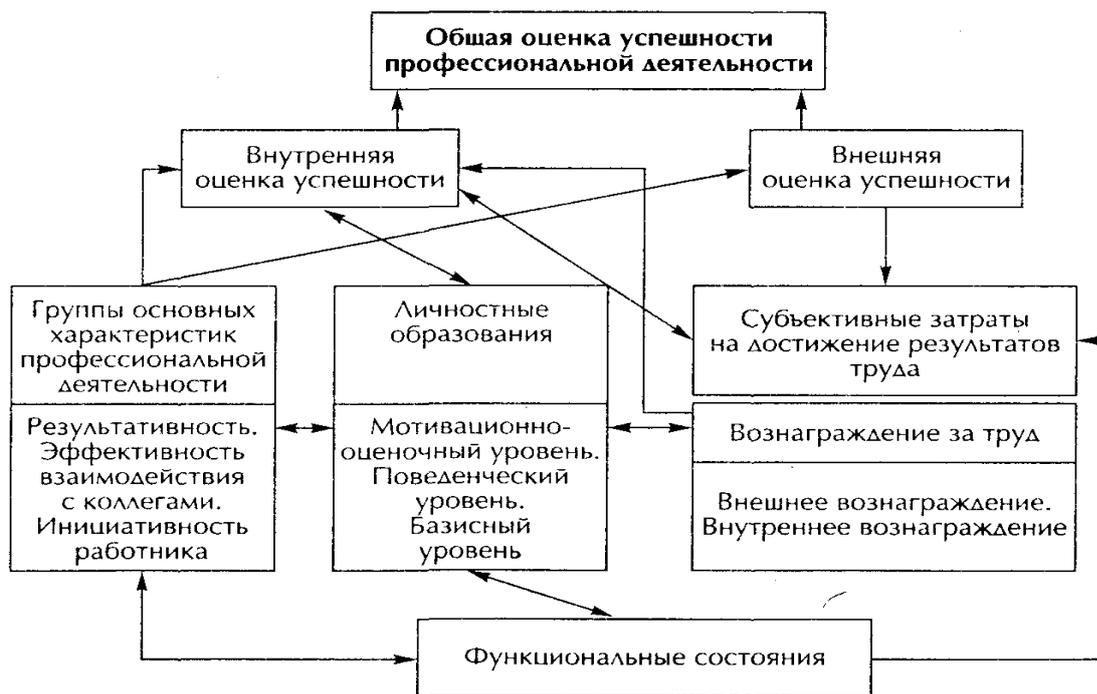


Рисунок 34. Факторы успешности

#### 4.7. Кризисы профессионального становления

Профессиональное становление личности неизбежно сопровождается профессиональными кризисами. Под **кризисом** понимаются «трудности профессионального становления личности, противоречивость профессиональной жизни и реализации карьеры». Профессиональные

кризисы приводят к психической напряженности, неудовлетворенности работника своим профессиональным и социальным положением, и самим собой. Даже в том случае, когда профессиональные кризисы практически не влияют на профессиональное поведение личности, они подготавливают человека к изменениям в профессиональной биографии, благодаря происходящей переориентации на новые цели, отказу от профессиональных стереотипов и так далее.

**Факторами, инициирующими профессиональные кризисы,** являются следующие:

1. Возрастные психологические изменения. Ухудшение здоровья, снижение работоспособности, ослабление психических процессов, профессиональная усталость, интеллектуальная беспомощность, «эмоциональное выгорание», приводящие к профессиональному кризису.
2. Качественное постоянное совершенствование способов выполнения профессиональной деятельности. На стадии профессионального развития наступает такой момент, когда без коренной ломки профессионального стереотипа невозможна дальнейшая эволюция деятельности человека. Работник должен совершить «профессиональный поступок», проявить сверхнормативную активность, которая может проявиться как переход на новый инновационный уровень выполнения профессиональной деятельности, либо как переход на новый образовательно-квалификационный уровень.
3. Возрастание социально-профессиональной активности работника. Зачастую неудовлетворенность своим социальным и профессионально-образовательным статусом приводит работника к поиску новых способов выполнения профессиональной деятельности, а также к смене места работы и даже – к смене профессии.
4. Социально-экономические условия жизнедеятельности человека (ликвидация предприятия, сокращение рабочих мест, недостаточная заработная плата, переезд на новое место жительства).
5. Изменения, связанные с переменной в карьере (вступление в новую должность, участие в конкурсах на замещение вакантной должности, аттестация и т.п.).
6. Полная поглощенность профессиональной деятельностью. Специалисты, «одержимые» работой как средством достижения успеха и признания, становятся конфликтными людьми, нарушают профессиональную этику, проявляют жесткость во взаимоотношениях.

Кризисы профессионального становления личности не стали еще предметом пристального изучения психологов. Кризисы же психического развития, возрастные и жизненные кризисы широко представлены в психологических исследованиях. Прежде чем рассматривать кризисы профессионального становления, проведем краткий анализ интерпретации различных кризисов личности.

### **1. Кризисы детства:**

- В отечественной психологии глубоко исследованы кризисы детства. Обычно выделяют кризис
- первого года жизни;
  - кризис 3 лет;
  - кризис 6 — 7 лет
  - подростковый кризис 10— 12 лет

Форма, длительность и острота переживания кризисов заметно различаются в зависимости от индивидуально-типологических особенностей ребенка, социальных условий, особенностей воспитания в семье и педагогической системы в целом. Суть кризиса состоит в нарушении гармонии и возникновении на этой основе противоречия между разными составляющими или разными линиями развития. Главная проблема кризиса – осознание этих противоречий и грамотное управление этими противоречивыми процессами.

Обозначим следующие варианты противоречий (или кризисов) самоопределяющейся личности. Противоречия самоопределяющейся личности:

- противоречие между половым, общеорганическим и социальным развитием человека (по Л. С. Выготскому);

- противоречие между физическим, интеллектуальным и гражданским, нравственным развитием.

1) продолжает активный поиск профессионального учебного заведения в условиях освоения способов самостоятельной жизни, включая и временные подработки. Завершается этот этап апробированием избранной профессии в процессе реальной трудовой деятельности, часто совмещаемой с учебой (примерно 2-24 года).

2) Пробный этап. Здесь человек «пробует» себя в качестве полноценного специалиста, способного «конкурировать» с более опытными работниками (25-30 лет). Как известно, именно конкуренция в стремлении в жизненному успеху (к карьере) является важнейшим смыслом существования в цивилизованном обществе.

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

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

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

## **2. Кризисы идентичности (по Э. Эриксону)**

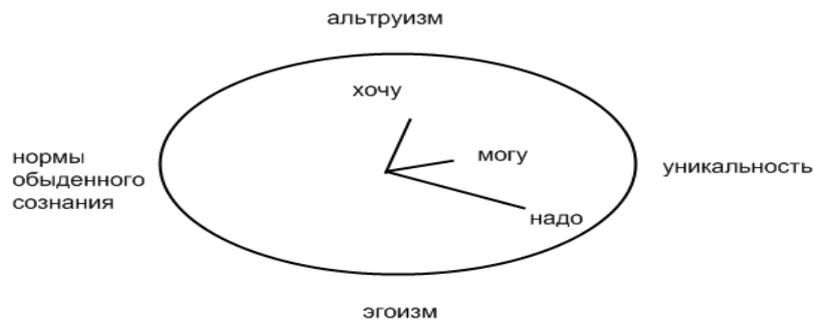
Э.Эриксон выдвинул постулат, что каждый возрастной этап имеет свою точку напряжения — кризис, порожденный конфликтом развития «Я» личности. Человек сталкивается с проблемой соответствия внутренних и внешних условий существования. Когда у него вызревают те или иные качества личности, он встречается с новыми задачами, которые ставит жизнь перед ним как человеком определенного возраста. «Каждая последующая стадия... есть потенциальный кризис вследствие радикального изменения перспективы.

**3. Кризис (по К. Роджерсу)**, возникающий в результате существенного рассогласования между «реальным Я» и «идеальным Я». Фундаментальным компонентом структуры личности, Роджерс считал, «я-концепцию», формирующуюся в процессе взаимодействия субъекта с окружающей социальной средой и являющуюся интегральным механизмом саморегуляции его (субъекта) поведения. К. Роджерс внёс большой вклад в создание недирективной психотерапии, которую он называл «личностно-ориентированной психотерапией»);

**4. Кризисы (по Д. Б. Эльконину)** возрастного развития, основанные на противоречии мотивационной и операциональной линии развития;

**5. Кризисы (по Евгению Александровичу Климову)** собственного профессионального выбора, основанные на противоречии «хочу», «могу» и «надо». Области научных исследований: взаимозависимость профессиональной деятельности и индивидуальных, типологических особенностей человека как субъекта труда; проблемы психологической классификации профессий в целях профориентации).

Для того чтобы более наглядно представить один из возможных вариантов противоречий, возникающих в ходе развития субъекта профессионального самоопределения, можно использовать образную модель (рисунок 35).



**Рисунок 35. Модель противоречивых ориентаций субъекта профессионального самоопределения**

Стрелками обозначены преимущественные ориентации желаний клиента (хочу), его возможностей (могу) и его представлений о должном (надо). Величина стрелок зависит от степени выраженности этих ориентаций.

На этом примере показано, что есть некоторое противоречие (рассогласование) в направленности «хочу» (больше ориентированной на «альтруизм»), с одной стороны, и, с другой стороны «могу» и «надо», больше ориентированных на «уникальность», которая не всегда может, соотносится с «альтруистической» ориентацией (ориентация на «уникальность» как бы разрывается между альтруистической и эгоистической ориентациями, что уже может породить некоторый внутренний конфликт). Кроме того, есть некоторое несоответствие самой величины векторов «могу» и «надо» (наш пример, «надо» имеет более выраженную ориентацию). Рассогласованность «хочу», «могу» и «надо» неизбежно требует их коррекции и развития, а не просто «учета» при планировании.

Для лучшего понимания логики и механизмов развития субъекта профессионального самоопределения рассмотрим «кризисы разочарования» самоопределяющейся личности. Человек – это существо постоянно разочаровывающееся. Начиная с раннего детства, находится в постоянном поиске все лучших и лучших образцов. К таким образцам могут быть отнесены и конкретные профессии. Образ самого мира меняется как для самоопределяющегося человека, так и для уже работающих (самоопределившихся) профессионалов. Человек как бы ищет для себя образ наиболее комфортного мира, в котором мог бы реализовать свои лучшие помыслы и возможности. Не редко самоопределяющаяся личность не находит для себя подлинных смыслов в настоящем времени, и тогда она вынуждена искать эти смыслы в иных, часто воображаемых мирах, или же обнаруживает для себя смыслы в прошлой своей жизни или в предполагаемом будущем.

Кризисы разочарования имеют циклическую, спиралевидную природу. Можно даже предположить, что на каждом таком витке спирали приобретается определенная «мудрость»: человек как бы соглашается с несовершенством окружающего мира и самого себя, и это дает ему возможность взглянуть на всю ситуацию своего самоопределения со стороны, т.е. более объективно обретая на этой основе временную гармонию с собой и миром. Но потом наступает разочарование, и все повторяется на новом витке развития.

В развитии личности на профессиональном пути могут отмечаться и так называемые «биографические кризисы»:

1. Кризис нереализованности – возникает, когда в субъективной картине жизненного пути слабо представлены реализованные связи событий жизни, когда в новой социальной среде недостаточно оцениваются предшествующая подготовка субъекта, его опыт и квалификация.
2. Кризис опустошенности – развивается, когда в субъективной картине жизненного пути слабо представлены актуальные связи, ведущие от прошлого и настоящего в будущее, и связан с душевной усталостью, переживанием неопределенности положения, снижением привлекательности профессиональных целей.
3. Кризис бесперспективности – зарождается, когда в сознании слабо представлены потенциальные связи событий, планы, мечты о будущем и т.

Интересную типологию жизненных кризисов предлагает Э. Ф. Зеер. Он ставит проблему различения типов кризисов (возрастного, профессионального, жизненного, личностного, невротического).

Общая схема соотношения разных типов кризисов такова:

- 1) нормативные кризисы – кризисы психического развития; кризисы профессионального становления – это все возрастные кризисы;
- 2) ненормативные кризисы – критические кризисы (потеря трудоспособности, развод, безработица, лишение свободы); невротические кризисы – (перестройка сознания, инстинкты, внутренние конфликты) - это все жизненные кризисы (рисунок 36).

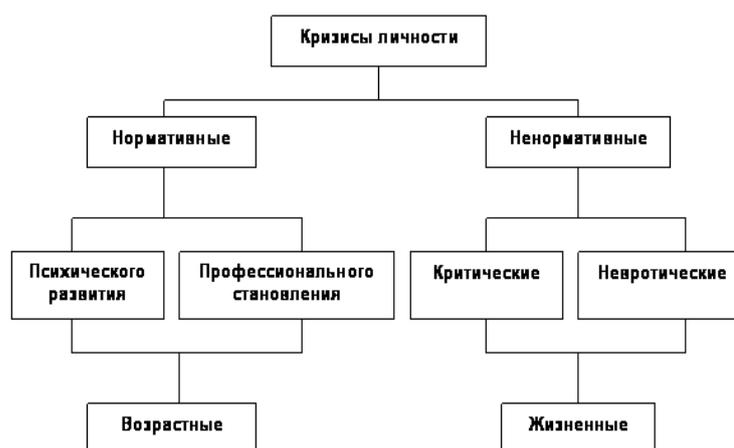


Рисунок 36. Кризисы личности

*Эвальд Фридрихович Зеер* выделяет основные факторы кризисов профессионального становления.

1. Сверхнормативная активность как следствие неудовлетворенности своим положением, своим статусом;
2. Социально-экономические условия жизнедеятельности человека (сокращение рабочих мест, ликвидация предприятия, переезд);
3. Возрастные психофизиологические изменения (ухудшение здоровья, снижение работоспособности, синдром «эмоционального выгорания» и т.п.);
4. Вступление в новую должность;
5. Полная поглощенность профессиональной деятельностью.
6. Изменение в жизнедеятельности (смена местожительства, перерыв в работе)

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

Выделяются также основные фазы кризисов профессионального развития. Еще Л.С. Выготский выделил три фазы возрастных кризисов: 1) предкритическую (обострение противоречий между субъективной и объективной составляющими социальной ситуации развития); 2) критическую (противоречие начинает проявляться в поведении); 3) посткритическую (противоречие разрешается путем образования новой социальной ситуации развития).

Э.Ф. Зеер отметит, что на основании идей Л.С.Выготского можно выделить фазы кризисов профессионального развития:

Предкритическая фаза – проблемы не всегда четко осознаются, но проявляются в психологическом дискомфорте на работе, раздражительности, неудовольствие организацией, оплатой труда, руководителем и т.п.

Критическая фаза – осознанная неудовлетворенность работника; постепенно намечаются варианты изменения ситуации, проигрываются варианты дальнейшей профессиональной жизни, усиливается психическая напряженность, часто противоречия еще больше усиливаются и возникает конфликт.

На данной фазе выделяются следующие типы конфликтов профессионального развития.

1) мотивационный, обусловленный потерей интереса к учебе, работе, утратой перспектив профессионального развития;

2) когнитивно-деятельностный, детерминированный неудовлетворенностью содержанием и способами осуществления учебно-профессиональной и профессиональной деятельности;

3) поведенческий, обусловленный противоречиями в межличностных отношениях в первичном коллективе, неудовлетворенностью своим социально-профессиональным статусом в группе, уровнем зарплаты.

Посткритическая фаза – рассматриваются способы разрешения кризиса. Они могут иметь разный характер: конструктивный, профессионально-нейтральный, деструктивный.

Далее рассмотрим несколько модифицированную и дополненную Пряжниковым таблицу Э.Ф. Зеера, где отражаются психологические особенности кризисов профессионального становления (таблица 6).

**Таблица 6. Психологические особенности кризисов профессионального становления**

<i>Кризис</i>	<i>Факторы, обуславливающие кризис</i>	<i>Способы преодоления кризиса</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
<i>Кризис учебно-профессиональной ориентации (14-15 или 16-17 лет)</i>	<i>Формирование профессиональных намерений и их реализация. Становление «Я-концепции» и ее коррекция. Случайные судьбоносные моменты жизнедеятельности</i>	<i>Выбор профессионального учебного заведения или способа профессиональной подготовки</i>
<i>Кризис профессионального выбора (16-18 лет)</i>	<i>Неудовлетворенность профессиональным образованием и профессиональной подготовкой. Изменение социально-экономических условий жизнедеятельности. Перестройка ведущей деятельности</i>	<i>Смена мотивов учебно-профессиональной деятельности. Коррекция выбора профессии</i>
<i>Кризис профессиональных ожиданий (18-20 лет)</i>	<i>Трудности профессиональной адаптации. Освоение новой ведущей деятельности. Несовпадение</i>	<i>Активизация профессиональных усилий. Корректировка мотивов труда и «Я-</i>

<i>Кризис</i>	<i>Факторы, обуславливающие кризис</i>	<i>Способы преодоления кризиса</i>
	<i>профессиональных ожиданий и реальной действительности</i>	<i>концепции». Увольнение, смена специальности и профессии</i>
<i>Кризис профессионального роста (23-25 лет)</i>	<i>Неудовлетворенность возможностями занимаемой должности и карьерой. Потребность в дальнейшем повышении квалификации. Создание семьи и ухудшение финансовых возможностей</i>	<i>Повышение квалификации. Карьера. Смена места работы, вида деятельности. Хобби, семья, быт</i>
<i>Кризис профессиональной карьеры (30-33 года)</i>	<i>Стабилизация профессиональной ситуации. Неудовлетворенность собой и своим профессиональным статусом. Ревизия «Я-концепции». Новая доминанта профессиональных ценностей</i>	<i>Переход на новую должность или работу. Освоение новой специальности и повышение квалификации. Уход в быт, семью, досуговые занятия, социальная изоляция, эротические приключения</i>
<i>Кризис социально-профессиональной самоактуализации (40—42 года)</i>	<i>Неудовлетворенность возможностями реализовать себя в сложившейся профессиональной ситуации. коррекция «Я-концепции». Недовольство собой, своим социально-профессиональным статусом. психофизиологические изменения и ухудшение состояния здоровья. Профессиональные деформации</i>	<i>Переход на инновационный уровень выполнения деятельности (творчество, изобретательство, новаторство). Сверхнормативная социально-профессиональная деятельность. Переход на новую должность или работу. Смена профессиональной позиции, сексуальные увлечения, создание новой семьи</i>
<i>Кризис утраты профессиональной деятельности (55-60 лет)</i>	<i>Уход на пенсию и новая социальная роль. Новый способ жизнедеятельности. Сужение социально-профессионального поля. Сужение финансовых возможностей. Психофизиологические изменения и ухудшение состояния здоровья</i>	<i>Социально-психологическая подготовка к новому виду жизнедеятельности. Организация социально-экономической взаимопомощи пенсионеров. Вовлечение в общественно-полезную деятельность</i>
<i>Кризис социально-профессиональной адекватности (65-70 лет)</i>	<i>Социально-психологическое старение, утрата профессиональной идентификации, неудовлетворенность жизнью</i>	<i>Социально-психологическая активность, освоение новых социально полезных видов деятельности</i>

#### **4.8. Профессиональная пригодность**

Профессиональная пригодность, эффективность и надежность деятельности существенно зависят от индивидуально-психологических особенностей личности. В настоящее время специалисты в области прикладной психологии уделяют большое внимание изучению личностных особенностей, которые, с одной стороны, являются, как правило, константными, базисными характеристиками конкретного индивида, а с другой стороны, в более полной мере определяют индивидуальные поведенческие реакции и психические состояния, влияющие на эффективность и надежность деятельности.

Профессиональная пригодность субъекта труда в психологии рассматривается как, во-первых, индивидуально-психологические различия, отражающиеся на развитии свойств и качеств личности на этапах жизненного и профессионального пути, характере и степени проявления профессиональных способностей, структуре и динамике профессиональной мотивации. Именно состояние этих психологических свойств и качеств, предопределяет уровень успешности профессиональной подготовки, адаптации к деятельности, проявления, формирования себя как профессионала и решения задач конкретной деятельности. В конечном счете, это и обуславливает степень соответствия (пригодности) субъекта требованиям деятельности.

Во-вторых, важным аспектом проблемы профессиональной пригодности является сущность самой конкретной деятельности, с которой соотносится субъект, – ее содержание, средства и условия, выступающие в системе требований к субъекту, характер изменения данных компонентов деятельности по мере развития профессий, уровень объективной и субъективной значимости трудовых задач и т. д.

В-третьих, профессиональная пригодность проявляется в конкретных промежуточных или конечных результатах подготовки и реальной деятельности (успешности, производительности, надежности и т. п.), которые при соотношении их с эталонными, нормативными показателями приобретают оценочные значения для субъекта. Их важность определяется, с одной стороны, ролью оценок (объективных и субъективных) в регуляции деятельности на основе включения механизма обратной связи, а с другой стороны – влиянием этих оценок на решение различных социальных, экономических, профессиональных и других вопросов жизни и деятельности конкретного субъекта, на суждения о степени его подготовленности, перспективности, профессионализме.

Формирование профессиональной пригодности неразрывно связано с самоопределением личности, то есть с самоутверждением, самореализацией и самосовершенствованием человека в обществе, в труде и трудовом коллективе.

Профессиональное самоопределение является многомерным и многоступенчатым процессом, который можно рассматривать под разными углами зрения: как серию задач, которые ставит общество перед личностью и которые ей следует решать;

- как процесс поэтапного принятия решения, посредством которого человек формирует баланс между собственными предпочтениями, интересами, целями и требованиями трудовой деятельности, потребностями общества и т. п.;
- как процесс формирования личности профессионала, его индивидуального стиля и оценки деятельности.

С этих позиций профессиональное самоопределение трактуется как «концепция» индивида, отражающая его понимание, переживания и намерения, предметные действия в профессиональной деятельности. Перечисленные выше целевые функции профессионального самоопределения по своей сути являются критериями оценки профессиональной пригодности.

Психологический анализ трудовой деятельности в связи с проблемой профессиональной пригодности рассматривается как средство, инструмент обоснования требований к личности, к ее способностям и профессионально важным качествам, степень соответствия которых конкретным требованиям и определяет уровень пригодности субъекта.

Способности человека, его профессионально важные качества и функции формируются в труде, причем возможности их развития ограничены как особенностями самого процесса развития, так и временными лимитами. Причинами такого положения являются препятствия, ограничения, связанные с индивидуальными психологическими особенностями человека, с недостаточной разработкой теории и практики профессиональной подготовки, довольно динамичным характером многих видов деятельности (периодическим изменением их содержания, средств, условий) и, наконец, отсутствием учета индивидуальных особенностей в процессе обучения и самой деятельности.

Первая группа лимитирующих факторов связана с ограничением возможностей и выраженными индивидуальными различиями познавательных, психомоторных, эмоционально-волевых характеристик человека, которые необходимы практически для любых видов деятельности.

Вторая группа лимитирующих факторов отражает высокий уровень ответственности, сложности, опасности выполнения трудовых задач в ряде профессий и возможность возникновения в связи с этим особых психических состояний (напряженность, стресс, утомление, психическая демобилизация и др.), нарушающих психосоматический статус и работоспособность человека, снижающих эффективность и надежность его деятельности.

Третья группа лимитирующих факторов связана с особенностями психических свойств – темпераментом, характером, профессиональной мотивацией, которые определяют устойчивость, темп, подвижность психической активности человека, его коммуникативные возможности, направленность и интенсивность побуждений и стремлений в деятельности; индивидуальные особенности перечисленных черт личности могут не соответствовать конкретным профессиональным требованиям.

Четвертая группа ограничений определяется периодическим изменением характера трудовой деятельности и структуры профессиональных требований, а также возможной профессиональной переориентацией и переподготовкой, что сопровождается, как правило, нарушением баланса индивидуальных психологических возможностей и профессиональных требований к субъекту.

Таким образом, в силу тех или иных причин возникает вопрос об оценке психологических особенностей конкретного человека, желающего посвятить себя какой-либо профессии, и прогнозировании успешности овладения им этой профессией и последующей практической деятельности.

При обосновании профессиональных требований к будущим специалистам следует учитывать, что существуют требования к практическим некомпенсируемым психологическим качествам, которые не поддаются развитию, компенсации в конкретных условиях подготовки (и по продолжительности, и по содержанию средств – дополнительные занятия, тренажи и т. п.). К таким качествам относятся особенности темперамента, некоторые черты характера, эмоциональная неустойчивость и т. д. С другой стороны, есть требования, которые незначительно ограничивают индивидуальные особенности, некоторые из которых легко компенсируются, развиваются соответствующим усилием обучаемого и специальными тренировками. Это такой уровень требований, который допускает легко в последующем устранить незначительно выраженную напряженность, некоторые нарушения координации

движений, которые можно развить, наличие недостаточно благоприятных черт характера, которые можно компенсировать и т. д.

Таким образом, в результате психологического анализа деятельности должны быть определены основные требования к психологическим особенностям будущего специалиста:

- выявлены профессионально важные психические процессы (способности), свойства и состояния, способствующие более успешному и быстрому овладению профессией;
- определена динамика их формирования;
- выявлены психологические качества, поддающиеся развитию, целенаправленному формированию в процессе подготовки, а также стойкие, мало изменяющиеся в процессе жизни;
- установлены психологические качества, которые могут отрицательно влиять на процесс подготовки и успешность последующей профессиональной деятельности.

На основе результатов психологического анализа конкретной трудовой деятельности – профессиональных требований – определяется, разрабатывается комплекс методических приемов изучения психологических особенностей личности будущих специалистов.

Активное построение человеком своей трудовой деятельности, ее целей, внешних и внутренних средств, условий, индивидуального стиля является активностью психического отражения. С этих позиций профессиональная пригодность/ непригодность определяется интенсивностью, адекватностью, системностью психического отражения особенностей конкретной деятельности. Именно поэтому профессиональная психодиагностика (и прогностика) должна быть направлена на измерение не только степени развития профессиональных способностей и других элементов структуры личности, но и уровня мобилизационных возможностей этих качеств, степени их интегрированности и взаимной компенсации.

Процесс формирования личности профессионала и достижения определенного уровня пригодности к конкретному труду обуславливается синтезом, с одной стороны, возможностей, способностей и активности личности, а с другой стороны – требованиями деятельности, определяемыми особенностями ее содержания, средств, условий и организации. На основе этого синтеза, включения личности в трудовой процесс формируется субъект деятельности.

Становление субъекта деятельности является следствием прохождения человеком сложного пути своего развития, подготовки к вхождению в мир профессий, освоения профессиональной деятельности, адаптации к ней и совершенствования профессионального мастерства. На этом пути постоянно возникают все новые и новые требования к субъекту деятельности, к его профессиональной пригодности, и в то же время уровень пригодности, то есть степень соответствия личности этим профессиональным требованиям, выступает детерминирующим фактором в развитии субъекта деятельности.

В этой связи можно говорить о том, что уровень профессиональной пригодности на этапах становления профессионала будет зависеть, в частности, от ряда факторов.

Во-первых, от степени адекватности отображения субъектом деятельности ее объекта, то есть того, что субъект пытается познать и преобразовать в окружающем мире и в конкретных трудовых ситуациях.

Во-вторых, профпригодность субъекта будет определяться характером профессиональной мотивации личности, ее направленностью, интересами, установками и т. д.

В-третьих, важным фактором формирования проф. пригодности является развитие у субъекта индивидуально своеобразных способов решения типичных жизненных и производных задач (формирование индивидуального стиля трудовой деятельности), представлений о

своем месте в жизни и труде, познания себя и утверждения себя в обществе и в представлениях о самом себе, системы самооценки и самосовершенствования.

В этом заключаются индивидуальные возможности субъекта с точки зрения проявления уровня пригодности и управления (развития, коррекции) этим свойством.

Профессиональная пригодность в основном определяется совокупностью индивидуальных особенностей индивида, которые влияют на успешность освоения какой-либо трудовой деятельностью и эффективность ее выполнения.

Профпригодность отражает реальный уровень развития профессионально значимых качеств человека, которые свойственны конкретной трудовой деятельности. Профпригодность определяется уровнем удовлетворенности трудом, его процессом и результатами. На сегодняшний день удовлетворенность трудом и своей профессией зависит не только от самого процесса, но и от внешних факторов. К такого рода факторам относятся условия деятельности, сложившийся микроклимат в коллективе, мотивационный уровень, престиж профессии, вовлеченность в профессию и т. д.

Понятие «профессиональная пригодность» используется только для характеристики человека с позиции его соответствия требованиям трудовой деятельности. Профессиональная пригодность к определенной выбранной трудовой деятельности непосредственно отражает, насколько человек видит себя в этой профессии, комфортно ли ему осознавать себя в данной среде, тем самым предопределяя успешность в выбранной специальности.

Для того чтобы оценить профессиональную пригодность человека, необходимо ознакомиться с элементами единой системы подготовки человека к трудовой деятельности и обеспечения максимально успешной ее реализации на протяжении всего профессионального пути.

Процесс формирования профессиональной пригодности проходит несколько этапов:

1. трудовое воспитание и обучение – этап, на котором происходит подготовка к труду и выбору профессии. На этом этапе необходимо воспитать у ребенка любовь к труду, помочь в овладении простейшими орудиями и способами труда, сформировать готовность к труду, потребность и понимание его необходимости, развитие общетрудовых навыков;
2. при профессиональной ориентации помощь в основном оказывается в виде профессионального просвещения, знакомства с профессиями, анализа желаний и способностей того, кому предоставляется консультация;
3. профессиональный отбор – определение степени пригодности человека к определенному виду деятельности на основе сопоставления его индивидуальных особенностей с требованиями профессии, возможно также решение задач распределения специалистов, комплектование учебных и профессиональных групп, подбор специалиста к функционирующей группе и т. д.;
4. профессиональная подготовка является своего рода ядром всего обучающего процесса, в нее, как правило, входят не только программы, по которым будет проводиться обучение, но и тренинги, тренажеры, а также методы, по которым будет проходить оценка новичка в новой области деятельности;
5. профессиональная адаптация направлена на полное вхождение новичка в новую сферу деятельности, при этом существуют своеобразные методы оценки особенности того или иного человека в адаптации к новому;
6. профессиональная деятельность – обеспечение рациональной организации, условий и процесса трудовой деятельности, высокой эффективности, качества, безопасности труда, профессионального совершенствования, охраны здоровья, удовлетворенности трудом;

7. профессиональную аттестацию еще иногда называют оценкой профессиональных навыков и соответствием квалификации человека занимаемой должности. По итогам аттестации аттестационная комиссия выносит решение: соответствует занимаемой должности, соответствует занимаемой должности при условии повышения квалификации и не соответствует занимаемой должности;

8. профессиональная реабилитация – восстановление функционального состояния организма и психики после напряженной работы и перенесенных заболеваний при развитии стойких отрицательных доминантных состояний в результате частых профессиональных неудач и т. д.

Нужно отметить, что содержание каждого этапа очень своеобразно и специфично, если рассматривать их с точки зрения целей, задач, методов, средств и сроков их реализации.

Но есть то, что их объединяет, – общее между всеми восемью этапами, а именно, необходимость определения тех показателей, которые являются критериями эффективности и рационализации проведения процедуры диагностики.

Нельзя забывать о том, что творческий подход к работе, удовлетворенность трудом, система финансовых и моральных стимулов помогают в формировании профессиональной пригодности. Данный аспект имеет большое значение в сложных, требующих особой ответственности и физической выносливости, видах труда. По мере накопления опыта и его трансформации в трудовую деятельность можно говорить о становлении профессиональной пригодности того или иного индивида.

Становление субъекта деятельности со своей позицией, профессиональными планами, стратегией поведения, целями и программами действий, отношением к результатам деятельности и другими специфическими свойствами является результатом преломления законов развития человека, изменения психического склада на жизненном пути под влиянием деятельностных детерминант. И в этом процессе одним из критериев особенностей развития выступает уровень профессиональной пригодности субъекта в своем деятельностном (степень трудовой продуктивности, надежности и т. п.) и субъективном (степень удовлетворенности конкретным трудом) выражении.

Таким образом, основным механизмом формирования деятельностной личности (субъекта деятельности) и достижения его определенного уровня профессиональной пригодности является соотношение ее психической организации с требованиями деятельности.

## **Контрольные вопросы**

1. Выделите особенности профессионального самоопределения человека.
2. Назовите основные этапы выбора профессии.
3. Перечислите основные сложности и ошибки на каждом этапе выбора.
4. Раскройте возможности профессиональной ориентации в успешном выборе профессии, установлении взаимосоответствия характеристик личности и объективных требований труда.
5. Определите сущность и особенности профессионального обучения как предпосылки личностного и профессионального совершенствования человека.
6. Выделите психологические закономерности формирования профессиональных знаний, навыков, умений.
7. Раскройте суть психологической подготовки человека к трудовой деятельности, становлению его как профессионала.

### **Практические задания**

1. Охарактеризуйте конфликты профессионального становления личности.
2. Объясните современные факторы, признаки, причины кризиса профессионального становления.
3. Перечислите кризисы профессионального становления
3. Проанализируйте свой опыт профессионального становления.
4. Выявите критерии, необходимые для становления профессионала.
5. Определите свой уровень профессиональной пригодности. Какие факторы повлияли на формирование профессиональной пригодности.

### **Литература**

1. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности. Учебное пособие для вузов – М.. ПЕР СЭ, 2001 – 511 с – (Современное образование).
2. Носкова О.Г. Психология труда [Текст]: учеб. пособие./О. Г. Носкова ; под ред. Е. А. Климова.-5-е изд., стер.-М.: Академия, 2009.-384 с.
3. Павлова А.М.. Психология труда [Текст]: учеб. пособие./А. М. Павлова ; Рос. гос. проф.-пед. ун-т ; под ред. Э. Ф. Зеера.-Екатеринбург: Изд-во РГППУ, 2008.-156 с
4. Пряжников Н.С. Психология труда и человеческого достоинства [Текст]: учеб. пособие /Н. С. Пряжников, Е. Ю. Пряжникова.-3-е изд., стер.-М.: Академия, 2005.-480 с
5. Толочек В.А. Современная психология труда [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов по спец. психологии/В. А. Толочек.-2-е изд.-СПб.: Питер, 2008.-432 с.
6. Шадриков В.Д., Дружинин В.Н. Формирование подсистемы профессионально важных качеств в процессе профессионализации. Проблемы индустриальной психологии. Ярославль: ЯрГУ, 1979.

## ГЛАВА 5. ПРИКЛАДНЫЕ АСПЕКТЫ ПСИХОЛОГИИ ТРУДА

### Цель:

1. Технология профессиональной консультации
2. Ознакомление с алгоритмом проведения проф.беседы
3. Составление профессиограммы, психограммы

### 5.1 Методика проведения индивидуальной профессиональной консультации

Профессиональная деятельность играет важную роль в жизни каждого человека и оказывает большое влияние на его состояние и самочувствие. Удачно выбранная профессия повышает самоуважение и позитивное представление человека о себе. Поэтому так важно для человека, вступающего в мир профессий, сделать правильный выбор.

При этом необходимо иметь ввиду следующие обстоятельства:

- во-первых, динамичность и изменчивость мира профессий - появление новых профессий, изменение содержания труда массовых профессий;

- во-вторых, человеку на современном этапе развития общества надо стремиться овладеть не одной единственной профессией, а несколькими смежными профессиями;

- в-третьих, сам человек не есть нечто застывшее и «намертво» связанное с профессией.

В течение жизни может появиться желание или необходимость изменить профессию или квалификацию. А для этого необходимо быть готовым к тому, что знаний и умений, полученных в период обучения, не хватит на все время трудовой жизни. Человеку в течение жизни не раз придется переучиваться, заниматься самообразованием, самовоспитанием.

В связи с этим на современном этапе предъявляются особые требования к проведению консультаций по выбору профессии для обучающихся разного возраста.

**Рассмотрим основные подходы в профконсультировании и связанные с ними типы профконсультаций.**

Профконсультация стала актуальной в начале двадцатого столетия; ее возникновение было связано с проблемами выбора профессии. Выбор профессии долгое время рассматривался как поиск профессии, соответствующей психологическим характеристикам человека. Этот подход получил название диагностического. Основоположником диагностического подхода был американский ученый Ф. Парсонс.

Профконсультация *диагностического* типа состоит из трех фаз:

- 1) изучение психических и личностных особенностей претендента на профессию (психодиагностическая фаза);

- 2) характеристика содержания труда, требования профессии и их описание в психологических терминах (профессиографическая фаза);

- 3) сопоставление индивидуальных особенностей человека с требованиями профессии и принятие решения о пригодности человека (фаза принятия решения).

Основные недостатки диагностирующей профконсультации:

- игнорируется изменчивость, динамичность мира профессий, вследствие чего человеку в течение профессиональной жизни, возможно, не раз придется менять профессию;

- наличие огромного числа профессий и специальностей негативно сказывается на профессиографической компетентности психолога-консультанта;

- не принимается во внимание профессиональное развитие личности, изменение ее направленности, компетентности и профессионально важных качеств;

- консультируемый исключается из процесса принятия жизненно важного для него решения.

Наряду с диагностическим подходом в деле содействия выбору профессии выделяют *воспитательный* подход. Сторонники данного подхода считают, что человека можно подготовить к выполнению любой профессии. Главное – правильно подобрать эффективные методы профессионального обучения. Отсюда и содержание этого типа профконсультации – изучение индивидуально-психологических особенностей человека и организация оптимального профессионального обучения.

Основной недостаток этого типа профконсультации – игнорирование психофизиологических различий людей. Успешность освоения ряда профессий, а также продуктивность выполнения деятельности определяются свойствами нервной системы, типологическими особенностями.

В современной профконсультационной практике акцентируются идеи **диалогического подхода**, который является весьма перспективным и продуктивным. Сама идея диалога возникла еще в глубокой древности («Диалоги» Платона, религиозные катехизисы). Суть диалогического подхода состоит в следующем. Поскольку наше сознание имеет диалоговую природу, наиболее подходящим методом как для активизации самопознания и самоопределения оптанта (выбирающего профессию), так и для корректного психолого-педагогического воздействия на него является организация доверительного обсуждения существенных сторон ситуации выбора профессии. При этом обсуждение ведется по определенным правилам, максимально гарантирующим равноправные позиции собеседников и отсутствие какого-либо заметного давления со стороны психолога-профконсультанта.

**Диалогический подход** – это вместе с тем и подход глубоко индивидуализированный, который предполагает и самопознание оптанта, изучение его индивидуально-психологических особенностей, корректное воздействие на сознание оптанта.

В рамках **имитационно-игрового подхода и личностно-ориентированного подхода** развивался такой тип профконсультации как развивающая (активизирующая) консультация. Основное ее содержание – активизация процесса формирования психологической готовности личности к профессиональному самоопределению. Главный момент в этой профконсультации – перенесение акцента с акта выбора профессии или рекомендации по решению профессионально обусловленной проблемы на психологическую подготовку личности к определению своей позиции и самостоятельному принятию решения.

Важным принципом этого типа консультирования является сотрудничество психолога с оптантом. В процессе консультирования акцент делается на осознание оптантом своей проблемы, его самоопределение и выработку решения.

**Комплексный подход** сводится к разумному, уместному использованию разных средств, культивируемых сторонниками нескольких ранее охарактеризованных подходов. При проведении профконсультации поощряется индивидуально-своеобразная творческая инициатива самого психолога-профконсультанта.

Психологи-профконсультанты ГУ РК «Республиканский центр оценки качества образования» используют комплексный подход в работе с оптантами в рамках проведения индивидуальных консультаций по выбору профессии. Комплексность проявляется в том, что в процессе проведения индивидуальных консультаций происходит углубленное изучение личности оптанта с помощью специально подобранного диагностического инструментария. Кроме того, используются различные приемы и методы, позволяющие оптанту стать активным субъектом профессионального и личностного самоопределения.

Обратимся к определению «профессиональная консультация». **Профессиональная консультация** - это метод психологической помощи людям в профессиональном самоопре-

делении, планировании профессиональной карьеры, а также в преодолении трудностей профессиональной жизни. Профессиональная консультация проводится с учетом физических и психологических индивидуальных особенностей клиента, его общих и профессиональных интересов, склонностей и способностей, общего и специального образования и подготовки. При проведении консультации учитывают также потребности рынка труда, возможности трудоустройства, профессионального роста, условия труда и т.п. Психологический смысл консультации состоит в том, чтобы помочь человеку **самому решить** возникшие проблемы.

Профессиональная консультация содействует формированию готовности к выбору профессии.

Рассмотрим более подробно основные этапы проведения **индивидуальной консультации по выбору профессии.**

**Первый этап** – структурирование и достижение взаимопонимания. Психолог решает задачу установления контакта с обратившимся за консультацией. Конкретные варианты присоединения зависят от индивидуальных и культурных особенностей консультируемого.

**Второй этап** – определение сути проблемы. Психолог (консультант) решает следующие задачи: зачем оптант пришел; как он видит свою проблему; каковы его возможности в решении этой проблемы?

**Третий этап** – этап эффективного взаимодействия. На данном этапе используются различные психодиагностические методы. Прежде всего, проводится диагностическая беседа (относится к интерактивным методикам), позволяющая составить предварительный портрет оптанта, содержащий следующую информацию: жизненные планы и ценностные ориентации оптанта; интересы, способности и личностные особенности; влияние семьи, школы и друзей на выбор профессии; степень информированности оптанта об основных требованиях, предъявляемых различными группами профессий к человеку (см. план профориентационной беседы).

Диагностическая беседа позволяет выявить проблему оптанта глазами специалиста.

Можно выделить различные варианты формулировки проблем, связанных с профессиональным самоопределением.

1. Отсутствие профплана у оптанта, вариантов выбора той или иной профессии. При этом оптант осознает необходимость своевременного решения проблемы.

2. Недостаточная информированность о путях дальнейшего получения образования, об учебном заведении (в котором можно получить данную профессию), о перспективах работы. Кроме того, незнание путей самовоспитания, самообразования, подготовки себя к овладению в будущем данной профессией.

3. Наличие каких-либо противопоказаний (состояние здоровья, завышенный уровень притязаний, неадекватная самооценка и т.д.) к овладению выбранной профессией.

4. Преодоление конфликтной ситуации с родителями (несогласие родителей с профессией, выбранной оптантом).

5. Выбор сразу нескольких профессий, часто совершенно противоположного характера. Оптанты с данной проблемой характеризуются тем, что при определении своего профессионального выбора они ориентируются исключительно на советы и мнения товарищей и окружающих людей, не задумываясь ни о своих возможностях, ни о достоинствах той или иной профессии. Именно такие оптанты в наибольшей степени нуждаются в помощи со стороны психолога.

6. Подтверждение выбранного варианта профплана. Оптант имеет сформированный профплан, знает, какую профессию выбрать, но хотел бы убедиться в правильности своего

выбора.

Задача специалиста – подтвердить или опровергнуть данный выбор.

На этапе эффективного взаимодействия помимо беседы применяются следующие психодиагностические методы: объективные тесты (интеллектуальные тесты, тесты способностей); тесты-опросники (диагностируют черты личности и направленность: интересы, установки, отношения, ценностные ориентации); методики субъективного шкалирования и самооценки (предусматривают оценку каких-либо объектов внешнего мира, людей, событий своей жизни либо себя самого); проективные методики (проективные методики построены главным образом на интерпретации ответов оптанта на внешние нейтральные вопросы, его реакций на ситуации, допускающие множественность возможных суждений при восприятии; по этим ответам и реакциям психолог судит о глубинных мотивах поведения, жизненно и профессионально значимых событиях, личностных смыслах); аппаратные поведенческие методики (с их помощью диагностируют элементарные психические функции (скорость реакции, чувство равновесия, психомоторную реакцию) и свойства нервной системы. Подбор психодиагностических методов зависит от типа проблемной ситуации и предпочтений самого психолога. Важно при этом соблюдать принцип оптимальности в подборе различных психодиагностических методов.

Результаты психодиагностики должны носить развивающий характер: стимулировать потребность личности в самопознании, самосовершенствовании. При выявлении недостаточного уровня развития профессионально важных качеств, способностей, необходимо давать рекомендации оптанту с целью коррекции профессионально-психологического профиля личности.

**Четвертый этап** – аналитический. Оптанта анализирует полученную информацию и принимает решение. Психолог должен постоянно осознавать содержание своей профессиональной позиции и помнить о том, что правильное для него решение не является таковым для оптанта. В то же время оптанта ждет от психолога четких директивных рекомендаций.

Важна «обратная связь» от оптанта. Перечень вопросов, который может быть адресован ему:

1. Помогла ли вам наша совместная работа продвинуться в процессе принятия решения о выборе дальнейшего профессионального пути?

2. Какой профессии на данный момент вы отдаете предпочтение?

На данном этапе психолог может использовать различные директивы в виде конкретных пожеланий «Я предлагаю вам сделать следующее»:

- фантастическое предложение: "Представьте себе...», «Опишите идеальную профессиональную деятельность...»;

- свободные ассоциации «Расскажите, какие ассоциации вызывает у Вас эта профессия...», «Перейдите к тому, что происходит в Вашей профессиональной жизни».

Давайте представим, что в один прекрасный день произошло чудо, Вы проснулись и узнали, что работаете (врачом, ветеринаром, поваром и т.д.). Опишите ваш идеальный рабочий день (что вы делаете утром, днем, вечером). Какие положительные изменения произошли в вашей жизни, связанные с профессиональной деятельностью? Как окружающие люди поймут, что вы являетесь профессионалом в своей области? Вы приложили большие усилия, чтобы стать профессионалом. Своими достижениями вы обязаны не только себе, но и окружающим людям. Кого бы вы хотели поблагодарить за помощь и поддержку? Понравилась ли Вам представленная картина вашего профессионального будущего?

Оказывает ли учебное заведение помощь в трудоустройстве выпускников?

**Пятый этап** – присоединение к будущему. На этом этапе задачи психолога состоят в том, чтобы способствовать переходу личности на уровень конкретных действий, изменению ее мыслей, намерений, чувств, поведения и деятельности. Главным достижением консультации считаются изменения психического состояния оптанта. Совместно с психологом разрабатывается программа действий с целью достижения поставленных целей.

Примерный перечень пунктов программы действий оптанта:

1. Для начала оптанту необходимо изучить весь спектр учебных заведений в своем районе, а также в ближайших к району городах и населенных пунктах, ведущих подготовку по интересующей профессии. При желании выехать на учебу в другой город; уточнить интересующую информацию, обратившись к сайту учебного заведения с помощью Интернета.

2. Определить перечень наиболее привлекательных учебных заведений. Оптанта должен выявить наиболее значимый для себя критерий выбора учебного заведения: доступность поступления в учебное заведение, близость учебного заведения к дому, престижность учебного заведения, наличие общежития, интересная культурная жизнь. Далее он может соотнести выбранный критерий с интересующими учебными заведениями.

3. Выяснить, когда нужно подавать заявление, какие документы необходимо представить и, самое главное, какие вступительные испытания предусмотрены в учебном заведении. В случае наличия пробелов в знаниях продумать пути дополнительной подготовки по предметам.

4. По возможности посетить Дни открытых дверей в заинтересовавших учебных заведениях.

5. Выяснить, есть ли какие-то особенные требования к поступающим (ограничения по полу, по состоянию здоровья и т.д.); Узнать, какие условия предоставляет учебное заведение для обучения (помещение, оборудование, учебные материалы); есть ли база для прохождения практики.

6. Определить основной и запасной вариант профплана.

7. Более подробно ознакомиться с содержанием интересующих профессий (знакомство с профессиограммами и социолограммами профессий; беседы с представителями профессий; экскурсии на рабочее место представителя той или иной профессии и т.д.).

8. Выполнять рекомендации по развитию памяти, внимания, мышления.

9. Придерживаться рекомендаций, направленных на формирование конструктивных отношений с окружающими, на создание благоприятных условий для развития слабых положительных и смягчения сильных отрицательных характерологических особенностей.

10. Формировать навыки самоорганизации и планирования.

## **1. Основные методы работы профконсультанта**

Профконсультирование является специальной деятельностью по оказанию помощи клиенту в решении проблем индивидуальной занятости с учетом его особенностей и реальной ситуации на рынке труда. Эти проблемы связаны с выбором профессии, определением профиля профессионального обучения, трудоустройством, сменой сферы деятельности.

Профконсультант может реально помочь прежде всего в решении проблемы выбора профессии и в определении профиля профессионального обучения. Для большинства клиентов службы занятости актуальны также проблемы психологической и социальной адаптации.

Последствия общения с консультантом имеют большую личностную значимость для клиента. Каким будет вмешательство консультанта - развивающим или разрушающим личность клиента - зависит от соблюдения им этических принципов профессиональной деятельности:

1. **Ответственность.** Консультант несет персональную ответственность за адекватность используемых методов, правильность проведения диагностических процедур, обоснованность суждений, выводов, рекомендаций.
2. **Компетентность.** Профконсультант должен иметь необходимую специальную теоретическую и практическую подготовку, использовать приемы и методы, соответствующие его квалификации и личным возможностям, постоянно повышать свою квалификацию, знакомиться с новыми разработками в области своей профессиональной деятельности, выбирать методы адекватно конкретной ситуации консультирования.
3. **Добровольность.** Клиент участвует в профконсультации по собственному желанию и имеет право отказаться от какого-либо вида работы с консультантом (тестирования, анкетирования и т.п.) без объяснения причин.
4. **Конфиденциальность.** Информация, полученная профконсультантом в процессе работы с клиентом, не подлежит разглашению (сознательному или случайному), а передача её другим лицам возможна лишь с согласия консультируемого и если это соответствует его интересам.
5. **Активность.** Консультируемый самостоятельно принимает решение по проблеме, с которой обратился к профконсультанту или в службу занятости. Профконсультант оказывает информационную и психологическую помощь в ответ на запрос клиента, создает условия и поощряет активность и самостоятельность консультируемого в принятии им решения. Суждения и оценки профконсультанта в процессе работы с клиентом не должны ограничивать свободу последнего в принятии им решения.
6. **Позитивный эффект.** Профконсультант интерпретирует полученные результаты с позиции соответствия индивидуально-психологических особенностей клиента требованиям конкретной профессии с учетом перспектив ее развития и возможностей компенсации. Он акцентирует внимание на возможностях консультируемого, поддерживает и стимулирует его поисковую активность.
7. **Лояльность.** Профконсультант уважает личность клиента и защищает его право на свободу в профессиональном самоопределении. Интересы консультируемого, даже не соответствующие интересам службы занятости, являются приоритетными. В общении с любым клиентом профконсультант должен проявлять доброжелательность, тактичность независимо от своего эмоционального и физического состояния и субъективного отношения к нему.

## **2. Схема профконсультирования**

Схема процесса профконсультирования может быть следующей:

**Подготовительный этап.** Основная задача консультанта на данном этапе - составить общее представление о проблеме клиента. Консультант анализирует имеющиеся у него данные и готовится к консультации: подбирает справочно-информационный материал, необходимые диагностические методики, продумывает стратегию.

**Первый этап.** Задача консультанта - помочь клиенту сформулировать свою профконсультационную проблему, то есть увидеть эту проблему глазами клиента. Данный этап начинается со знакомства и во многом определяет успешность всей консультации. В самом начале встречи консультант должен представиться. С самого начала консультации необходимо позаботиться о дружеской, доверительной атмосфере. Успешность установления контакта с клиентом зависит от уровня коммуникативной культуры профконсультанта, которая предполагает контроль за собственным невербальным поведением (визуальным контактом, эмоциональным тоном речи, позами и жестами, межличностным пространством), диагностику состояния клиента по посылаемым им невербальным сигналам, а также вербальную культуру.

Далее консультант оценивает исходную ситуацию по следующим позициям:

Клиент: в чем заключается его проблема, как он относится к консультации и профконсультанту, в каком состоянии находится, каков может быть внутренний мотив обращения к консультанту.

Условия: организационные, временные, информационная и методическая оснащенность.

Профконсультант: осознание профессиональной квалификации и компетентности относительно данной ситуации, функциональная готовность к ней, статус в глазах клиента.

Если контакт с консультируемым не получается, можно использовать несложные методики, например ДДО, "Карту интересов", конструктивный рисунок человека из геометрических фигур. Для неуверенных клиентов рекомендуется создать условия, способствующие переживанию успеха, с помощью заданий на сообразительность, внимание.

**Второй этап.** Основная задача - выдвижение профконсультационной гипотезы, то есть рассмотрение проблемы клиента глазами специалиста и уточнение либо изменение предварительной гипотезы, определение пути совместного решения проблемы, разработка общего плана дальнейшей консультации, коррекция условий ее проведения. При этом он может удлинить время беседы, перенести ее на другое время, а в промежутке между встречами уточнить или получить необходимую информацию.

**Третий этап.** Консультант и клиент совместно определяют конкретную цель данной консультации (информационно-справочная, диагностико-рекомендательная, диагностико-корректирующая, формирующая). Этот этап предполагает равную степень активности. Консультант помогает клиенту взглянуть на себя глазами специалиста. Для этого нужно на доступном уровне объяснить ему необходимые понятия.

**Четвертый этап.** Консультант и консультируемый совместно стремятся достичь определенной ими на предыдущем этапе цели (информационной, диагностической или формирующей). Важно показать клиенту, что он и сам немало знает. Применяются не только психодиагностические методики, но и наблюдения за клиентом, за его высказываниями о себе, самооценка. Формирующая цель достигается с помощью профориентационных задач, совместного обсуждения различных ситуаций, а так же профориентационных игр.

**Пятый этап.** На этом этапе происходит совместное подведение итогов консультации (окончательных или промежуточных). Консультируемого спрашивают, что дала ему консультация, достигнуты ли ее цели, какие выводы он сделал. Далее, если консультация многогранная, определяются пути дальнейшей работы, а если одноразовая - составляется более совершенный вариант профессионального плана. В том случае, если обратная связь с консультируемым в чем-то неожиданна для профконсультанта, значит, на каком-то этапе он совершил ошибку. При выходе из контакта желательно отметить положительные стороны клиента, отметить его интересные мысли, выразить надежду на удачное профессиональное будущее клиента.

Завершается консультация протоколированием следующих сведений: анкетные данные; общие выводы по предварительным данным; первоначальное понимание клиентом своей проблемы; гипотеза профконсультанта; совместно конкретизированная цель и шаги, предпринятые для её достижения; итоги консультации, сформулированные клиентом и консультантом; примечание.

Конечно, эта схема носит общий характер, и должна "настраиваться" согласно ситуации.

### ***Понятие профессиональной консультации***

**Профессиональная консультация** в основном предназначена для молодежи с целью профессиональной ориентации, с учетом характерных особенностей, темперамента, склонно-

стей, интересов, возможностей и потребностей индивида. Понятие «консультирование» употребляется не только в психологии труда, но и во многих других сферах и отраслях. Например, его можно применить и рассматривать как особый вид отношений помощи, как психологический процесс. Консультирование также можно рассматривать с точки зрения его целей и задач.

Профессиональная консультация несет просветительскую цель, позволяя проникнуть в суть различных профессий, содержание трудового процесса, требования к работникам и перспективы развития отрасли в целом, статус профессии и механизм получения образования в рамках определенной трудовой деятельности. В современной России профессиональная консультация необходима не только молодежи, но и людям, оставшимся без работы. Переориентация безработных является важным аспектом профессионального консультирования, поскольку позволяет реинтегрировать человека в профессиональное сообщество.

Можно выделить три основные функции профессиональной консультации: диагностическую, информационную и коррекционную.

**Диагностическая** функция предназначена для обследования состояния здоровья и степени развитости у человека психологических характеристик, которые должны соответствовать требованиям профессии.

**Информационная** функция предназначена для информирования школьников о конкретных профессиях, особенностях той или иной профессии и способах реализации профессиональных планов.

**Коррекционная** функция заключается в том, что дает рекомендации оптанту по соответствующей сфере профессиональной деятельности и конкретным профессиям в ней и корректирует профессиональные планы в случае, если профессиональные требования не соответствуют личностным качествам.

Профессиональная консультация проводится в несколько этапов:

1. коммуникативный этап основывается на установлении контакта с оптантом и формировании у него положительных эмоций по отношению к консультированию. Эффективность данного этапа зависит от коммуникативных навыков и умений, а также степени психологического такта консультанта;
2. психодиагностический этап профессионального консультирования заключается в том, что основной акцент делается на исследовании и оценке уровня выраженности психологических и психофизиологических характеристик у оптанта (исследуются мотивационная сфера личности, способности и особенности, самооценка и подготовленность личности);
3. коррекционный этап предполагает работу с оптантом и соотнесение его с определенной профессиональной сферой, наиболее подходящей для него, соответствующей его способностям и личностным интересам, качествам. Эффективность профессиональной консультации зависит от соблюдения консультантом ряда этических принципов и уровня его профессиональной подготовленности.

### ***Цель профессиональной консультации***

К основным целям профессионального консультирования можно отнести: оптимизацию возможностей, потребностей и интересов индивида в рамках профессионального самоопределения. Особенно важна профессиональная консультация в период окончания образовательных учреждений. Кроме того, профессиональное консультирование предоставляет информацию о статусных характеристиках профессии, ее возможностях и сложностях, соответствии определенных данных кандидата требованиям профессии.

Консультанты делают основной акцент на повышении личной ответственности клиента по отношению к его собственной жизни.

Консультантам легче работать с клиентом, если они смогли научить своих клиентов помогать самим себе и быть более уверенными в принятии собственных решений, а это означало бы, что клиент сам смог бы стать консультантом для себя и сам определить сферу, в которой хочется работать всю жизнь или, по крайней мере, получить образование по наиболее интересующей профессии.

Задачами профессионального консультирования являются диагностика особенностей личностных качеств и способностей опанта, его мотивов и психологических особенностей, показ психологической цены освоения профессии, оказание помощи в выборе профессии и т. д.

### ***Информирование о различных специальностях***

**Информирование о различных специальностях** особенно актуально в период окончания школы и выбора профессии и тесно связано с понятием профессиональной пригодности, что включает:

1. информацию об учебных заведениях, которые занимаются подготовкой профессионалов по какой-либо специальности;
2. информацию о востребованности специалистов различных профессий на рынке труда;
3. информацию о реалиях деятельности специалистов различных профессий;
4. информацию о средней заработной плате специалистов;
5. информацию о возможности самореализации и карьерного роста в выбранной профессии.

Информация о различных специальностях обычно предоставляется специалистами центров по трудоустройству либо представителями учебных заведений. Особенно важно, чтобы человек, стоящий перед выбором будущей профессии, осознавал выбранную специальность в комплексе профессиональных факторов: свою собственную профессиональную пригодность, интерес к данной профессии, возможности трудоустройства по выбранной специальности.

Как отмечают многие исследователи (Н.Ф. Гейжан, Ф.С. Исмаилова, Е.А. Климов, Н.С. Пряжников и др.) основной акцент в работе с проблемой выбора профессии ставится на нахождение согласования между тремя компонентами: «Хочу», «Могу», «Надо».

Решение проблемы выбора профессии является по своей сути преодолением ряда факторов, препятствующих (или способствующих) выбору.

К таким факторам относятся:

1. Позиция членов семьи.
2. Позиция сверстников или «значимых других».
3. Потребности рынка труда.
4. Способности, умения, достигнутый уровень развития личности как субъекта деятельности.
5. Уровень притязаний. Недооценка, переоценка своих возможностей, заниженные или завышенные притязания являются важными регуляторами в выборе профессии.
6. Информированность.
7. Склонности к тем или иным видам деятельности.
8. Наличие личного профессионального плана.

В целом результатом решения проблемы выбора профессии для человека должен стать сформированный личный профессиональный план – ЛПП, или, что ближе к реальности, план профессионального «старта», профессиональная перспектива.

Важным и необходимым результатом деятельности самоопределения является и отчетливое сознание того, что «я сам» выбрал профессию (а не так, что «меня заставили» и пр.). Если всего этого нет, то нет и самоопределения как такового.

**Общая структура ЛПП может быть представлена так:**

- главная цель (что человек предполагает делать в будущем, какой трудовой вклад вносить в общественное дело, каким он хочет быть, что хочет достигнуть, каковы его идеалы жизни и деятельности на данный момент развития);
- представления о цепочке ближайших и более отдаленных целей – «жизненная перспектива» (первая область деятельности, которая представляется, впрочем, иногда и как единственная; специальность, работа, возможные варианты предварительной пробы своих сил, возможные профессиональные учебные заведения, желательные трудовые посты после окончания профессионального учебного заведения – как видится в мечтах свой «рабочий день», перспективы повышения профессионального мастерства, «роста», построения карьеры);
- представления о путях и средствах достижения ближайших жизненных целей (изучение справочной литературы, беседы со знающими людьми, самообразование, поступление в определенное профессиональное учебное заведение или – для начала – в специальный кружок);
- представления о внешних условиях достижения намеченных целей (трудности, возможные препятствия, возможное противодействие тех или иных людей);
- представления о внутренних условиях достижения намеченных целей (свои возможности, способности к обучению, состояние здоровья, настойчивость, терпение, склонности к практической или теоретической деятельности и др. личностные качества необходимых в работе);
- запасные варианты целей и путей их достижения на случай возникновения непреодолимых трудностей в реализации основных вариантов.

Выделяют следующие типы профессиональных планов: долгосрочные, среднесрочные и краткосрочные; индивидуальные, личностные и групповые.

Составление профплана позволяет человеку более подробно осуществить построение временной перспективы, долгосрочное целеполагание и корректировку долгосрочных и краткосрочных профессиональных целей (таблица 7).

**Таблица 7. Пример составления личного профессионального плана**

№	Название периода	Формы и задачи проф. ориентации	Результат
1	Дошкольники (0-7лет)	Активное общение со сверстниками, невыносимость одиночества, проявление интереса к собственной речи и желанию иметь много слушателей, к подвижным танцевальным играм, желание всегда быть первым.	Идет разностороннее развитие, в том числе привитие усидчивости. Проявление интереса к различным профессиям.





4. Конкретизировать ключевые и контрольные вопросы.
5. Отметить возможные затруднения в реализации плана, сложные с педагогической и психологической точки зрения ситуации, которые могут при этом возникнуть.
6. Наметить конкретные способы преодоления таких затруднительных ситуаций (оптимальные варианты выхода из них, коррекцию поведения испытуемого при неадекватном реагировании, коррекцию собственного поведения).
7. Избрать способ фиксации ответов испытуемого вовремя беседы (конспект, стенограмма, запись на магнитофон или диктофон и т.д.)
8. Наметить план наблюдений во время беседы (цель, методику, способ регистрации данных).
9. Определить с учетом объективных возможностей и индивидуальных особенностей испытуемого условия проведения беседы (время и место).
10. Наметить моменты коррекционного воздействия.
11. Проанализировать и конкретизировать план беседы, соотнести его с поставленными целями.

Перед тем как организовывать профконсультационную беседу целесообразно заполнить карту первичной индивидуально-психологической профконсультации.

Беседы, рассказы, лекции о видах профессиональной деятельности можно проводить по следующему плану:

1. Понятие о профессии, ее месте и значении в народном хозяйстве. Краткая характеристика профессии. Потребности в профессии. Система профессиональной подготовки (типы учебных заведений, срок и условия обучения в них, профилирующие предметы). Квалификационная характеристика (профессиограмма).

2. Требования, предъявляемые к поступающим. Школьные предметы, которые лежат в основе профессии. Склонности, способности и особенности характера. Требования, предъявляемые к здоровью (физическое развитие, состояние отдельных органов, физиологические особенности).

3. Условия работы. Условия труда, характер работы (на месте, в разъезде, посменно, на открытом воздухе, под землей и т.д.). Рабочее место, спецодежда.

4. Перспективы развития профессии и профессионального роста работающих. Возможность совмещения двух или трех профессий и способы овладения ими.

Рассмотрим пятишаговую модель интервью, рассмотренную Ф.С. Исмагиловой.

Основными шагами психологического интервью являются следующие:

- установление контакта с клиентом;
- сбор информации по проблеме;
- формулирование желаемого результата;
- выработка альтернативных решений;
- обобщение.

Данная модель достаточно удобна, прежде всего, в силу своей универсальности, поскольку ее можно насытить любым содержанием: она может быть использована и для семейного консультирования, и для решения проблем родительско-детских отношений, проблем личностного роста, проблем, связанных с выбором, и множества других. Кроме того, ее несомненным достоинством является то, что ею могут пользоваться последователи разных

психологических школ и направлений. При этом структура модели остается относительно постоянной, а меняется лишь набор приемов и техник, которыми пользуется консультант.

*Шаг 1. Установление контакта с клиентом.* Задача этого этапа – установить прочный контакт с клиентом, создать для него комфортную обстановку, с тем, чтобы стало реальным сотрудничество, взаимодействие между клиентом и консультантом. На данном этапе консультанту следует согласовать с клиентом несколько существенных моментов, а именно:

- проинформировать клиента о своих возможностях и функциях. Поскольку предполагается все же не психологическая, а профессиональная консультация, то следует с самого начала указать клиенту на то, что круг решаемых проблем будет ограничен профессиональной сферой клиента.

- задать определенную структуру предстоящей взаимной работы. Определенная структура, если ее обсудить в самом начале встречи и затем придерживаться, помогает не отвлекаться. Это особенно важно именно для профконсультации, так как у нее свои ограниченные функции в отличие от психологической консультации, где проблема клиента может быть связана со многими сторонами его жизни и все эти связи должны стать предметом анализа. Задать структуру означает обсудить время окончания консультации, ее основной предмет, способы работы, общий план взаимодействия и ориентировочно – предполагаемые результаты;

- настроить клиента на максимальную активность в предстоящей работе и принятие ответственности за реализацию выработанных решений.

*Шаг 2. Сбор информации по проблеме.* Здесь консультанту желательно поставить и постараться решить следующие задачи (независимо от сути проблемы клиента эти задачи являются универсальными):

- выслушивание проблемы клиента в его изложении;
- выявление основных противоречий (конфронтакций) в позиции, поведении, отношении клиента в сложившейся профессиональной ситуации;
- выявление наиболее типичных, привычных и характерных для клиента способов мышления и поведения (паттернов);
- поиск всех позитивных аспектов проблемы, ситуации, позиции клиента и сильных сторон его личности;
- проведение профессиональной диагностики.

На этом этапе выясняется, как и в чем именно клиент видит свою проблему. Здесь профконсультант должен не только выслушать изложение клиентом проблемы, но также помочь ему ясно сформулировать свои затруднения. Результатом такой взаимной работы является ясно сформулированное определение проблемы и затруднений, которые клиент испытывает в связи с ней.

*Шаг 3. Формулирование желаемого результата.* Совместно с клиентом проводится работа по такому определению цели, при котором клиент принял бы ее как свою и она была бы достаточно ясна для него.

Изменение цели может привести к изменению хода обсуждения и даже к переосмыслению проблемы. Иногда достаточно ясно сформулировать цель, конкретно ее поставить и выработать надежные критерии, которые позволили бы легко оценить, когда она достигнута, чтобы оказалось необязательным выделение самой проблемы. Тогда все усилия будут направлены на то, чтобы выработать пути достижения цели. Это достаточно распространенная ситуация в практике профконсультирования, когда профконсультант работает не над личностными проблемами клиента, а над усовершенствованием его профессиональной сферы. Поэтому иногда возможно, что шаги 2 и 3 меняются местами.

Можно оговорить результат с клиентом до начала процесса консультирования или выработать результат по ходу его. Чтобы результат был эффективным, он должен, с одной стороны, представлять собой нечто целостное, а с другой – быть вписанным в жизнь человека.

Чтобы желаемый результат был описан клиентом, ему можно задать следующие вопросы:

1. Чего Вы хотите добиться?
2. Что должно произойти, когда проблема будет решена?

Следует отметить очень важную особенность, отличающую данный этап профконсультирования от такого же этапа психологической консультации. Профконсультант, как правило, всегда представляет интересы определенной организации. В то же время клиент обращается за консультацией именно тогда, когда его личные профессиональные интересы вступают в противоречие с той профессиональной средой, в которую он включен. Такой средой может служить организация в целом, один из руководителей (менеджеров), ситуация на рынке труда и т.д. Задача профконсультанта — найти решение, которое позволило бы согласовать интересы профессиональной среды и клиента.

Основные требования, которым должен соответствовать желаемый результат, в целом таковы:

- конкретность - формулируемый результат должен обязательно иметь критерии для оценки того, достигнут он или нет, и если достигнут, то в какой степени;
- контекстуализация - всякий результат может быть желателен в одном контексте и нежелателен в другом;
- экологичность - стремясь к изменениям, следует предварительно убедиться в том, что желанные изменения и все возможные последствия результата действительно полезны или, по крайней мере, не несут в себе вреда для конкретного клиента;
- эгоответственность - все, что необходимо для достижения желаемого результата, имеется в самом клиенте, именно от него и только от него зависит, будет ли достигнута цель;
- позитивность - формулировка желаемого результата должна быть представлена в терминах «достигнуть», а не «избежать»;
- побочные выгоды.

*Шаг 4. Выработка альтернативных решений.* На этом этапе вырабатываются и прорабатываются самые разные варианты решения данной проблемы. Это самая длительная фаза

профконсультирования. Иногда профконсультанту не стоит стремиться разрешить проблему за один раз и возбуждать у клиента неоправданные ожидания по поводу легкости решения.

Выработка альтернативных решений требует, чтобы профконсультант совместно с клиентом выполнил следующее:

- генерирование альтернативных форм поведения, позволяющих, так или иначе, решить проблему;
- работу с нерациональными идеями подхода к проблеме (например, в случае выбора оптантом профессии, не имеющей спроса на рынке труда, при необходимости возможно скорейшего трудоустройства оптанта);
- сравнение новых форм поведения между собой;
- введение стимулов для нового поведения;
- выбор.

В психологическом консультировании рекомендуется обычно следовать правилу: консультант должен избегать давать советы. В практике профессионального консультирования совет, т. е. информация, важная для окончательного принятия решения клиентом, часто оказывается не только не лишним или полезным, но даже необходимой частью этого шага.

Все возможные решения проблемы, по существу, могут быть объединены в два подхода: 1) изменение ситуации; 2) изменение отношения клиента к ситуации и, как следствие, изменение самого клиента. Если помочь человеку несколько изменить свою позицию или взгляд на ситуацию, то затем он станет поступать и вести себя уже по-иному, чем прежде, т. е. в соответствии с новым взглядом. Это позволит ему влиять на окружающую его реальность и конкретную ситуацию. К тому, что окажется невозможным изменить, можно выработать новое отношение, с тем, чтобы чувствовать себя при этом благополучно.

*Шаг 5. Обобщение.* Это этап перехода от обсуждения к действию. Обобщение – это не только подведение итогов консультации, но и критерий эффективности проведенной совместной работы и, кроме того, возможность повлиять на дальнейшее поведение клиента.

Обобщение обязательно должно содержать план, программу дальнейших действий клиента. Чем детальнее будет проработана программа, чем больше в ней будет учтено факторов, от которых зависит ее успешность, тем вероятнее, что клиент реализует в своей жизни задачи, поставленные перед ним в ходе консультации.

Обобщение должно содержать следующее:

- проигрывание или детальное обсуждение нового поведения;
- уточнение деталей;
- предупреждение возможных рецидивов;
- изложение клиентом программы своего нового поведения;

договор о следующей встрече, если она требуется.

На этом этапе обязательно надо предусмотреть:

1. Итоговые вопросы клиенту. (Что Вы собираетесь делать теперь? Какие шаги намерены предпринять завтра, чтобы реализовать то, что мы с Вами наметили? Что может помешать Вам в этом?)

2. Вопросы для обратной связи. (Все ли Вы поняли из нашей встречи? Не хотите ли добавить что-то? Не требуется ли что-то уточнить, прояснить?)

3. Обсуждение повторной встречи. (Понадобится ли Вам следующая встреча? В чем Вам нужна моя поддержка? Когда и с какой целью мы встретимся в следующий раз?)

В ходе проведения интервью профконсультант использует технику *фокус-анализа*, которая позволяет понять, на каких именно аспектах проблемы клиента был сделан акцент в психологическом интервью. Фокус-анализ позволяет консультанту убедиться, что он действительно рассмотрел все значимые аспекты поставленной проблемы.

В поле фокуса во время профессиональной консультации могут находиться, в частности, следующие аспекты:

- личность клиента;
- профессиональные способности;
- профессиональная направленность;
- профессиональные перспективы;
- профессиональный опыт;
- профессиональные возможности;
- профессиональная компетентность;
- профессиональное поведение;
- сотрудники клиента и его руководство;
- проблема (выбора, времени, должностного роста, лидерства и т.д.);
- социальный контекст: взаимодействие проблемы с реальной экономической и социальной ситуацией;
- профессиональный контекст: связь проблемы со спецификой профессии<sup>1</sup>.

Итак, прикладными направлениями профориентационной работы выступают профессиональный отбор (или подбор), а также психологическое содействие профессиональному развитию личности.

**Карта первичной индивидуально-психологической профконсультации.  
(для оптанта)**

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Возраст \_\_\_\_\_ Школа \_\_\_\_\_

Класс \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

1. Состояние здоровья:

Здоров \_\_\_\_\_

Функциональные отклонения \_\_\_\_\_

Хронические заболевания \_\_\_\_\_

Заключения подросткового врача \_\_\_\_\_

2. Информированность о мире профессий

Полная \_\_\_\_\_

Недостаточная \_\_\_\_\_

Отсутствует \_\_\_\_\_

3. Наличие профессионального плана

Профессия \_\_\_\_\_

Учебное заведение \_\_\_\_\_

4. Сформированность профессионального плана

Сформирован \_\_\_\_\_

Частично сформирован \_\_\_\_\_

Не сформирован \_\_\_\_\_

5. Осознанность выбора профессии \_\_\_\_\_

6. Ведущие мотивы, ценности, ориентации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. Сведения из анкеты:

Любимые занятия \_\_\_\_\_

Предпочитаемые профессии \_\_\_\_\_

Опыт работы \_\_\_\_\_

Успешность обучения по дисциплинам \_\_\_\_\_

Техническим \_\_\_\_\_

Гуманитарным \_\_\_\_\_

Естественным \_\_\_\_\_

8. Интересы и склонности:

Сфера интересов \_\_\_\_\_

Склонности (по методики ДДО): П \_\_\_ Т \_\_\_ Ч \_\_\_ З \_\_\_ Х \_\_\_

9. Коммуникативные и организаторские склонности:

К \_\_\_\_\_

Ко \_\_\_\_\_

10. Выраженность профессиональных интересов и склонностей

Ярко выражены (в какой области деятельности?) \_\_\_\_\_

Не выражены \_\_\_\_\_

12. Особенности поведения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13. Рекомендации профконсультанта:

Область деятельности \_\_\_\_\_

Профессия \_\_\_\_\_

Пути профессионализации \_\_\_\_\_

Запасной вариант профессионального выбора \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Домашнее задание \_\_\_\_\_

Противопоказанные сферы деятельности \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

В результате анализа карты первичной профессиональной консультации может быть выявлено, что испытуемый в консультациях не нуждается (у него может быть сформирован профессиональный план, профессиональная направленность, мотивы и ориентации адекватны и т.д.), а может и наоборот испытуемый нуждается в помощи профконсультанта.

### 5.3. Профессиограмма и психограмма

Психологический анализ профессиональной деятельности, составление ее профессиограммы и психограммы проводятся по определенной программе, которая определяет его цели, объем, порядок проведения и форму изложения результатов. Ниже приводится схема профессиографии, использованная для решения задач психологического отбора летчиков и космонавтов.

Схема профессиографии

I. Общая характеристика профессии (описательная часть профессиограммы)

1. Определение профессии и краткие сведения о ее назначении; социально-экономическое значение, перспективы ее развития; распространенность, связи с другими профессиями; типичные учреждения, предприятия; уровень технической сложности, автоматизации; основные производственные операции.

2. Требования к общей и специальной подготовке, роль индивидуальных качеств, состав рабочих групп; перспективы продвижения по службе, стимулирование профессиональной деятельности, зарплата.

3. Режим труда и отдыха, распределение рабочего времени.

## II. Основные производственные операции и условия труда

1. Наименование и основное содержание наиболее важных операций (перечисление и анализ).

2. Основные задачи, решаемые оператором.

3. Характеристика действий оператора по ряду параметров; характеристика параметров скорости, точности, быстроты, координационной сложности выполняемых рабочих операций; требования к физической выносливости.

4. Характеристика рабочих мест и сигнальных устройств, показатели санитарно-гигиенических условий.

## III. Психограмма

1. Психологические функции и анализаторные системы, находящиеся под преимущественной нагрузкой и имеющие наибольшую важность для обеспечения процесса работы. Пороги ощущения (абсолютные, дифференциальные и оперативные пороги в анализаторах, ведущих для данной профессии).

2. Характеристика включения в работу различных анализаторов, их взаимодействие, степень напряжения в различные периоды времени. Характеристика их необходимой лабильности. Пространственное восприятие и восприятие временных интервалов. Важнейшие характеристики и способы его организации.

Характеристика параметров скорости, точности, координационной сложности выполняемых операций. Темп деятельности. Устойчивость моторных ответов при длительном их повторении.

3. Преимущественный вид установки (на скорость, точность, надежность, безопасность и др.).

4. Быстрота формирования и переделки навыков, их прочность.

5. Особенности хранения информации. Объем и характер материала для запоминания. Требования к памяти (долговременной, кратковременной, оперативной).

6. Характеристика преимущественных способов переработки информации, принятия решений. Требования к широте и четкости ассоциаций, быстроте мыслительных операций, продуктивности мышления, его гибкости и критичности.

7. Требования к надежности в работе: допустимые количественные отклонения от заданного значения; допустимые колебания времени выполнения действий.

8. Характеристика типичных ошибок в работе; по количественным и качественным признакам; по мотивации (отрицательной, положительной); по степени осознанности; в зависимости от информационной загрузки (в результате чрезмерного объема или скорости поступления информации, недогрузки, монотонности в работе, шумов, при отсутствии шумов); в зависимости от функционального состояния специалиста (при нормальном состоянии организма, в результате утомления, воздействия факторов среды, эмоциональных влияний, под влиянием патологического процесса).

9. Наличие и частота ситуаций, вызывающих эмоциональную напряженность, требующих больших волевых усилий, большой ответственности (ситуации, резко меняющиеся, требующие работы в условиях дефицита или избыточности времени или информации, работа в условиях опасности и т. п.). Требования к эмоциональной устойчивости. Требования к волевым качествам и чертам характера (смелость, решительность, настойчивость, самообладание, находчивость и т. д.).

10. Особенности профессионального общения и требования к коммуникативным чертам личности.

Таким образом, на основании анализа важнейших элементов изучаемой профессии выявляются психические качества, имеющие решающее значение; необходимые и желательные; несовместимые с данной деятельностью; комплексные, определяющие успех деятельности. Затем формулируются требования к психическим качествам работника.

В заключительной части рассматриваются также возможности воспитания и компенсации психологических качеств, важных для успешной деятельности, и даются рекомендации по бесконфликтной переориентации личности для случая непреодолимого противоречия между положительной мотивацией к деятельности и несоответствием свойств индивида ее требованиям.

Психограмма профессии должна строиться исходя из системы психологических понятий. Опора на комплекс знаний, добытых различными науками о труде, является важнейшим условием научной эффективности профессиографии.

Для оценки уровня профессиональной пригодности субъекта деятельности необходимо его индивидуально-психологические качества сопоставить с требованиями, которые предъявляются человеку в связи с конкретной трудовой деятельностью. Количественно установленный перечень требований («профили требований») для разных видов трудовой деятельности и профессий является необходимой основой для определения квалификации профессиональной пригодности. При обосновании профессиональных требований учитываются общие (не индивидуальные) предпосылки работоспособности субъектов деятельности. Однако в силу индивидуальных различий в уровне возможностей (способностей) индивида и его работоспособности, степень трудности (легкости) выполнения общих (для всех специалистов) требований деятельности будет различаться у разных индивидов. Требования деятельности зависят от степени ее трудности и чаще всего представляются в форме перечня необходимых профессионально важных психических качеств и способностей.

Однако выявление профессиональных требований связано с методическими трудностями. По мнению В. Хаккера, они заключаются в том, что, во-первых, рабочая задача порождает не психический процесс, а определенный ход практической деятельности. Задача связана только опосредованно с психической регуляцией и непосредственно с исполнением деятельности. Как правило, на основе результата труда невозможно сделать однозначный вывод о необходимых и участвующих в деятельности психических процессах. Автор отмечает, что, как правило, существует множество возможностей включения различных психических структур в процесс обеспечения деятельности. Именно поэтому нельзя исходя из поставленной задачи и достигнутого результата делать надежные выводы о внутренних предпосылках успешной деятельности, следует очень осторожно сопоставлять задачи и результаты деятельности с психическими функциями, учитывая возможности компенсации функций, их индивидуальную выраженность и изменчивость.

Отсюда следует, что изучение задач и условий деятельности, а также операций трудового процесса – это лишь исходный материал для характеристики требований, предъявляемых деятельностью. Психологическая характеристика соответствующих профессиональных требований должна включать информацию не только об особенностях рабочих операций, но и о процессах психической регуляции деятельности при решении конкретных рабочих задач в конкретных условиях трудового процесса. Это является основной целью психологического анализа деятельности для обоснования профессиональных требований.

## *Профессиограмма Менеджера по работе с клиентами.*

### **1. Информационный блок**

**Менеджер по работе с клиентами** (*Account manager*) — специалист, в должностные обязанности которого входит обслуживание клиентов. Сфера деятельности менеджера по работе с клиентами обширна: это может быть торговля, где основной задачей является поиск клиентов и работа с ними, рекламная деятельность, где требуется именно индивидуальный подход к каждому клиенту и прочее. Мировые тенденции в области клиентского менеджмента заключаются в передаче ключевых клиентов глобальным менеджерам.

Большинство опрошенных считает, что профессию Менеджера по работе с клиентами нельзя назвать редкой, в нашей стране она достаточно распространена.

Представители профессии Менеджера по работе с клиентами являются достаточно востребованными на рынке труда. Несмотря на то, что вузы выпускают большое количество специалистов в этой области, многим компаниям и на многих предприятиях требуются квалифицированные.

Для того чтобы работать Менеджером по работе с клиентами, недостаточно окончить вуз и получить диплом о высшем профессиональном образовании. Будущему Менеджеру по работе с клиентами нужно дополнительно получить диплом о послевузовском профессиональном образовании, т.е. закончить аспирантуру, докторантуру или интернатуру.

На позиции менеджера по работе с клиентами чаще всего себя видят молодые люди до 30 лет (72%); каждый пятый соискатель данной позиции находится в возрастном диапазоне 30-40 лет (21%). Общение – женская стихия: 70% соискателей женщины. Большая часть претендентов получила высшее образование (68%), пятая часть (20%) – неполное высшее. Свободно поговорить с иностранным клиентом на английском смогут 17% потенциальных менеджеров по работе с клиентами.

Ограничения профессии: высокая конкуренция во многих отраслях, необходимость постоянно развивать свои навыки и умения.

#### ***Вид деятельности. Тип и класс профессии.***

Профессия менеджер по работе с клиентами относится к типу «Человек – человек», она ориентирована на общение и взаимодействие с людьми.

Дополнительный тип профессии – «Человек - Знак», поскольку работа дизайнера также связана с различной знаковой информацией: цифрами, схемами, статистиками и т.д.

Профессия менеджер по работе с клиентами относится к классу «Исполнительских» предполагает совершение действий согласно определенным заданным алгоритмам с соблюдением имеющихся правил и нормативов, инструкций, стандартов.

#### ***Содержание деятельности.***

Менеджер по работе с клиентами - должность, характерная для предприятий различных отраслей и сфер предпринимательской деятельности. Это может быть торговля (где основной его задачей будет поиск клиентов и работа с ними), рекламная деятельность (где особо требуется именно индивидуальный подход к каждому клиенту) и др.

Не столь важно, как будет называться эта должность - «менеджер по работе с клиентами», или «менеджер по услугам», главная цель - чтобы клиент был уверен, что его проблемы и потребности понятны и решаемы. Выгода предприятия от ощущения уверенности клиента в персональном внимании и партнерском отношении очевидна - он будет стремиться к сотрудничеству, тем самым увеличивая благосостояние - свое и предприятия.

Менеджер по работе с клиентами не только предлагает варианты форм сотрудничества, но и сопровождает совместную работу, участвует в обсуждении итогов, оценивает перспективу дальнейшего взаимодействия. Залог успешной работы менеджера по работе с клиентами - индивидуальный подход к каждому заказчику и нацеленность на долгосрочное сотрудничество, основанное на взаимном доверии и уважении.

Немаловажную роль в работе на этой должности играет соблюдение менеджером этического кодекса поведения - в «гонке» за клиентом не следует забывать о правилах хорошего тона. В то же время необходимо убедить клиента в перспективах сотрудничества, при этом, не нарушив основных принципов деловой этики: корректность, ненавязчивость и терпение.

В нахождении такой «золотой» середины особое значение имеет человеческий фактор, личностные характеристики менеджера. Он должен обладать хорошей эрудицией, уметь принимать решения в нестандартных ситуациях, вести переговоры и анализировать полученную информацию о потенциальном клиенте, вникать в потребности клиентов с целью составления перечня услуг и форм сотрудничества в том виде, который их максимально удовлетворит. Ему следует быть коммуникабельным, стремиться к повышению своего профессионального уровня.

### ***Требования к знаниям и умениям специалиста***

#### **Менеджер по работе с клиентами должен знать:**

- ✓ законодательство, регламентирующее вопросы осуществления предпринимательской деятельности;
- ✓ рыночную экономику, предпринимательство и основы ведения бизнеса.
- ✓ основы маркетинга (концепцию маркетинга, основы управления маркетингом, способы и направления исследований рынка);
- ✓ теорию менеджмента, макро и микроэкономики, делового администрирования;
- ✓ ассортимент, классификацию, характеристику и назначение предлагаемых товаров (продукции);
- ✓ порядок разработки бизнес-планов и коммерческих условий соглашений, договоров;
- ✓ правила установления деловых контактов;
- ✓ правила официального этикета при проведении переговоров с клиентами;
- ✓ теорию межличностного общения;
- ✓ Основы социологии и психологии;
- ✓ Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера.

#### **Менеджер по работе с клиентами должен уметь:**

- ✓ установить контакт с потенциальным клиентом и вызвать первичный интерес к своему предложению;
- ✓ презентовать свой товар, свое предложение, пробуждая желание сотрудничать;
- ✓ умение обойти сопротивление и нежелание общаться потенциального клиента;
- ✓ вести переговоры;
- ✓ грамотно выстроить свою речь.

### ***Медицинские противопоказания***

Работа менеджером по работе с клиентами не рекомендуется людям с заболеваниями:

- нервно психическими;
- сердечно-сосудистыми;
- хроническими инфекционными;
- слухового и зрительного анализаторов;

- речевого аппарата.

При наличии этих заболеваний работа по профессии менеджера по работе с клиентами может приводить к ухудшению здоровья, а так же создавать непреодолимые препятствия для освоения и роста в рамках этой профессии.

## **2. Диагностический блок**

Название профессии по официально принятой номенклатуре – клиент-менеджер.

### ***Престиж профессии:***

На современном рынке труда менеджеры по работе с клиентами являются весьма востребованными специалистами. Зарплаты могут быть самыми разнообразными и зависят, в основном, от сезона. На позиции менеджера по работе с клиентами чаще всего себя видят молодые люди до 30 лет (72%); каждый пятый соискатель данной позиции находится в возрастном диапазоне 30-40 лет (21%). Общение – женская стихия: 70% соискателей женщины. Большая часть претендентов получила высшее образование (68%), пятая часть (20%) – неполное высшее. Свободно поговорить с иностранным клиентом на английском смогут 17% потенциальных менеджеров по работе с клиентами.

### ***Оплата труда:***

От 16000 рублей до 28000 р., если менеджер по работе с клиентами трудится на постоянной работе на официальных условиях труда. Во многих фирмах такие работники получают минимальный оклад (15000) + % от качественно выполняемых заказов (до 60000).

### ***Краткая характеристика основных квалификационных и должностных обязанностей:***

Условия труда. Чаще всего представители данной профессии работают в помещениях. Это могут быть офисы компаний и организаций. Работа происходит преимущественно сидя, с использованием компьютера, телефона. Как правило, тревожная деятельность. В работе менеджера по работе с клиентами могут периодически случаться командировки, разъезды или деловые встречи с клиентами-заказчиками для заключения договоров и т.д. Менеджер по работе с клиентами НЕ ВСЕГДА может принимать самостоятельные решения, в отдельных случаях ему нужно обязательно обсуждать условия обслуживания с руководством выше.

### ***Должностные обязанности Менеджера по работе с клиентами:***

- ✓ выявляет потенциальных клиентов, осуществляет анализ потребностей клиентов, их уровень и направленность;
- ✓ проводит переговоры с клиентами, знакомит покупателей с продукцией и её потребительскими свойствами, ценами, скидками, условиями продажи, порядке проведения расчётов, выдачи и погрузки товара;
- ✓ следит за наличием полного ассортимента продукции и демонстрационных образцов;
- ✓ разрабатывает методики поиска клиентов, схемы привлечения клиентов и общения с ними;
- ✓ поддерживает постоянный контакт с существующими клиентами, организует работу с ними;
- ✓ выезжает на место совершения сделки и оформляет документы на покупку товара, также совершает расчет итоговой стоимости покупки с учётом действующих скидок;
- ✓ Применяет политику конкурентов во взаимоотношениях с клиентами.

### ***Базовое образование для профессии:***

Профессия менеджера по работе с клиентами требует получения высшего профессионального образования в профильных учебных учреждениях. Базовые знания по данной профессии так же можно получить в средних профессиональных учреждениях.

### **Области применения профессии:**

Области применения профессии менеджера по работе с клиентами достаточно широки. Специалисты данной профессии могут работать в таких организациях и сферах, как:

- рекламные агентства;
- издательства, типографии, СМИ,
- предприятия и производства, в промышленности, транспортные компании;
- различные студии (у которых нет своей базы клиентов и ее нужно разработать или пополнить);
- производство одежды, товаров потребления и т.д.

### **3.Прогностический блок.**

Менеджеры по работе с клиентами работают в штате специализированных отделов больших компаний. Чем более брендовой является продукция компании, тем вероятней возможность карьерного роста на такой работе, и, как следствие, достижение известности и получение высоких доходов.

#### ***Перспективы карьерного роста:***

Устраиваясь на работу на должность *менеджера по работе с клиентами*, вряд ли кто мечтает оставаться на ней всю жизнь. Важно понимать, что фирме, предлагающие соответствующие вакансии, сейчас требуется человек, имеющий, прежде всего, навыки и умения, необходимые для обеспечения активной жизнедеятельности офиса. В связи с этим крайне важно «на ура» выполнять должностные обязанности, даже если и видите возможности для реализации своего потенциала на более высоких должностях.

Именно на своем рабочем месте вы можете зарекомендовать себя как: пунктуального, грамотного специалиста, который умеет работать с офисной техникой, подготовить необходимый материал, правильно вести переговоры по телефону, быть лицом компании.

При этом всегда есть два пути: вы можете стать дисциплинированным и грамотным менеджером, или членом команды, которому близки интересы и проблемы компании. Тогда сможете выполнять не только техническую часть, но и вносить свои предложения или замечания, которые, бесспорно, будут оценены руководством или теми людьми, с которыми вы непосредственно работаете. Другими словами, станете незаменимым членом группы, который будет выполнять часть общей важной работы.

Есть ли возможности карьерного роста для менеджера по работе с клиентами? Бесспорно, да. Ведь путь от менеджера по работе с клиентами до великолепного офис-менеджера по работе только с постоянными клиентами очень длинный и очень сложный. Но те, кто пройдут его, навсегда останутся верны своей профессии.

Кроме того, именно от офис-менеджера зависит тепло, уют, доброжелательный и положительный настрой в офисе.

Таким образом, вы приобретаете опыт работы с людьми, умение работать с информацией, и главное - опыт работы в команде.

А теперь смотрим с другой стороны. Значит ли это, что вам обеспечено повышение на более высокую и важную должность и *карьерный рост для менеджера по работе с клиентами* в данной компании. К несчастью, нет. Получается парадокс, чем более грамотно вы выполняете свои обязанности, тем более дорожит вами руководство и тем труднее заменить вас. Поэтому, для дальнейшего карьерного роста, чаще всего, приходится менять работу. При поиске другой работы, указав в резюме не только свою нынешнюю должность, но и весь тот опыт, который вы приобрели и из которого уже «выросли», вы, безусловно, можете претен-

довать на более высокую должность, таким образом, строй свою карьеру в другом направлении.

#### 4. Методический блок. Психограмма.

**Психограмма менеджера по работе с клиентами (выражение ПВК в баллах от 1 до 3):**

- Зрительное восприятие (действия восприятия)- 3
- Слуховое восприятие (действия восприятия)- 3
- Память (мнемические действия)- 3
- Внимательность (действия внешнего контроля)- 3
- Воображение - 3
- Технический интеллект (логические действия)- 3
- Словесно-логический интеллект (логические действия)- 2
- Социальный интеллект, организаторские способности (логические действия)- 3
- Устная речь (интерперсональные действия)- 3
- Общительность (интерперсональные действия)- 2
- Эмоционально-волевая регуляция (самоконтроль)- 2
- Психомоторика (двигательные действия)- 2

Ниже хочу представить таблицу соответствия мои профессионально важных качеств, с профессионально важными качествами менеджера по работе с клиентами (3 балла – высоко развиты способности; 2 балла – средне развиты способности; 1 балл – ниже среднего развитие способностей), (таблица 8).

Таблица 8. Критерии профессионально-важных качеств

Типы	Название ПВК											
	<i>Зрительное восприятие</i>	<i>Слуховое восприятие</i>	<i>Память</i>	<i>Внимание</i>	<i>Воображение</i>	<i>Технический интеллект</i>	<i>Словесно-логический интеллект</i>	<i>Организаторские способности</i>	<i>Устная речь</i>	<i>Общительность</i>	<i>Самоконтроль</i>	<i>Психомоторика</i>
<i>Психограмма профессионала</i>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

<b>Уровень собственных способностей</b>	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

### **Смежные профессии:**

Смежных профессий очень много, потому что само понятие «менеджер» очень широкое. В целом, менеджмент клиентских отношений достаточно активно развивается во многих сферах бизнеса. Можно отметить, что в тех компаниях, которые располагают дилерской сетью, менеджеры по работе с клиентами опираются в своей работе на технологии Business-to-business маркетинга, т.е. контролируют взаимоотношения с дистрибьюторами.

### **Выводы:**

Таким образом, работа менеджером по работе с клиентами очень и очень интересна, но карьерного роста нет в этой сфере деятельности, единственное, что останавливает и стимулирует работника на дальнейшую работу – это доход, особенно который рассчитывается: оклад + % от выполненной работы.

## **Профессиограмма бармена.**

### **1. Презентация профессии.**

Рецепт успеха в барменском деле - это коктейль из профессиональных знаний и умений, культуры, спорта и, конечно, бизнеса. Бармен - это настоящий маг. Он готовит чудодейственные зелья, показывает красочные представления и в считанные секунды превращает нашу жизнь в праздник. Он способен прочесть наши мысли и словно старый друг поговорить по душам. От бармена во многом зависит дух и стиль заведения. Есть места с совершенно волшебной атмосферой, где тебе рады, где ты дорогой гость, а не безликий клиент. Чего же в этой популярной специальности больше - творческого блеска и непреодолимой тяги к экспериментам или делового расчета, формального соблюдения всех ресторанных норм и принципов? Однозначный ответ дать на этот вопрос непросто. Являясь одной из творческих ресторанных специальностей, профессия бармена предоставляет широкий простор для самореализации. Поэтому из разнообразия барменских стилей важно выбрать тот, который соответствует особенностям вашего характера и внешним данным. Работу бармена различают по трем основным стилям: классический, фристайл и спидмиксинг. Легко догадаться по названиям, чем они отличаются. В классическом стиле превыше всего ценятся консервативность и строгость (как в одежде и манере общаться, так и в приготовлении напитков), он наиболее востребован в дорогих заведениях высшей категории. Фристайл - стиль во многом противоположный классическому. Выражается это в разработке театрализованных трюков, включающих в себя одиночное или синхронное жонглирование емкостями, работу с пиротехническими эффектами и прочее. Спидмиксинг означает скоростное смешивание. Мастера этого стиля делают основной упор на быстрое приготовление коктейлей при неукоснительном соблюдении общепринятых стандартов и пропорций.

Постепенно традиционное деление барменов на «классиков» и «фристайлистов» уступает место убеждению, что хороший бармен должен быть универсалом. Объем работы у бармена достаточно большой: он приготавливает слабоалкогольные и алкогольные коктейли; составляет по установленным рецептурам смеси винно-водочных изделий с соками, отпускает изготовленную продукцию; получает продукты и обеспечивает их хранение; обслуживает посетителей за стойкой и в зале.

Сфера деятельности бармена в каждом конкретном случае регулируется правилами бара или ресторана и степенью доверия к нему директора. Помимо безупречного владения профессиональными навыками бармену нужно обладать определенными психологическими и физическими данными. Совершенно необходимыми являются коммуникабельность, доб-

рожелательность и самообладание. Хороший бармен - в некоторой степени психолог или даже психоаналитик: он должен уметь слушать и слышать, общаться, чувствовать человека. От бармена часто ждут не только выпивки, но и понимания, сочувствия или просто хорошего настроения. У бармена должно быть желание доставлять людям радость, поэтому внимательность и хорошая память также немаловажны. Держать в голове рецепты классических и фирменных коктейлей не так легко, как кажется. А нужно еще помнить, кто, что и когда заказал, сказал, спросил. Не правда ли приятно, зайдя в уже знакомый бар, услышать: «Вы будете то же, что и в прошлый раз?»

Любой человек оценит такое внимание. Но работа бармена требует еще и физической выносливости: десять, а то и больше часов на ногах в окружении постоянного шума, музыки, сигаретного дыма, толпы не всегда адекватных посетителей. Поэтому традиционно считается, что бармен - мужская профессия. Рентабельность заведения и удовольствие посетителей - два взаимосвязанных критерия, которыми определяется и мотивируется работа бармена.

От степени рентабельности во многом зависит размер заработной платы специалиста за стойкой (в среднем оклад бармена в Благовещенске варьируется в пределах 6000 руб. в месяц, часть дохода составляют чаевые). Многие бармены приходят в эту профессию случайно, обычно в студенческие годы, в поисках подработки в свободное от учебы время. Удобный сменный график позволяет молодым людям справляться с нагрузками, успевая посещать лекции и зарабатывать неплохие деньги за стойкой бара. Наличие опыта принципиально: наработать технический уровень можно за один месяц. А вот чтобы человек психологически соответствовал данной должности, нужно время - не меньше двух лет. Бармен, как и любой высококвалифицированный специалист, может сделать карьеру: старший бармен, менеджер бара, управляющий рестораном, директор и даже совладелец или хозяин заведения. Все зависит от личных амбиций, склонностей и целеустремленности.

## **2. История профессии.**

Первые упоминания о питейных заведениях содержатся еще в древних манускриптах. Например, в Законнике Хаммурапи при царе Вавилоне (1792-1750 гг. до н.э.) регулируются финансовые взаимоотношения между хозяином шинка (постоялого двора) и его гостями. Первые так называемые коктейли делали еще в Древней Греции, разбавляя вино водой. Хотя сама профессия бармена в ее современном понимании зародилась в Америке во времена «золотой лихорадки». Тогда в торговых точках поселений, чтобы увеличить товарооборот, продавалось сразу все, в том числе предлагалась и выпивка. Затем в магазинах перегородили помещение, отделив неким барьером торговую зону и место для отдыха, которое впоследствии и стало называться баром. Тогда же появились и первые бармены (буквальный перевод с английского - «люди за стойкой»). Коктейли в их современном виде тоже пришли к нам из Америки. А в 1862 году вышла «Библия бармена» - первая книга, содержащая сведения о напитках, рецептуру коктейлей и профессиональный кодекс бармена. Ею пользуются до сих пор, а некоторые коктейли стали классическими. Основной целью труда бармена является обслуживание посетителей за стойкой бара. Бармен не только отпускает продукцию посетителям и производит расчеты с ними, он также подсчитывает выручку и оформляет документы на реализуемые продукты.

## **3. Должен знать**

Виды и ассортимент напитков; товароведческую характеристику продуктов, температурный режим их хранения; технологию и рецептуру приготовления; правила отпуска продуктов; правила оформления отчетных финансовых документов (накладных, счетов). Должен уметь: работать на специальном оборудовании; приготавливать напитки по рецептам; оформлять отчетные финансовые документы; быстро производить расчеты в уме и на микрокалькуляторе.

## **4. Профессионально важные качества**

- наличие хорошей зрительно-двигательной координации
- линейного глазомера
- умения распределять внимание
- способности к быстрому устному счету в условиях помех

- хорошей оперативной памяти и способности к общению
- толерантность к многочисленным контактам
- навыки делового общения
- конструктивное восприятие критики в свой адрес.

#### **5. Медицинские противопоказания**

- заболевания органов дыхания (туберкулез, хроническая пневмония);
- сердечно-сосудистой системы (гипертония, пороки сердца);
- опорно-двигательного аппарата (деформации позвоночника, хронический ревматизм);
- нервной системы (обмороки, неврозы);
- кожи с локализацией на кистях рук (дермиты, экзема);
- органов слуха (пониженный слух).

#### **6. Качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности:**

##### ***Способности:***

- хорошие знания правил подачи напитков;
- умение работать с барными аксессуарами и инструментами;
- знание рецептуры коктейлей;
- хорошее развитие моторики рук;
- хорошее развитие обоняния;
- хорошее развитие долгосрочной памяти;
- умение быстро переключаться с одного вида деятельности на другой;
- развитие творческого воображения;
- скорость реакции;
- коммуникативные способности (умение общаться с людьми);
- физическая выносливость (способность длительное время проводить за стойкой бара, обслуживая клиентов).

#### **7. Личностные качества, интересы, склонности:**

- доброжелательность;
- коммуникабельность (склонность к общению с людьми, умение слушать клиентов и поддерживать разговор);
- аккуратность;
- энергичность;
- вежливость, воспитанность;
- обязательность;
- презентабельная внешность;
- владение безупречными манерами;
- инициативность;
- терпеливость;
- способность быстро выходить из затруднительных ситуаций;
- опрятность;
- чувство юмора.

#### **8. Качества, препятствующие эффективности профессиональной деятельности:**

- необщительность;
- медлительность;
- злоупотребления спиртными напитками;
- быстрая утомляемость.

## **9. Области применения профессиональных знаний:**

- бары;
- рестораны;
- ночные клубы;
- гостиницы;
- спортивные и развлекательные клубы.

## **10. Некоторые профессии, которые могут подойти человеку с данным типом личности(социальный и предпринимательский):**

- инструктор физвоспитания;
- шеф-повар;
- следователь;
- парикмахер-модельер;
- офицер милиции;
- учитель старших классов;
- метрдотель;
- официант;
- авиадиспетчер.

## **8.Базовое образование.**

Профессия бармена не требует получения высшего образования. Можно получить профессию бармена на курсах барменов при организациях гостинично-ресторанного типа.

### **I. Психограмма бармена.**

(по конспектам лекций «Этапы составления психограммы»)

#### **1. Перечень обязательных задач, выполняемых профессионалом:**

- создать располагающую атмосферу за баром, вести профессиональный диалог с посетителем, применяя знания о психологии разных людей и правила этикета,
- предвосхищать или сглаживать конфликтные, напряженные ситуации с проблемными клиентами,
- точно и быстро считать, чтобы не ошибаться при расчете и не задерживать посетителей,
- появляться в нужное время, при необходимости сообщить клиенту о технике приготовления кителей,
- посоветовать спиртные напитки,
- выдерживать без нервозности большие физические и психоэмоциональные нагрузки,
- работать не только быстро, но и красиво, артистично во всех условиях, в том числе при дефиците времени, при наплыве посетителей.

#### **2. Реконструкция действий, необходимых для достижения заданных целей.**

Главная задача бармена: качественно обслуживать клиентов, чтобы посетитель захотел прийти еще раз. Он должен опрятно выглядеть, быть доброжелательным и приветливым, обязательно поздороваться, при необходимости завести беседу. Он готовит зал к приему посетителей, отбирает посуду, бокалы, сервирует барную стойку, встречает и приветствует посетителей, предлагает коктейльную карту, выполняет заказ, контролирует правильность исполнения заказа и внешний вид коктейля. Бармен применяет правила этикета: как и с какой стороны подавать бокал, следить, чтобы у гостей в бокалах не убывали напитки, при необходимости выслушать претензии гостей и как-то разрядить обстановку, наконец, вовремя подать счет, пригласить в бар еще раз.

### 3. Соотнесение важных, часто встречающихся ведущих профессиональных действий и психических функций, процессов, способностей, усилий и пр.

Во время работы бармен большую часть времени проводит мобильно, на ногах (порой проходя за смену до тридцати километров). Обычно он находится в помещении бара или клуба. Вместе с тем, в последнее время на улицах городов в теплое время года появляется все больше сезонных баров. Его работа требует ручных умений, ловкости. Он выполняет ясные, четко сформулированные цели, решает стандартные, типичные задачи.

Для успешной деятельности в качестве бармена необходимо наличие следующих профессионально-важных качеств:

- хорошая зрительная память (особенно на лица),
- большой объем кратковременной памяти,
- презентабельная внешность,
- позитивное принятие посетителей, себя и своего заведения,
- выраженная склонность к сервисной работе,
- склонность к работе в сфере общения,
- склонность к ручному труду,
- лексические способности,
- активность и физическая подвижность,
- способность к концентрации внимания,
- высокая эмоциональная устойчивость.

#### II. Проведение проф.беседы (собеседования) для бармена.

(по памятке Федора Сокирянского, независимого эксперта в сфере ресторанного бизнеса)

Первое собеседование проводит менеджер по персоналу. Финальное собеседование проводят директор предприятия.

Необходимо подготовить ряд вопросов для кандидата, а самому менеджеру по УП всегда нужно помнить, что можно делать и говорить, а что нельзя.

Ф.И.О. нового кандидата \_\_\_\_\_

Возраст \_\_\_\_\_

Ф.И.О. менеджера (проводящего собеседование) \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Что нужно делать?	Чего нельзя делать?
Улыбнитесь	Быть неприветливым
Глядя в глаза, произнесите: «Проходите, пожалуйста! Присаживайтесь»	Проводить собеседование в спешке
Представьтесь, назовите свою должность	Игнорировать реакции кандидата
Расскажите, сколько лет вы работаете в компании	Негативно отзываться о команде и работе в целом
Расскажите о своем росте в компании (с чего начали и чего достигли)	Говорить, что работа является бесперспективной и не дает никакого развития

Помните: серьезным должно быть отношение к работе, а выражение лица – доброжелательным, взгляд – открытым, отношение – искренним!!!

**1 часть:** Реальное видение обязанностей и объема работы. Рассказать человеку реальный объем работы и его предполагаемые обязанности. Задать следующие вопросы:

Вы можете сейчас представить себя в роли члена бригады?

Какую работу вы больше всего любите?

Какую работу вы не любите?

Что из всего, чем вы занимались прежде, вам больше всего по душе?

Какая зарплата вас бы устроила? Рассказать о вашей зарплате.

Провести кандидата по кафе (ресторану) и показать работу сотрудников.

*Мы ожидаем от кандидата:*

- кандидат должен четко увидеть себя работающим на производстве или с гостями;

- кандидат должен иметь четкие причины, почему он хочет работать именно здесь.

Оценка: 3 2 1

**2 часть:** Ориентация на гостя, определяется путем озвучивания вопросов:

Способны ли вы прогнозировать поведение людей?

С какого рода людьми вы ладите лучше всего?

С какого рода людьми вы находите трудным ладить?

Какие трудности вы испытываете при общении с людьми?

Как Вы понимаете термин «обслуживание»?

Способны ли вы прогнозировать поведение людей?

Как Вы думаете, что гость ожидает от посещения ресторана, бара?

У Вас много друзей? Сколько из них являются самыми близкими?

Вам когда-нибудь приходилось решать проблему гостя (если есть опыт в ресторанном бизнесе)? Расскажите об этом подробно.

*Мы ожидаем от кандидата, что он:*

- решает проблемы и отвечает на вопросы гостей в соответствии с их ожиданиями;

- понимает как важно качество продуктов, чистота, прекрасное обслуживание;

- моментально реагирует на проблему или вопрос гостя;

- знает, как решать разные проблемы гостей, умеет предотвращать их;

- вежливости в любое время.

Оценка: 3 2 1

**3 часть:** Рабочая этика.

Что для вас значит - тяжелая работа? Приведите пример?

Есть ли работа в кафе или на производстве, выполнение которой для Вас неприемлемо?

Что Вы будете делать, если Вас все-таки, как исключение, попросят выполнить эту работу?

Сколько времени и по какой причине Вы отсутствовали на работе за прошедший год?

*Мы ожидаем от кандидата:*

- желание работать;

- готовности выполнять все необходимые задания.

Оценка: 3 2 1

**4 часть:** Командный дух.

Приходилось ли Вам когда-нибудь выполнять чужую работу? Расскажите об этой ситуации.

Были ли Вы когда-нибудь частью команды? Как Вы это понимаете? Какую роль в команде Вы выполняли?

*Мы ожидаем от кандидата:*

- понимание идеи командной работы;

- что он способствует достижению результатов команды;

- готов на поддержку и помощь другим членам команды;

- получает удовольствие от работы в команде.

Оценка: 3 2 1

### **5 часть: Ответственность.**

Была ли в Вашей жизни ситуация когда Вы много работали, чтобы сдержать обязательство перед человеком или организацией?

Что означала для Вас потеря этой работы?

Что вы делали, когда чувствовали, что опаздываете в институт, на встречу или на работу?

Сколько Вы планируете проработать на этой работе, если будете приняты?

*Мы ожидаем от кандидата:*

- позитивного восприятия изменений;
- целеустремленности;
- попытки доказать, чем он лучше других кандидатов и почему именно его нужно взять на работу.

Оценка: 3 2 1

Оценка: 3 – прекрасно 2 – допустимо 1 – недопустимо.

Общее кол-во баллов кандидата:

8-11 баллов – принять кандидата на работу; 7 баллов и ниже – не принимать кандидата.

### **III. Конкуренентоспособность профессии бармен.**

*Профессии будущего: рейтинг самых востребованных профессий.*

1. Инженерные специальности
2. IT-специалисты
3. Нанотехнологии и биотехнологии
4. Переводчики и лингвисты
5. Врачи и педагоги
6. Менеджер по продажам
7. Специальности, связанные с сервисом (например: парикмахеры, официанты, бармены и т.д.)

Профессия бармен существует в мире уже достаточно давно, хотя в России она появилась всего 200 лет тому назад, с приходом трактиров и ресторанов. Квалифицированный бармен – ключевая фигура в любом заведении общественного питания. Он выступает в роли радушного и гостеприимного хозяина: встречает посетителей, знакомит их с винной картой, принимает заказ. Профессия бармена является востребованной на рынке труда, однако на такую работу идут чаще всего в качестве подработки молодые люди, студенты. На 18 декабря 2013 года на сайте [«rabota.e1.ru»](http://rabota.e1.ru) в категории официанты/бармены представлено 210 активных вакансий, средняя заработная плата – 25 6244 руб.

### **IV. Вывод по профессии бармен.**

Подводя итоги проделанной работы, можно сделать вывод о том, что бармен – это работник кафе или бара, обслуживающий посетителей. Работа незамысловатая, нужно просто на должном уровне приготовить коктейль для посетителей заведения, следить за состоянием бара, также рассчитать гостей согласно выбранным коктейлям.

Человек, который собирается устраиваться на работу барменом должен, прежде всего: опрятно выглядеть, не иметь выраженных дефектов речи, быть активным и коммуникабельным, иметь хорошую память и быть стрессоустойчивым. Холерики (по типу темперамента) не подойдут на должность бармена, т.к. требуется определённая выдержка и спокойствие в работе с клиентами. Однако и меланхолики будут не очень успешны в барменах, потому что любое, резко сказанное, слово в их сторону будет вызывать огорчение и такую реакцию как слёзы. Оптимальный тип темперамента для бармена – сангвиники и флегматики.

Человеку, который не любит людей и сам по себе является закрытым и необщительным, будет довольно трудно работать барменом. Мало того, что работа связана с постоян-

ными физическими нагрузками (бармен всё время на ногах), она также непосредственно связана с общением с различными людьми. Клиенты бывают всякие, и без настроения, и со своими «причудами», грубые и т.п. Найти индивидуальный подход к каждому так, чтобы человек захотел ещё не раз вернуться в данное заведение – вот основная задача бармена.

## **Профессиограмма руководителя отдела по продажам**

### **1. Общая характеристика профессии**

Менеджер - это квалифицированный специалист, наемный работник, который занимается профессиональной организаторской деятельностью в структурах управления предприятия, компании.

Содержание труда менеджера:

- Разрабатывает схемы, формы, методы и технологии продаж товаров, продвижения товаров на рынок.

- Разрабатывает и организует проведение предпродажных мероприятий по созданию условий для планомерной продажи товаров, удовлетворения спроса покупателей на товары.

- Осуществляет контроль за разработкой и реализацией бизнес-планов и коммерческих условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, оценивает степень возможного риска.

- Изучает рынок товаров (анализирует спрос и потребление, их мотивацию и колебания, формы деятельности конкурентов) и тенденции его развития, анализирует рыночные возможности.

- Организует сбор информации о спросе на товары, причинах его изменения (повышения, понижения), анализирует потребности покупателей.

- Выявляет наиболее эффективные секторы рынка продаж товаров, разрабатывает комплекс мероприятий по использованию возможностей рынка товаров.

- Выявляет потенциальных и перспективных покупателей товаров (оптовых и розничных торговых предприятий, иных посредников, пр.) и устанавливает деловые контакты. Проводит переговоры по продажам.

- Организует преддоговорную работу (выбор вида договоров: дистрибьюторский, купли-продажи, пр.; определение способов и форм исполнения обязательств, разработка преддоговорной документации, согласование разногласий, анализ документации покупателей, пр.) и заключает договоры (купли-продажи, поставки, пр.).

- Принимает участие в ценообразовании, прорабатывает психологические аспекты переговоров о цене, определяет способы обоснования цены, определяет формы расчетов по договорам (расчеты по аккредитиву, расчеты чеками, расчеты инкассо, расчеты по открытому счету, банковскими переводами, по товарному кредиту, платежными поручениями, пр.), разрабатывает и применяет схемы скидок в зависимости от различных факторов.

- Руководит организацией работ по доставке или отгрузке товаров покупателям по заключенным договорам. Контролирует оплату покупателями товаров по заключенным договорам.

- Организует сбор информации от покупателей о требованиях к качественным характеристикам товаров (сроке службы, правилах пользования, упаковке, др.), а также о требованиях к послепродажному обслуживанию.

- Создает и обеспечивает постоянное обновление информационных баз о покупателях (организационно- правовые формы, адреса, реквизиты, номера телефонов, фамилии руководителей и ведущих специалистов, финансовое состояние, объемы закупок, объемы продаж, своевременность и полнота исполнения обязательств, др.).

- Поддерживает контакт с постоянными клиентами, перезаключает договоры с ними.
- Анализирует объемы продаж и подготавливает отчеты по результатам анализа для представления вышестоящему должностному лицу.
- Организует и руководит проведением мероприятий по формированию потребительского спроса на товары, стимулированию продаж, координирует проведение отдельных видов рекламных кампаний, обеспечивает участие предприятия в презентациях товаров, в проводимых ярмарках, выставках.
- Принимает участие в решении вопросов формирования и изменения направлений развития товарного ассортимента.
- Осуществляет подбор и обучение персонала по продажам (торговых представителей, консультантов по продажам, мерчандайзеров, торговых агентов, иных работников), определяет задачи подчиненным работникам и контролирует их выполнение.

## 2. Медицинские противопоказания.

- некорректируемые нарушения зрения и слуха;
- выраженные дефекты речи;
- серьезные заболевания сердечно-сосудистой системы;
- нервно-психические заболевания (мнительность, тревожность, возбудимость) менеджера профессиональной подготовки

## 3. Требования к профессиональной подготовке.

Профессию менеджера можно получить в учреждениях высшего образования и в учреждениях среднего профессионального образования. Для успешного освоения профессии менеджера необходимы базовые знания по математике, русскому языку, обществоведению. Желательно знание иностранных языков.

## 4. Пути получения профессии:

Финансово-экономические, торговые техникумы, финансово-экономические ВУЗы, экономические факультеты различных ВУЗов.

## 5. Родственными профессиями к данному виду деятельности можно назвать:

Профессии, связанные с менеджментом и управлением (менеджер по рекламе, менеджер по проектам).

Профессии, связанные непосредственно с организацией продаж:

- \* руководитель отдела продаж;
- \* региональный представитель по продажам;
- \* директор по сбыту (в масштабе региона, в масштабе страны);
- \* менеджер по продукту.

## 6. Главные цели работы менеджера - это:

- Стимулирование производства, увеличение объема сбыта продукции
- Повышение качества товаров и услуг
- Экономное и эффективное использование финансовых, материальных и трудовых ресурсов

## 7. Условия работы менеджера

Исполнение трудовых обязанностей как в помещении работодателя, так же возможен, мобильный характер работы (включая поездку по городу и области, не являющуюся командировкой)

## 8. Орудия и средства труда.

Внешние: Персональный компьютер, интернет, телефон, автомобиль, журнал звонков, клиентская база.

Внутренние: коммуникабельность, выразительная речь, уверенное деловое поведение, хорошо развитое внимание, выраженная активность и физическая подвижность.

#### 9. Знания, умения, навыки

Знания:

- научную организацию производства и специфику своего предприятия,
- рыночную экономику, предпринимательство и основы ведения бизнеса,
- закономерности ценообразования и налогообложения,
- основы маркетинга и рекламы,
- технику ведения деловых переговоров,
- психологию и принципы продаж,
- методы обработки информации с использованием современных технических средств

коммуникации и связи, компьютера.

- знание основ психологии общения;
- знание делового этикета.

Умения:

- проведение презентаций,
- умение быстро и правильно оценивать ситуацию,
- умение согласовывать свои действия с действиями других людей,
- умение ладить с людьми, избегать негативного отношения к ним,
- умение легко и быстро налаживать контакты с людьми,
- умение решать конфликты,
- умение выделять в излагаемой информации главное, существенное;
- творческий подход, умение находить новые, необычные решения;
- умение убеждать, аргументировать свою точку зрения, использовать выразительные средства устной речи,
- умение создать благоприятный эмоциональный фон.

Навыки:

- проведение переговоров,
- техника телефонных переговоров (холодные звонки)
- работа с клиентами,
- управление собой,
- владение навыками активного слушания.

#### 10. Социально-психологические параметры.

1. Степень коллективности процесса- высокая.
2. Степень самостоятельности в организации работы - организатор собственной деятельности, организатор работы других людей.

Особенности трудового взаимодействия (контактов):

1. По количеству контактов - многочисленные,
2. По типу партнера -клиенты,
3. По степени постоянства круга партнеров - постоянный.

#### 11.Характер ответственности.

Повышенная - материальная.

#### 12. Требования к специалисту:

Интеллект: достаточно высокий, достаточное развитие аналитических способностей, оперативность мышления, хорошая память и внимание, развитые лексические способности.

Личностные особенности: клиентоориентированность, коммуникабельность, уверенность в себе, инициативность, жизнестойкость, целеустремленность, ответственность, энергичность, решительность, склонность к риску, организованность и самоконтроль, самообладание, стрессоустойчивость, способность быстро найти целесообразную форму общения в зависимости от психологического состояния и индивидуальных особенностей собеседника, способность к быстрому установлению контактов с новыми людьми, способность располагать к себе людей, вызывать у них доверие, хорошее переключение внимания, хорошая дикция, эмоциональная стабильность.

Социально-поведенческие особенности: активность и находчивость в напряженных ситуациях, гибкость поведения.

### 13. Возможности для карьерного роста

Карьерный рост менеджера во многом зависит от того, имеются ли в организации для этого условия. Он может быть:

- Горизонтальным. Это переход на близкие по статусу позиции внутри компании. То есть движение в области своего профессионального совершенствования. Например, менеджер по работе с клиентами в разных сферах деятельности

- Вертикальным. Это переход на более высокую ступень профессиональной иерархии вплоть до руководителя. Например, руководитель отдела продаж

Негативная сторона данного вида деятельности:

«Синдром Эмоционального Выгорания» (СЭВ) одно из самых серьезных профзаболеваний.

Постоянная эмоциональная «включенность» выматывает сильнее, чем тяжелый физический труд. Потенциальными жертвами СЭВ становятся те, кто по долгу службы много общаются с людьми.

Психологи так описывают основные симптомы эмоционального выгорания: снижение энтузиазма, включенности в работу, заинтересованности в достижении результатов и, самое главное, - потухший взгляд. Сотрудник может выполнять привычный набор действий, но к прежнему успеху он уже не приводит -- его состояние таково, что к достижению результата он относится безучастно. Он словно перестает желать быть успешным. Инициатива человека, который когда-то начинал работать с большой продуктивностью, медленно и неуклонно снижается. При этом объективных причин (ухудшения здоровья, семейных проблем), как правило, нет.

К СЭВ приводит неумелая организация работы и неблагоприятная психологическая атмосфера, дестабилизирующая гораздо больше, чем «полезная» нагрузка. Если для компании характерны нечеткое планирование труда, нехватка ресурсов, бюрократический стиль принятия решений, многочасовая работа, конфликты как в системе «руководитель - подчиненный», так и между коллегами, СЭВ ее работникам, скорее всего, обеспечен.

Считается, что на ранних этапах развития синдрома человек может помочь себе сам, не прибегая к услугам профессиональных психологов. Для этого нужно внимательно следить за своим самочувствием на работе.

Руководству компании важно понимать, что оно в силах повлиять на ситуацию, какой бы сложной она ни казалась. Задача лидеров -- разумное распределение рабочего времени «сгоревших» сотрудников. Насыщенное общение рекомендуется компенсировать периодами полного одиночества.

Грамотный руководитель просто обязан обращать внимание на то, как его сотрудники восстанавливаются во время и после трудового дня. Второй важный момент -- эмоциональ-

ная поддержка подчиненного руководителем. Этот инструмент настолько же простой, насколько и эффективный. Обычно же руководители действуют по схеме: подчиненный что-то не сделал -- получил втык. Сделал -- начальник молчит, потому что так положено.

Если определить приближение эмоционального «взрыва» не удалось, руководству компании придется устранять уже возникший синдром. В западных компаниях «перегоревших» приводит в чувство штатный психолог. Необходимо научиться изначально формировать отношение сотрудников к своему психологическому и физическому состоянию как к капиталу, который нужно беречь, копить и приумножать. Так же необходимо прохождение тренингов личностного и профессионального роста. При этом серьезные и глубокие тренинги конкретным работникам желательно проходить не в реальных трудовых коллективах, а в других местах. Так же рефлексия профессиональной биографии и разработка альтернативных сценариев дальнейшего личностного и профессионального роста, повышение квалификации и переход на новую квалификационную категорию или должность (повышение чувства ответственности).

## **Профессиограмма социального работника**

### **История профессии**

В современных условиях реформ, на фоне резких изменений в экономической, политической, социальной сферах, изменение привычного уклада жизни у большинства людей порождает стрессы, кризисы, конфликтные ситуации. Обостряются многие жизненно важные проблемы, отражающиеся на моральном и физическом здоровье человека, семьи, на внутрисемейных и производственных отношениях.

В стране возникла острая необходимость в возрождении социальной работы как науки и области педагогической практики, в учреждении института социальных педагогов - специалистов по социальной и воспитательной работе с детьми и их родителями, взрослым населением в семейно - бытовой среде, с подростковыми, молодежными группами и объединениями.

Социальная работа - это профессиональная деятельность по оказанию помощи и поддержки людям с целью улучшения их жизненного благополучия, направленная на решение проблем в отношениях между людьми и способствующая социальным переменам в обществе.

В своей деятельности социальному работнику приходится решать следующие профессиональные задачи: изучение личности и ее окружения; анализ различных ситуаций; предвидение и предотвращение конфликтов; установление контакта с людьми; создание атмосферы доброжелательности; выявление конфликтных ситуаций, отклонений в поведении; составление рекомендаций по консультативно-коррекционной работе; деятельность по реабилитации людей, имеющих отклонение от нормы в физическом, психическом и социальном развитии; профилактика явлений дезадаптации; помощь в реализации прав и свобод личности; помощь в адаптации личности к конкретным жизненным условиям; организация совместной социально-значимой деятельности, поддержка и стимулирование социализации личности и микросреды.

Деятельность специалиста социальной работы направлена на все категории населения, на людей разного возраста, различных профессий и социальных групп, на работу с человеком в личностно-средовом контексте, в его социуме, в окружающей микросреде, т.е. в сфере общения.

### **Тип и класс профессии**

Профессия социального работника относится к типу: «Человек - Человек», она ориентирована на общение и взаимодействие с людьми. Для этого требуются умения устанавливать и поддерживать деловые контакты, понимать людей и разбираться в человеческих взаимоотношениях.

ношениях, проявлять активность, общительность и контактность, обладать развитыми речевыми способностями и вербальным мышлением, обладать эмоциональной устойчивостью.

Дополнительный тип профессии: «Человек - Природа», поскольку она связана с заботой и уходом за живыми людьми, с профилактикой и лечением заболеваний. Для этого требуется высокий уровень развития наблюдательности, внимательности, физической выносливости, склонности и интерес к работе с людьми, которые нуждаются в помощи и заботе.

Профессия социального работника относится к классу исполнительских, она связана с исполнением решений, работой по заданному образцу, соблюдением имеющихся правил и нормативов, следованием инструкциям. Она требует организованности, исполнительности, умения заниматься конкретными делами.

## Содержание деятельности

Деятельность социального работника включает оказание материально-бытовой помощи и морально-правовой поддержки следующим группам людей:

- *дети и молодые люди*: дети, оставшиеся без попечения родителей; дети с особыми потребностями; дети, живущие с ВИЧ; дети и молодые люди правового риска или вступившие в конфликт с законом; воспитанники и выпускники детских институциональных учреждений; учащиеся и выпускники специализированных учебных и учебно-воспитательных учреждений; безнадзорные дети; дети, испытавшие жестокое или небрежное обращение, свидетели насилия; дети, вовлеченные в трафик, наихудшие формы труда и эксплуатацию всех видов; дети, пострадавшие от стихийного бедствия, вооруженных конфликтов и другие;
- *семьи и женщины*: малообеспеченные семьи, многодетные семьи, семьи с одним родителем, семьи с членом семьи с ВИЧ, семьи с членом семьи с особыми потребностями, семьи в кризисной ситуации (пережившие смерть одного из членов, развод, конфликты, домашнее насилие, миграцию и т.д.); семьи, пострадавшие от стихийного бедствия, вооруженных конфликтов; приемные семьи и семьи-усыновители и другие;
- люди с инвалидностью и их семьи;
- пожилые люди, нуждающиеся в социальной поддержке;
- люди, находящиеся в сложной жизненной ситуации: пережившие смерть или тяжелые заболевания близких, имеющие хронические заболевания, потерявшие работу, жилье и другие;
- люди, живущие с ВИЧ;
- люди с алкогольной и/или наркотической зависимостью;
- люди, вышедшие из пенитенциарных учреждений и/или отбывающие сроки наказаний в закрытых учреждениях и другие.

Социальный работник чаще всего обслуживает закрепленных за ним лиц, нуждающихся в помощи, от 8 до 16 человек. Он навещает подопечных по месту жительства, оказывает им моральную поддержку, обеспечивает каждого продуктами и лекарствами по его просьбе по заранее составленному и согласованному списку, оплачивает коммунальные услуги, получает пенсии и пособия, начисленные на имя подопечного. Социальный работник оказывает помощь по дому: производит уборку и косметический ремонт квартиры, при необходимости готовит еду, кормит подопечного. В случае болезни подопечного оказывает ему экстренную доврачебную медицинскую помощь. Вызывает врача на дом, сопровождает на прием в поликлинику. В случае госпитализации подопечного посещает его в больнице. По просьбе подопечного пишет письма, делает телефонные звонки родственникам, а также решает других вопросы, с которыми сталкиваются одинокие, пожилые и больные люди.

Основные средства труда социального работника: ручные инструменты, «золотые руки» и «доброе сердце».

## **Санитарно - гигиенические условия труда социального работника**

Социальный работник, как правило, работает в коллективе, состоящем из разных специалистов, каждый из которых имеет свою документацию, свои должностные обязанности. Чаще всего представители данной профессии работают в помещениях. Это могут быть различные образовательные, социальные и культурные организации и учреждения. Также социальные работники работают у подопечных на дому.

Рабочий день может быть ненормированным, включает разъезды и местные командировки.

Из особых условий труда следует отметить моральную ответственность за подопечных и высокую психоэмоциональную нагрузку при интенсивном контакте с представителями неблагополучных слоев общества.

## **Профессиональные знания и умения**

В профессии социального работника личностные качества играют более важную роль, чем знания, навыки и квалификация. На первом плане - готовность к состраданию, терпение, желание помогать людям, способность принимать других такими, какие они есть. Но профессия все же требует некоторых специальных знаний и навыков.

Социальный работник должен знать:

- правовые основы, акты и положения, регулирующие социальные отношения;
- приемы оказания неотложной доврачебной помощи;
- специфику работы с лицами пожилого возраста, детьми;
- комплекса наук (психологии, медицины, социологии, экономики, права и т.д.);
- владеть информацией о текущих проблемах социально-гуманитарной сферы;
- основы доврачебной помощи.

Социальный работник должен уметь:

- оказать помощь в вопросах профориентирования и трудоустройства;
- оказать первую медицинскую помощь;
- уметь решать возникающие конфликтные ситуации;
- уметь с помощью слова проводить психотерапию, снимать стресс, страх, адаптировать клиента к соответствующим условиям, корректировать его поведение и оценки;
- уметь оказывать услуги, связанные с процессом реабилитации больных после выписки из больницы;
- уметь слушать.

## **Медицинские противопоказания**

Медицинские ограничения для социального работника:

- нарушение функций опорно - двигательного аппарата;
- нарушения речи, зрения и слуха;
- нарушение координации движений;
- серьезные хронические заболевания, вызывающие быструю утомляемость (анемия);
- заболевания сердечно - сосудистой системы;
- нервно - психические заболевания.

## **Области применения профессии**

Социальные работники имеют широкие возможности для трудоустройства, их услуги востребованы во многих организациях, а именно:

- в федеральных и муниципальных органах власти;
- в органах социальной защиты населения (центры социального обслуживания);

- в центрах занятости населения, социальной помощи семье и детям;
- в государственных учреждениях в системе органов внутренних дел и юстиции;
- в образовательных учреждениях;
- в реабилитационных центрах различного профиля;
- в государственных и частных страховых и пенсионных организациях и фондах;
- в организациях и учреждениях по делам молодежи;
- в центрах образования и профориентации;
- в домах детского творчества;
- в церковных приходах.

### **Перспективы карьерного роста**

Возможные пути развития социального работника.

Специализация и освоение смежных областей. Со временем можно повышать свою квалификацию, осваивать новые специальности в рамках профессии либо родственные профессии: медсестра/медбрат, воспитатель школы - интерната, преподаватель. В случае выбора данного направления развития карьеры рекомендуется осваивать навыки влияния, преподавания, дополнительно познакомиться с содержанием таких профессий, как: учитель, мастер производственного обучения, психолог.

Управленческое карьерное развитие. Социальный работник с высшим базовым образованием и желанием развиваться как менеджер и управленец, со временем может стать руководителем, возглавить отдел социальной службы в системе социальной помощи. В случае выбора административного направления развития карьеры рекомендуется развивать управленческие умения, дополнительно осваивать такие профессии, как менеджер.

Предпринимательское развитие. Со временем возможно открытие негосударственного благотворительного фонда, привлечение средств частных инвесторов. В таком случае рекомендуется дополнительно осваивать профессию предпринимателя.

### **Психограмма социального работника**

**1. Для успешной деятельности в качестве социального работника необходимо наличие следующих профессионально - важных качеств:**

- интерес и желание к работе с людьми, желание помогать людям;
- тактичность, доброжелательность, отзывчивость;
- хорошо развитое внимание (такие его параметры как объем, распределение и переключение);
- коммуникативные способности (умение входить в контакт, налаживать и поддерживать отношения с другими людьми);
- хорошая память;
- постоянный самоконтроль;
- организованность;
- активность и физическая подвижность;
- высокая эмоциональная устойчивость;
- общая культура и эрудированность, грамотная и внятная речь;
- терпимость, интерес и уважение к людям;
- умение убеждать и решать конфликтные ситуации.

## 2. Личностные качества:

1. **Честность.** Необходимое качество для социального работника. Честность, умение специалиста говорить правду необходимы и в большом, и в малом. Социальный работник должен говорить правду о положении клиента, о возможности решить его проблемы, о тех затруднениях, которые встречаются в работе, о совершенных ошибках.
2. **Совесть** социального работника проявляется как чувство моральной ответственности за свое поведение, потребность поступать в соответствии со своими личными представлениями о добре, благе и справедливости и содержит в себе как рациональные, так и эмоциональные компоненты.
3. **Объективность.** Социальный работник - человек, и полностью исключить человеческий фактор в его взаимоотношениях с клиентом невозможно; однако по оценке проблем клиента и его качеств социальный работник должен соблюдать объективность, отрезившись от собственных эмоций.
4. **Справедливость** должна постоянно присутствовать во взаимоотношениях социального работника с клиентами, их близкими и коллегами. Социальный работник может иметь свои симпатии и антипатии, но они не должны сказываться на качестве его работы с различными клиентами; какие бы чувства клиент ни вызывал у социального работника, отношение к нему всегда должно быть равным, доброжелательным и внимательным, а его проблемы должны оцениваться адекватно.
5. **Тактичность.** Это качество предполагает умение социального работника предвидеть все объективные последствия своих поступков или действий и их субъективное восприятие клиентом, коллегами и другими людьми. Как качество личности, тактичность особенно необходима социальному работнику, которому в силу профессиональной специфики приходится иметь дело с людьми слабыми, больными, униженными, раздраженными, чье самолюбие уже в достаточной мере задето теми обстоятельствами, в которых они находятся.
6. **Внимательность и наблюдательность.** Работая с клиентом, социальный работник обязан обращать внимание на малейшие изменения в его настрое, как положительные, так и отрицательные. Наблюдательность и внимательность социального работника дадут ему в данном случае возможность, не упуская времени, доказать свою правоту, более веско аргументируя предложения, подбодрить клиента, поддержать его.
7. **Терпимость.** Социальный работник должен быть терпимым, если стремится достигнуть соглашения со своим клиентом. Терпимость социального работника основывается на устойчивом навыке принимать человека таким, каков он есть, на признании его права быть самим собой, иметь собственные привычки, взгляды, убеждения, вести тот образ жизни, который он считает целесообразным, если это не имеет характера уголовно наказуемой или иной социально опасной деятельности.
8. **Выдержка и самообладание** являются качествами личности социального работника, без которых его профессиональная деятельность невозможна. Сталкиваясь в своей деятельности с клиентами, находящимися в трудной жизненной ситуации, социальный работник всегда должен учитывать эмоциональный статус таких индивидов. Даже если клиент раздражен и позволяет себе выплеснуть негативные эмоции на социального работника, то социальный работник не имеет права ответить тем же.
9. **Доброта.** Социальный работник должен быть добрым, т. е. способным учить клиента противостоять негативным явлениям, преодолевать трудности, быть ответственным за свою судьбу и судьбы близких. Доброта социального работника обязывает его говорить клиенту даже неприятную правду, если это необходимо для его блага.
10. **Любовь к людям.** Социальный работник должен уметь видеть в людях положительные качества - именно они могут стать основой его любви к ним. Работая с клиентом и определяя его положительные черты и качества, социальный работник должен стремиться к тому, чтобы изменить мнение клиента о самом себе и вызвать ту положительную трансформацию личности, которая повлечет за собой позитивное изменение ее жизненных обстоятельств.

Равнодушие к человеку ведет к невнимательности, непониманию его внутреннего мира и, соответственно, резко снижает эффективность воздействия.

**11. Самокритичность.** Неотъемлемое качество социального работника. Умение анализировать свою деятельность, видеть свои ошибки и пути их исправления, давать беспристрастную оценку своим действиям и поведению, не выгораживая себя и не ища самооправданий, - одно из качеств, дающих возможность социальному работнику не только честно исполнять свой долг, но и совершенствоваться в своей профессиональной деятельности.

**12. Терпение** необходимо в повседневной деятельности социального работника, поскольку он работает с различными клиентами, многие из которых трудны в общении. Такие трудности могут быть вызваны как возрастными (например, ослабление памяти), так и эмоциональными (например, раздражительность) характеристиками клиента. Социальный работник должен быть терпелив с каждым, должен быть готов выслушать бессвязный рассказ или несколько раз повторить одно и то же, должен иметь терпение выслушать эмоционального клиента, даже если эти эмоции беспричинно направлены на социального работника.

### **3. Неприемлемыми для социального работника считаются следующие психологические качества, которые можно разделить на три основные группы:**

- Личностные особенности: нервозность, корысть, душевная черствость, высокомерие, нечестность, жестокость, желание власти.
- Навыки общения: грубость неуважение к старым людям, брезгливость, злость, невежливость, дерзость.
- Отношение к работе: безразличие к подопечным, постоянная спешка, безответственность, лень, недобросовестность, нежелание помочь, легкомыслие, несобранность, вымогательство.

### **Собеседование (профбеседа)**

Собеседование при подборе персонала является одним из самых распространенных методов отбора кандидатов на вакантные должности.

Задача собеседования - оценка степени соответствия кандидата портрету идеального социального работника, оценка его способностей выполнять требования должностной инструкции, оценка знаний медицинской, экспертной и социальной психологии, личности одинокого гражданина престарелого возраста.

Цель собеседования - знакомство с претендентами, выделить подходящих претендентов, определить степень соответствия должностным требованиям и условиям, получение для принятия окончательного решения о найме.

Вопросы:

- Чем Вас привлекло наше учреждение? Что Вы знаете о нем?
- Что Вы знаете об этой работе? В какого рода работе Вы больше заинтересованы?
- Как бы Вы могли описать себя?
- Расскажите о себе.
- Каковы Ваши основные сильные и слабые стороны?
- Какую работу Вы больше всего любите делать, а какую не любите?
- Каковы Ваши интересы вне работы? Как Вы проводите свободное время?
- Какие предметы в школе Вам нравились больше всего и меньше всего? А в ВУЗе? Почему?
- Считаете ли Вы, что получили хорошую подготовку общего характера?
- Какие особенности в Вашей подготовке позволяют Вам думать, что Вы добьётесь успеха в избранной Вами сфере деятельности?
- Что Вам нравилось больше всего и меньше всего на прежней работе?

- С какими трудностями в работе Вы сталкивались? Как Вы решали проблемы? Приведите конкретные примеры.
  - Что Вы можете рассказать о Ваших руководителях на прежнем месте работы?
- О Вашей прежней работе?
- Почему Вы уволились с прежней работы?
  - Какие Ваши цели в жизни? Как Вы планируете их достичь?
  - В чем заключается Ваше желание устроиться на работу в наше учреждение?
  - Ваше представление о той работе, которую Вы будете выполнять.
  - Какие Ваши личностные качества, на Ваш взгляд, помогут Вам справиться с работой?
  - Мне нужен инициативный работник. Вы часто проявляете инициативу?
  - На какую заработную плату Вы рассчитываете?
  - Какие у Вас есть вопросы?

### **Заключение**

Социальная работа - профессиональная деятельность, имеющая целью содействовать людям, социальным группам в преодолении личностных и социальных трудностей посредством поддержки, защиты, коррекции и реабилитации.

Социальный работник занимается оказанием помощи и поддержки определенным незащищенным и слабозащищенным слоям населения: пенсионерам, одиноким старикам, инвалидам, беженцам, детям из неблагополучных семей, детям - сиротам, отказникам и тем, над кем оформлена опека или усыновление, лицам, испытывающим трудности с трудоустройством, получившим производственные травмы и т.д. Роль социального работника заключается в том, чтобы улучшить материально-бытовые условия жизни вверенных ему граждан, обеспечить их социально-правовую защиту.

Работа стрессовая и морально тяжёлая. Профессиональные качества социального работника рассматриваются как проявление психологических особенностей личности, необходимых для усвоения специальных знаний, умений и навыков, а также для достижения существенно приемлемой эффективности в профессиональном труде.

Для данной работы подходят люди, которые умеют слушать других, понимать их; имеют творческий склад мышления, организаторские способности, моральные качества.

Человек должен обладать такими личностными качествами, как: ответственность, принципиальность, наблюдательность, честность, доброта, тактичность, объективность, справедливость, мобильность, гибкость, сочувствие к проблемам других людей и др.

Не каждый человек пригоден для социальной работы. Основным определяющим фактором здесь является система ценностей кандидата, которая в конечном счете определяет его профессиональную пригодность и эффективность практической деятельности.

Социальная работа на сегодняшний день актуальна, престижна и востребована обществом. Сферой деятельности таких специалистов являются государственные и негосударственные социальные службы; организации и учреждения системы социальной защиты и обслуживания населения, образования, здравоохранения, армии, правоохранительных органов; также в центрах занятости, миграционных службах, отделах социального обеспечения, в учебно-воспитательных учреждениях, пенсионных фондах, страховых компаниях, благотворительных организациях.

Преимущество профессии социального работника в том, что она дает моральное удовлетворение и ощущение собственной нужности и значимости, что немаловажно в жизни человека.

## Профессиограмма официанта

### 1. Презентация профессии.

Профессия официанта существует в мире уже достаточно давно, хотя в России она появилась всего 200 лет тому назад, с приходом трактиров и ресторанов. Уже тогда для официантов была введена униформа (фраки, белые жилетки и перчатки).

Квалифицированный официант – ключевая фигура в любом заведении общественного питания. Он выступает в роли радушного и гостеприимного хозяина: встречает посетителей, знакомит их с меню, принимает заказ. В его обязанности входит сервировка стола, прием заказов от посетителей и быстрое их выполнение, расчет с гостями, сбор посуды. Однако это далеко не всё. Он должен иметь презентабельную внешность, соблюдать правила гигиены, стильно носить тарелки и бокалы, содержать рабочую зону в порядке, правильно и грамотно общаться с клиентами, создавая располагающую обстановку за столиком. Официант хорошо разбирается в блюдах своего ресторана и может посоветовать, какое вино подойдет к выбранному кушанью.

Образцового официанта характеризуют два основных правила: 1) на столе у его клиентов не бывает ничего лишнего и есть все, что необходимо; 2) он продает то, что выгодно ресторану.

По оценкам экспертов, если пища в ресторане отлично приготовлена, но обслуживание окажется не на высоте, 90 % клиентов отрицательно оценят этот ресторан. Если же качество пищи среднее и при этом обслуживание отличное, в 80 % случаев ресторан получит положительную оценку.

Работа официанта в первую очередь подходит для молодых и энергичных людей.

Профессия официанта традиционно является очень востребованной на рынке труда в Москве.

Преимущества профессии: возможность работать неполный день и совмещать работу с учебой; возможность получить полезные в жизни знания и навыки (этикет, блюда мировой кухни, опыт общения с людьми); наличие чаевых; питание на работе.

Ограничения профессии: чрезвычайная мобильность; повышенная психоэмоциональная нагрузка из-за общения с проблемными клиентами.

### 2. Тип и класс профессии.

Профессия официанта относится к типу: «Человек – Человек», она ориентирована на общение и взаимодействие с людьми. Для успешного выполнения такой работы требуется умение устанавливать и поддерживать контакты, понимать людей, проявлять активность, обладать развитыми лексическими способностями и вербальным мышлением, обладать эмоциональной устойчивостью.

Дополнительный тип: «Человек – Знак», поскольку в этой работе выражены также интерес к работе с информацией, умение сосредотачиваться, развитое внимание, умение оперировать числами.

Профессия официанта относится к классу исполнительских, она предполагает совершение действий согласно определенным алгоритмам.

### 3. Содержание деятельности.

Главная задача официанта: качественно обслуживать клиентов, чтобы посетитель захотел прийти еще раз. Он должен опрятно выглядеть, быть доброжелательным и приветливым, обязательно желать «приятного аппетита», интересоваться вкусно приготовлены ли блюда. Он готовит зал к приему посетителей, отбирает посуду, приборы, сервирует стол, встречает и приветствует посетителей, предлагает меню, выполняет заказ, контролирует правильность исполнения заказа и внешний вид блюд.

Официант применяет правила этикета: как и с какой стороны подавать блюда, следить, чтобы у гостей в бокалах не убывали напитки, уметь разложить заказ с общего блюда

на порционные тарелки, при необходимости выслушать претензии гостей и как-то разрядить обстановку, наконец, вовремя подать счет, пригласить в ресторан еще раз.

Официант следит за изменениями по ассортименту в течение рабочей смены, поддерживает чистоту и порядок на столах, своевременно убирает грязную посуду и пересервировывает столы. Официант обязательно сообщает администратору все пожелания и замечания гостей.

#### **4. Требования к знаниям и умениям специалиста.**

Квалифицированный официант должен иметь профессиональные познания в гастрономии, в винах, а также знать:

- ассортимент своего заведения,
- технику обслуживания клиентов,
- правила сервировки стола,
- этикет,
- товароведение,
- кулинарию,
- психологию.

Квалифицированный официант должен уметь:

- создать располагающую атмосферу за столиком, вести профессиональный диалог с посетителем, применяя знания о психологии разных людей и правила этикета,
- предвосхищать или сглаживать конфликтные, напряженные ситуации с проблемными клиентами,
- точно и быстро считать, чтобы не ошибаться при расчете и не задерживать посетителей,
- появляться в нужное время, при необходимости сообщить клиенту о технике приготовления блюда,
- посоветовать спиртные напитки,
- четко помнить лица посетителей, кто за каким столиком, какие блюда и когда заказал (вплоть до того момента, когда произведен расчет, после чего сразу забыть эту ставшую ненужной информацию),
- выдерживать без нервозности большие физические и психоэмоциональные нагрузки,
- работать не только быстро, но и красиво, артистично во всех условиях, в том числе при дефиците времени, при наплыве посетителей.

#### **5. Требования к индивидуальным особенностям специалиста.**

Для успешной деятельности в качестве официанта необходимо наличие следующих профессионально-важных качеств:

- хорошая зрительная память (особенно на лица),
- большой объем кратковременной памяти,
- презентабельная внешность,
- позитивное принятие посетителей, себя и своего заведения,
- выраженная склонность к сервисной работе,
- склонность к работе в сфере общения,
- склонность к ручному труду,
- лексические способности,
- активность и физическая подвижность,
- способность к концентрации внимания,
- высокая эмоциональная устойчивость.

#### **6. Условия труда.**

Во время работы официант большую часть времени проводит мобильно, на ногах (порой проходя за смену до тридцати километров). Обычно он находится в помещении столовой, кафе, ресторана. Вместе с тем, в последнее время на улицах городов в теплое время года

появляется все больше сезонных открытых кафе. Официант занимается конкретными объектами и их практическим использованием. Его работа требует ручных умений, ловкости. Он выполняет ясные, четко сформулированные цели, решает стандартные, типичные задачи.

К особым условиям труда официанта следует отнести материальную ответственность за посуду и выручку; чаевые как часть дохода официанта (порой более существенную, чем заработная плата).

### **7. Медицинские противопоказания.**

Медицинские ограничения для официанта:

- инфекционные заболевания,
- сильные дефекты речи,
- снижение остроты зрения и слуха,
- нарушения координации движений,
- слабый вестибулярный аппарат,
- выраженное плоскостопие,
- выраженные дефекты внешности,
- хронические заболевания, вызывающие нарушение внимания, кратковременной памяти
- наличие зависимостей (алкогольной, наркотической),
- нервно-психические заболевания.

### **8. Базовое образование.**

Профессия официанта не требует получения высшего образования. Диплом официанта можно получить на уровне среднего специального профессионального образования в профильных колледжах, училищах, техникумах.

### **9. Пути получения профессии.**

Имея школьное образование, можно за 2-3 года получить профессию официанта в профильных бизнес-колледжах, техникумах или профессионально-технических училищах, таких как:

- Колледж сферы услуг № 10,
- Московский технологический колледж питания Российского государственного торгового-экономического университета (РГТЭУ),
- Московский технико-экономический колледж,
- Профессиональное училище № 46,
- Московский бизнес-колледж и другие.

Для взрослого человека больше подойдет кратковременное обучение на курсах официантов. За 3 – 4 месяца вас познакомят с основами ресторанного бизнеса, особенностями профессии, научат преодолевать психологические барьеры, препятствующие работе официанта.

### **10. Области применения профессии.**

Официанты работают в сфере услуг, на многочисленных предприятиях сектора общественного питания:

- в кафе,
- в барах,
- в ресторанах.

### **11. Перспективы карьерного роста.**

Возможные пути карьерного развития официанта:

*Специализация и освоение смежных областей*

Опыт работы официантом одним позволяет перейти в смежную профессию (повар, стюардесса), другим - набирать навыки практического психолога. Со временем можно

использовать умение разбираться в людях в других профессиях типа «Человек-Человек». Например, работая официантом, можно параллельно закончить вуз и стать преуспевающим специалистом: психотерапевтом, писателем, журналистом.

#### *Управленческое карьерное развитие*

В отличие от студентов и молодых людей без специального образования, для которых работа официанта является временным способом заработка, преданный работе официант может продолжить профильное образование в техникуме и со временем стать старшими менеджером, администратором или даже ресторатором, директором кафе, ресторана. В случае такого выбора карьеры полезно вырабатывать в себе управленческие навыки, дополнительно осваивать профессии администратора, менеджера.

#### *Организация собственного дела*

Со временем официант, который работает в сфере услуг по призванию и хорошо изучил все структуры и взаимосвязи отношений в кафе, ресторане, наработавший полезные знакомства и умеющий реализовывать востребованные клиентами свежие идеи «с изюминкой», может открыть свое собственное заведение. В случае выбора данного направления карьеры рекомендуется развивать в себе навыки предпринимателя, менеджера проекта.

## **V. Психограмма официанта.**

### **1. Перечень обязательных задач, выполняемых профессионалом:**

- создать располагающую атмосферу за столиком, вести профессиональный диалог с посетителем, применяя знания о психологии разных людей и правила этикета,
- предвосхищать или сглаживать конфликтные, напряженные ситуации с проблемными клиентами,
- точно и быстро считать, чтобы не ошибаться при расчете и не задерживать посетителей,
- появляться в нужное время, при необходимости сообщить клиенту о технике приготовления блюда,
- посоветовать спиртные напитки,
- четко помнить лица посетителей, кто за каким столиком, какие блюда и когда заказал (вплоть до того момента, когда произведен расчет, после чего сразу забыть эту ставшую ненужной информацию),
- выдерживать без нервозности большие физические и психоэмоциональные нагрузки,
- работать не только быстро, но и красиво, артистично во всех условиях, в том числе при дефиците времени, при наплыве посетителей.

### **2. Реконструкция действий, необходимых для достижения заданных целей.**

Главная задача официанта: качественно обслуживать клиентов, чтобы посетитель захотел прийти еще раз. Он должен опрятно выглядеть, быть доброжелательным и приветливым, обязательно желать «приятного аппетита», интересоваться вкусно приготовлены ли блюда. Он готовит зал к приему посетителей, отбирает посуду, приборы, сервирует стол, встречает и приветствует посетителей, предлагает меню, выполняет заказ, контролирует правильность исполнения заказа и внешний вид блюд. Официант применяет правила этикета: как и с какой стороны подавать блюда, следить, чтобы у гостей в бокалах не убывали напитки, уметь разложить заказ с общего блюда на порционные тарелки, при необходимости выслушать претензии гостей и как-то разрядить обстановку, наконец, вовремя подать счет, пригласить в ресторан еще раз.

### **3. Соотнесение важных, часто встречающихся ведущих профессиональных действий и психических функций, процессов, способностей, усилий и пр.**

Во время работы официант большую часть времени проводит мобильно, на ногах (порой проходя за смену до тридцати километров). Обычно он находится в помещении кафе или

ресторана. Вместе с тем, в последнее время на улицах городов в теплое время года появляется все больше сезонных открытых кафе. Официант занимается конкретными объектами и их практическим использованием. Его работа требует ручных умений, ловкости. Он выполняет ясные, четко сформулированные цели, решает стандартные, типичные задачи.

Для успешной деятельности в качестве официанта необходимо наличие следующих профессионально-важных качеств:

- хорошая зрительная память (особенно на лица),
- большой объем кратковременной памяти,
- презентабельная внешность,
- позитивное принятие посетителей, себя и своего заведения,
- выраженная склонность к сервисной работе,
- склонность к работе в сфере общения,
- склонность к ручному труду,
- лексические способности,
- активность и физическая подвижность,
- способность к концентрации внимания,
- высокая эмоциональная устойчивость.

Существует и ряд ограничений для работы в сфере обслуживания, это прежде всего медицинские ограничения для официанта:

- инфекционные заболевания,
- сильные дефекты речи,
- снижение остроты зрения и слуха,
- нарушения координации движений,
- слабый вестибулярный аппарат,
- выраженное плоскостопие,
- выраженные дефекты внешности,
- хронические заболевания, вызывающие нарушение внимания, кратковременной памяти
- наличие зависимостей (алкогольной, наркотической),
- нервно-психические заболевания.

## **VI. Конкурентоспособность профессии официант.**

*Профессии будущего: рейтинг самых востребованных профессий.*

8. Инженерные специальности

9. IT-специалисты

10. Нанотехнологии и биотехнологии

11. Переводчики и лингвисты

12. Врачи и педагоги

13. Менеджер по продажам

14. Специальности, связанные с сервисом (например: парикмахеры, косметологи, официанты и т.д.)

Профессия официанта существует в мире уже достаточно давно, хотя в России она появилась всего 200 лет тому назад, с приходом трактиров и ресторанов. Квалифицированный официант – ключевая фигура в любом заведении общественного питания. Он выступает в роли радушного и гостеприимного хозяина: встречает посетителей, знакомит их с меню, принимает заказ. Профессия официант является востребованной на рынке труда, однако на такую работу идут чаще всего в качестве подработки молодые люди, студенты. На 18 декаб-

ря 2013 года на сайте «rabota.e1.ru» в категории официанты/бармены представлено 330 активных вакансий, средняя заработная плата – 22 669 руб.

## **VII. Вывод по профессии официант.**

Подводя итоги проделанной работы, можно сделать вывод о том, что официант – это работник кафе или ресторана, обслуживающий посетителей. Работа незамысловатая, нужно просто на должном уровне принять заказ от посетителей заведения, убрать стол перед приходом клиентов и после их ухода, также рассчитать гостей согласно выбранным блюдам в меню.

Человек, который собирается устраиваться на работу официантом должен, прежде всего: опрятно выглядеть, не иметь выраженных дефектов речи, быть активным и коммуникабельным, иметь хорошую память и быть стрессоустойчивым. Холерики (по типу темперамента) не подойдут на должность официанта, т.к. требуется определённая выдержка и спокойствие в работе с клиентами. Однако и меланхолики будут не очень успешны в официантах, потому что любое, резко сказанное, слово в их сторону будет вызывать огорчение и такую реакцию как слёзы. Оптимальный тип темперамента для официанта – сангвиники и флегматики.

Человеку, который не любит людей и сам по себе является закрытым и необщительным, будет довольно трудно работать официантом. Мало того, что работа связана с постоянными физическими нагрузками (официант всё время на ногах), она также непосредственно связана с общением с различными людьми. Клиенты бывают всякие, и без настроения, и со своими «причудами», грубые и т.п. Найти индивидуальный подход к каждому так, чтобы человек захотел ещё не раз вернуться в данное заведение – вот основная задача официанта.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В современных условиях обеспечение развития творческого потенциала каждого человека в процессе труда является важным фактором повышения эффективности деятельности любой организации. Помочь личности самореализоваться в труде призвана психология труда.

**Психология труда** изучает психологические особенности различных видов трудовой деятельности в их зависимости от общественно-исторических и конкретных производственных условий, от орудий труда, методов обучения труду и от психологических качеств личности работающего.

Психология труда является отраслью психологической науки. Она взаимодействует с другими отраслями психологии, а также с непсихологическими науками, изучающими труд.

Проблемы, изучаемые психологией труда, связаны с рабочими кадрами, условиями труда и оборудованием. Психология труда помогает решать такие задачи, как подбор и расстановка кадров, их подготовка, установление положительных взаимоотношений в процессе труда, повышение работоспособности, безопасности труда, рационализация и проектирование новой техники и новой трудовой деятельности.

Психология труда пользуется основными методами общей психологии, специфическими методами психологии труда, некоторыми методами других наук.

Это — наблюдение, эксперимент, беседа, анкетирование, интервьюирование, анализ документов, анализ продуктов деятельности, анализ ошибочных действий и др.

Одной из важных задач психологии труда является исследование **психологических проблем выбора профессии, профессиональной ориентации человека**.

Особенностью современного подхода к профориентации является переакцентация ее с процесса управления выбором человека на профессиональную само ориентацию. При этом выбор профессии рассматривается как многоэтапный процесс выработки и принятия решения, включающий следующие этапы: постановка проблемы выбора профессии; определение источников информации, круга компетентных лиц для принятия решения о выборе профессии; сбор необходимой информации; обобщенное представление о ситуации выбора профессии; поиск и оценка вариантов профессионального самоопределения, выбор оптимального решения.

Особое внимание в психологии труда уделено особенностям **психологической подготовки человека** к выбранной профессии, психологическим закономерностям усвоения трудовых навыков, знаний, умений, организации профессионального обучения, в результате которого должно сформироваться особое системное качество личности — психологическая готовность к труду, являющаяся необходимым условием успешной производственной адаптации человека, становление его как профессионала.

Таким образом, формирование личности профессионала в процессе овладения трудовой деятельностью не сводится к развитию ее операционной сферы в виде накопления знаний, навыков и умений, а предполагает формирование сложных психических систем регуляции ее социального поведения, о чем свидетельствуют и результаты исследований Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева, С.Л. Рубинштейна и ряда других психологов. Существенную роль в этом процессе играет развитие представлений о тех явлениях, которые связаны с основными закономерностями профессионального становления, выявление факторов регуляции его динамики, построение на этой основе системы мер осознания себя субъектом собственной профессиональной деятельности и понимание социальной значимости своей профессии. Все это входит в комплекс необходимых условий эффективного формирования личности и достижения такого уровня развития профессионально значимых психических качеств,

структур и механизмов регуляции поведения, которые необходимы для достижения требуемого уровня пригодности к трудовой деятельности.

В заключение отметим, что ориентация современного менеджмента на концепцию "человеческих резервов" требует от руководителя понимания психологии трудовой деятельности, тех психических механизмов, которые лежат в основе взаимодействия людей в процессе труда, в сочетании и с учетом индивидуальных особенностей психики каждого для создания наиболее благоприятных условий творческой самоорганизации.

## Рекомендуемая литература

1. Абульханова-Славская К. А. Стратегия жизни. М.: Мысль, 1991.
2. Абульханова К. А. Время жизни и время личности. СПб.: Алетейя, 2001.
3. Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности. М.: ПЕР СЭ, 2001.
4. Бодров В. А. Информационный стресс. М.: ПЕР СЭ, 2000.
5. Братусь Б. С. Аномалии личности. М.: Мысль, 1988.
6. Брушлинский А. В. Психология субъекта / Отв. ред. В. В. Знаков. М.: Изд-во ИП РАН, 2003.
7. Гуревич К. М. Основные свойства нервной системы и профессиональная пригодность. М.: Наука, 1970.
8. Деркач А. А., Зызыкин В. Г. Профессиональная деятельность в особых и экстремальных условиях (психолого-акмеологические основы). М.: РАГС, 1998.
9. Деркач А. А. Акмеология: личностное и профессиональное развитие человека. Кн. 2. М.: РАГС, 2000.
10. Дятлов В. А., Кибанов А. Я., Пихало В. Г. Управление персоналом: Учебное пособие для студентов экон. вузов и факультетов. М., 1998.
11. Завалов Н. Д., Ломов Б. Ф., Пономаренко В. А. Образ в системе психической регуляции деятельности. М.: Наука, 1986.
12. Занковский А. Н. Организационная психология. М.: Флинта, 2000.
13. Зеер Э. Ф. Психология профессий. Екатеринбург: Деловая книга, 2003.
14. Иванова Е. М. Основы психологического изучения профессиональной деятельности. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1987.
15. Иванова Е. М. Психотехнология изучения человека в трудовой деятельности. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1992.
16. Иванова Е. М. Аналитическая профессиограмма как средство обеспечения профессиональной диагностики кадров // Вестник Московского университета. Сер. 14. 1989. № 3. С. 13-20.
17. Ильин Е. П. Психофизиология физического воспитания. М.: Педагогика, 1980.
18. Ильин Е. П. Психофизиология физического воспитания (факторы, влияющие на эффективность деятельности). М.: Педагогика, 1983.
19. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы. СПб.: Питер, 2002.
20. Интегральная индивидуальность человека и ее развитие / Под ред. Б. А. Вяткина. М.: Издательство ИП РАН, 1999.
21. Кабаченко Т. С. Психология в управлении человеческими ресурсами: Уч. пособие. СПб.: Питер, 2003.
22. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. М., 1983.
23. Климов Е. А. Введение в психологию труда. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1988.
24. Климов Е. А., Носкова О. Г. История труда в России. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1992.
25. Юшмов Е. А. Психология профессионального самоопределения. Ростов: Феникс, 1996.
26. Юшмов Е. А. Психология профессионала. Воронеж: Феникс, 1996.
27. Юшмов Е. А. Индивидуальные стили деятельности в зависимости от типологических свойств нервной системы. Казань: Изд-во КГУ, 1969.
28. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования // Эмоциональный стресс / Под ред. Л. Леви. Л.: Медицина, 1970. С. 178-208.
29. Маркова А. К. Психология профессионализма. М.: РАГС, 1996.
30. Марков В. Н. Личностно-профессиональный потенциал управленца и его оценка. М.: РАГС, 2001.
31. Носкова О. Е. История психологии труда в России. М.: Изд-во МГУ, 1997.
32. Ньустром Д. В., Девис К. Организационное поведение. СПб.: Питер, 2000.
33. Платонов К. К. Вопросы психологии труда. М., 1970.

34. Попов А. К. Общие и частные аспекты проблемы работоспособности человека // Психологические проблемы деятельности в особых условиях / Отв. ред. Б. Ф. Ломов, Ю. М. Забродин. М.: Наука, 1985. С. 90-103.
35. Пряжников Н. С. Психологический смысл труда. М.: ИПП, 1997.
36. Пряжников Н. С, Пряжникова Е. Ю. Психология труда и человеческого достоинства. М: Академия, 2001.

*Учебное издание*

**Воробьёва М.А.**

## **ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА**

Учебное пособие

Подписано в печать \_\_\_\_\_. Формат 60x84/16

Бумага для множительных аппаратов. Гарнитура Times New Roman

Печать на ризографе. Усл. печ. л. 12,3.

Тираж \_\_\_\_\_ экз. Заказ \_\_\_\_\_

Оригинал макет отпечатан в отделе множественной техники

Уральский государственный педагогический университет

620017 Екатеринбург, пр. Космонавтов, 26.

E-mail: [uspu@dialup.ru](mailto:uspu@dialup.ru)