

Среднее профессиональное образование

15(075)
С-81



А.М. Столяренко

ОБЩАЯ
И
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ПСИХОЛОГИЯ



151075/
С-81

А.М. Столяренко

ОБЩАЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

*Рекомендовано Учебно-методическим кабинетом
«Профессиональный учебник» в качестве учебного пособия
для учащихся средних профессиональных учебных заведений*



Москва • 2003

УДК 159.9(075.8)

ББК 88.3я73

С81

NAZORAT NUSXA

Рецензенты:

Заслуженный работник высшей школы России,
д-р психол. наук, проф. *В.Т. Юсов*,
д-р психол. наук, проф. *В.М. Поздняков*

Главный редактор издательства
доктор экономических наук *Н.Д. Эриашвили*

Столяренко А.М.

С81 Общая и профессиональная психология: Учеб. пособие для средних профессиональных учебных заведений. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. — 382 с. — (Серия «Среднее профессиональное образование: PERFICE TE»).

ISBN 5-238-00540-7

В пособии в популярной форме излагаются основы общей и профессиональной психологии. Отбор содержания сделан с учетом возрастных особенностей обучающихся в средних профессиональных образовательных учреждениях и того, что многие из них не будут продолжать образование в вузах и в ранней молодости вступят в самостоятельную жизнь и профессиональную деятельность. Поэтому повышенное внимание уделено прикладным, практическим вопросам и рекомендациям.

ББК 88.3я73

РИПК УРХТВ

379 976

ISBN 5-238-00540-7

© А.М. Столяренко, 2003
© ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 2003.
Воспроизведение всей книги или любой ее части запрещается без письменного разрешения издательства

Оглавление

| | |
|--|------------|
| Предисловие | 5 |
| Раздел I. Основы общей психологии | 7 |
| Глава 1. Психология — реальность, наука, практика, учебная дисциплина | 8 |
| 1.1. Психологическая реальность в жизни и профессиональной деятельности человека | 8 |
| 1.2. Психология как наука | 15 |
| 1.3. Психология как общеобразовательная и профессионально значимая учебная дисциплина | 34 |
| Глава 2. Психологическая феноменология | 38 |
| 2.1. Индивидуально-психологические явления | 38 |
| 2.2. Характеристика индивидуальной функционально-психологических явлений | 47 |
| 2.3. Групповые социально-психологические явления | 65 |
| 2.4. Характеристика психологии малых групп, общностей и общества | 76 |
| Глава 3. Психология личности | 89 |
| 3.1. Личность и ее психология | 89 |
| 3.2. Базовые психологические свойства личности | 95 |
| 3.3. Социально-психологические свойства личности | 105 |
| Глава 4. Психология жизненного пути человека | 115 |
| 4.1. Психология жизненной стратегии | 115 |
| 4.2. Психология правомерного поведения и личной безопасности | 125 |
| 4.3. Психологические аспекты профилактики вредных увлечений и борьбы с ними | 133 |
| Раздел II. Психология профессионализма | 141 |
| Глава 5. Профессионализм выпускника образовательного учреждения | 142 |
| 5.1. Требования к профессионализму выпускника среднего специального учебного заведения | 142 |
| 5.2. Личностные компоненты профессионализма | 149 |
| 5.3. Психологическая характеристика специальной подготовленности | 156 |
| Глава 6. Профессионализация личности обучающегося | 163 |
| 6.1. Задачи и закономерности профессионального становления личности обучающегося | 163 |

| | |
|--|------------|
| 6.2. Личностно-формирующий потенциал образовательного учреждения | 168 |
| 6.3. Психологическое обеспечение профессионально-личностного становления обучающихся | 171 |
| 6.4. Профессиональное самоформирование личности обучающимися | 188 |
| Глава 7. Психологические технологии овладения профессиональным мастерством | 207 |
| 7.1. Формирование профессиональных знаний | 207 |
| 7.2. Формирование профессиональных навыков и умений | 212 |
| 7.3. Профессионально-психологическая подготовка | 217 |
| 7.4. Экстремально-психологическая подготовка | 231 |
| Раздел III. Психология профессионального труда | 235 |
| Глава 8. Общие психологические условия эффективности труда | 236 |
| 8.1. Социально-психологические и личностные условия труда | 236 |
| 8.2. Научная организация труда | 248 |
| 8.3. Психология персонального менеджмента | 255 |
| 8.4. Психологически эффективное управление организацией | 264 |
| Глава 9. Психология человека в организации | 273 |
| 9.1. Психологическая адаптация новичка в организации | 273 |
| 9.2. Взаимоотношения в коллективе | 279 |
| 9.3. Общение в организации | 282 |
| 9.4. Взаимоотношения и общение руководителя с сотрудниками | 286 |
| 9.5. Конфликты | 294 |
| Глава 10. Основы профессиональной психотехники | 301 |
| 10.1. Профессиональная психотехника и ее структура | 301 |
| 10.2. Психотехника речи | 306 |
| 10.3. Психотехника общения | 313 |
| 10.4. Психологические действия в ходе решения профессиональных задач | 321 |
| Глава 11. Психология труда в условиях рыночной экономики | 330 |
| 11.1. Психология и экономика | 330 |
| 11.2. Психологические аспекты маркетинга | 337 |
| 11.3. Психология деловых контактов | 350 |
| Терминологический словарь | 367 |

Предисловие

Перед молодым человеком впереди большая жизнь, от которой он ждет радостей, счастья и верит, что так и будет. Оптимизм молодости — это ее великодушное достояние, ибо ожидаемые радости — уже радость. Однако жизнь полна неожиданностей и преподносит не только пироги, но и шишки. Последних тем больше, чем пассивнее созерцательное ожидание радостей жизни, чем больше оно связано с надеждой, что все хорошее свалится на голову само собой. Напротив, радостей тем больше, чем действеннее, активнее сам молодой человек, чем он дальновиднее, целеустремленнее, предприимчивее. Человек, как верно говорят, — творец своей жизни и счастья в ней; он находит то, что есть на дорогах жизни, которые он сам выбирает.

Сказанное — не придумано мной: это истины жизни, выверенные в миллиардах человеческих судеб. Немалое число молодых людей считает, что сейчас другое время, что опыт старших поколений устарел. Это не оригинально, ибо так считали и многие люди старшего поколения, когда были молодыми. Но истины, согласно поговорке, не стареют. Это учебное пособие — о психологии. Что такое психология? В частности, то, как воспринимает читатель описанные истины, насколько он соглашается или не соглашается с ними, живет ли он сейчас, руководствуясь ими, или полагает, что все знает о жизни и будет жить как хочет. Это и есть реальное проявление психологии, ее особенностей.

Психология — это наука о жизни, о сознании, уме, чувствах, воле, наука о том, как познавать и совершенствовать самого себя, как разбираться в людях, как нести самого себя по жизни и лавировать среди ее многочисленных рифов. Образованному и желающему быть цивилизованным и современным человеком она, безусловно, необходима.

Смутное чувство такой необходимости возникло и у меня, когда я был молодым. Достал учебник «Психология» для средней школы и начал прорабатывать, но честно скажу, дошел только до середины. Очень уж это было скучно и далеко от жизни — одни определения: «внимание — это...», «характером называется...», «эта категория, которая связана с другой категорией...» и так далее. Похоже на словарь, только слова и формулировки расположены не по алфавиту.

Разочарование, однако, длилось не долго. Вновь взялся за книги по психологии, но на этот раз повезло — и искомые психологические знания о себе, труде и жизни были получены. Более того, возникло увлечение ими, которое переросло в самообразование, затем в научные исследования и творческие поиски ответов на психологические вопросы. Из первого же урока был сделан категорический вывод: о психологии жизни нельзя говорить и писать мертвым, засушенным, казенным языком. Этот вывод я и попытался реализовать в предлагаемом учебном пособии с надеждой, что оно поможет молодым освоить основы психологической науки, пробудить интерес к психологическим знаниям, их дальнейшему расширению и углублению, а также применению с пользой для грядущей самостоятельной жизни и профессионального труда.

Профессор А. М. Столяренко

Основы общей психологии

Раздел I

- Глава 1. Психология — реальность, наука, практика, учебная дисциплина
- Глава 2. Психологическая феноменология
- Глава 3. Психологии личности
- Глава 4. Психологии жизненного пути человека

Психология — реальность, наука, практика, учебная дисциплина

Главным предметом изучения
человечества является человек.

И. Гёте

Наука необходима народу. Страна,
которая ее не развивает, неизбежно
превращается в колонию.

Ф. Жолио-Кюри

Где господствует дух науки,
там творится великое и малыми
средствами.

Н.И. Пирогов

1.1. Психологическая реальность в жизни и профессиональной деятельности человека

Психологическая реальность и жизнь

Слово «*психология*» (от *греч.* *psiche* — душа и *logos* — слово, знание, наука) имеет несколько значений. В о - п е р в ы х, им обозначается особая реальность — *мир психики, психических явлений*, который существует объективно наряду с гравитационными, пространственными, электрическими, волновыми, тепловыми, химическими, физиологическими и иными явлениями. За словами «психология человека», «психология группы», «психология юношеского возраста», «психология человека в опасной ситуации» и др. стоят реально существующие психологические феномены.

В о - в т о р ы х, психологией называется *наука о психике*, об особых методах ее познания, о фактах, закономерностях, механизмах, присущих ей, и научных рекомендациях для жизни и деятельности человека.

В т р е т ь и х, слово «психология» применяется для обозначения *практических способов работы*, заключающейся в реализации научно-психологических рекомендаций человеку и оказании помощи ему. Говорит, например: психология саморегуляции, психология поведения, психология общения и переговоров, психология профессионального отбора, психология научной организации труда и т.п. С этим

смыслоупотреблением связаны понятия «прикладная психология», «практическая психология», «психопрактика».

В четвертых, психологией называют научные знания о психических явлениях, воплощаемые в содержании *особой учебной дисциплины*, изучаемой, в частности, и в средних профессионально-образовательных учреждениях.

Психические явления представлены в знакомых каждому человеку образах окружающей действительности, намечаемых людьми целями и размышлениях о способах их достижения, испытываемых потребностях и желаниях, состояниях радости и горя, чувствах любви и ненависти, приливах сил и усталости. Это и понимание человеком окружающего мира и самого себя, его намерения, расчеты, решения, смелость или трусость, порывистость или полнота, отношение к людям и труду, общение и взаимоотношения, проявление воли, способностей, моральности, деловых качеств и знаний — это и многое другое, что регулирует поступки и действия человека, находит воплощение в их результатах, определяет успехи или провалы в делах. Факт их реального существования очевиден.

Психология как реальность неотрывна от жизни человека во все ее возрастные периоды, в любом месте и в каждый момент. Ее нельзя отменить или «оставить дома». У каждого человека есть своя психология, и она *непрерывно регулирует жизненную активность человека, проявляясь в успехах и неудачах*. Психологии человека — это и он сам, это его «я», самосознание, которое кажется ему тайной. Даже люди, умеющие контролировать свои поступки, выражение лица, речь, внутреннее состояние и обладающие артистизмом, так или иначе обнаруживают особенности своей психологии. Это сказывается буквально во всем, в любых мелочах, например в особенностях рукопожатия, смеха, улыбки, обстановке его комнаты, вещах, принадлежащих человеку, записной книжке, одежде, причёске, книгах личной библиотеки, наборах видео- и музыкальных кассет, выборе круга друзей, достижениях и промахах в жизни и т.п. Поэтому психология — это человек, его жизнь и ее результаты.

При наличии схожих основ человеческой психологии, у каждого она имеет множество индивидуальных особенностей. Неповторимые черты ее также находят свое внешнее выражение. Какова она у конкретного человека — таково и качество его жизни. Своеобразие и возможности психологии каждого человека в решающей степени — продукт его собственных усилий. Надо знать и психологически совершенствовать себя, научиться управлять собой, понимать других и уметь строить с ними отношения, с умом, дальним расчетом и цивилизованно идти по жизни.

Каждому человеку, обладающему великой и неповторимой ценностью — жизнью, важно сполна проявить себя и использовать все возможности, которые открывает жизнь. Это возможность стать полноценным и достойным человеком, развитым до мирового уровня достижений человеческой цивилизации, общечеловеческих моральных ценностей, образованным, интеллектуальным, обладающим культурой, способностями, профессиональными навыками. Это возможность заниматься делами, интересными для себя и ценными для других. Иначе говоря, каждый появившийся на свет человек призван *самореализоваться* в процессе жизни, *самоутвердиться*, заняв достойное положение в обществе. Каждый сам творит себя и пожинает плоды этих усилий. Станет ли данный индивид цивилизованным человеком, сможет ли сполна удовлетворить свои интересы и потребности, оставаясь патриотом своей страны, морально чистоплотным и не пренебрегающим законом или превратится в прожигателя жизни, в существо, у которого не ум, а плоть диктует ее образ, зависит прежде всего от него самого. Удачно сформулировал задачу каждого индивида известный австрийско-американский психолог Э. Фромм:

Быть или иметь? Быть человеком, обладающим развитым интеллектом, образованностью, культурностью, развитыми способностями и другими достойными уважения и современной цивилизации качествами, быть творцом, защитником и сеятелем добра, или неважно, каким быть, лишь бы обладать богатством?

В своих книгах¹ он обосновывает правильность ответа «Быть!».

Чтобы жизнь не прошла мимо кисельных берегов мечтаний, не реализованных возможностей и несбывшихся надежд, надо разобраться в ее смысле, окружающем мире, обществе, людях, в самом себе, надо достоверно знать, что и как делать. В этом призвана помочь человеку психологическая наука и изучение психологии.

Психология и профессия Есть четыре области соприкосновения профессиональной деятельности с проблемами человека, его психологией, в которых проявляются тесные взаимосвязи между ними.

Первая область — *органическая, неразрывная связь процесса труда, его результатов с психологией работника и ее особенностями*. Труд — целенаправленная деятельность человека — субъекта труда, направленная на преобразование объекта труда в лично или социально значимый продукт, отвечающий испытываемой потребности. Продукт труда — материализованный (овеществленный или ду-

¹ Фромм Э. *Иметь или быть?* — М., 1990; *Человек для себя*. — Минск, 1992; *Душа человека*. — М., 1999.

ховный) результат труда, обладающий свойствами, которые придал ему субъект труда, К. Маркс очень точно и образно писал:

Веществу природы он (человек. — А.С.)... противостоит как сила природы. Для того чтобы привести в движение вещь природы... он приводит в движение принадлежащие его телу естественные силы: руки и ноги, голову и пальцы. Воздействуя посредством этого движения на внешнюю природу и изменяя ее, он в то же время проявляет свою собственную природу. Он развивает дремлющие в ней силы и подчиняет игру этих сил своей собственной власти.

Можно сказать, что продукт труда — слепок способностей и подготовленности работника. В поступках — весь человек и его психология во всей индивидуальности. В психологической науке есть даже особый метод исследования — *психологический анализ продуктов труда*. Он позволяет достоверно установить ряд психологических особенностей человека, сделавшего, и не сделавшего что-то. На практике учитель, мастер, руководитель по результатам контрольной работы, изготовленного изделия, выполненного задания выявляет имеющиеся у проверяемого знания, навыки и умения, отношение к делу, даже некоторые способности и качества. Чтобы придать продукту труда определенные качества, профессионал сам должен обладать соответствующей подготовленностью. А иначе, как говорится в туркменской поговорке, даже сто человек не в состоянии снять шаровары с того, у кого их нет: сколько ни пыжься — результата не будет. Поэтому профессионал постольку профессионал, поскольку у него есть интересы и потребности в труде, ясно осознаваемая цель — отчетливое представление о том результате, который должен быть достигнут, желание, активность, упорство в его достижении, ответственное и добросовестное отношение, старание, способности к данному труду, профессиональные знания, навыки и умения, воля и преодоление трудностей и др. Иначе говоря, вся психология работника проявляется в результатах труда. Качественными они могут быть, если его психология и ее компоненты отвечают профессиональным требованиям.

Вторая область соприкосновения — *проблемы психологической природы, которые приходится решать профессионалу при стремлении достигнуть высоких трудовых результатов*. Всякий труд связывает профессионала с людьми — потребителями продукции, поставщиками, партнерами, соперниками на рынке. Приходится иметь дело и считаться с проявлениями ими интересов и потребностей, убеждений и предрассудков, вкусов и капризов, откровенности и хитрости, ума и глупости, образованности и безграмотности и др. Современные маркетинг, мониторинг, реклама, переговоры, договоры, обязатель-

ства и др., без чего не бывает рыночного производства, торговли, сервиса, требуют понимания психологии людей. Профессионалу сегодня важно умение учитывать психологические особенности людей при общении, ведении переговоров, заключении сделок, разрешении конфликтов, а также умение заинтересовывать, привлекать, побуждать, убеждать, разгадывать намерения и пр. Можно утверждать, что рыночные отношения резко повысили роль психологической подготовки профессионала в его успехах.

Третья область соприкосновения — *личные качества, профессионализм и психология других работников, коллектива организации, влияющие на деятельность профессионала и ее результаты*. Профессиональный труд, как правило, это не труд одиночки, а труд совместный. Трудовые группы, коллективы — это не сборища индивидов, а групповые субъекты деятельности, в которых действия каждого должны быть умело соразмерены с действиями других, а итоговый продукт — это результат коллективного труда. Психология групп, настроения и взаимоотношения в них, мастерство взаимодействия, трудовая дисциплинированность и добросовестность и т.п., т.е. та психологическая реальность, которую изучают психология и педагогика, имеет здесь важнейшее значение. Специалист должен обладать умением трудиться в коллективе, правильно строить взаимоотношения с коллегами, обладать навыками делового общения.

Четвертая область соприкосновения — *социальные взаимосвязи в процессе труда*. Любой труд в конечном счете — труд для людей, граждан общества. Он ценен постольку, поскольку пользуется спросом в обществе, на рынке. Любой работник в любой сфере труда не может и не вправе решать свои проблемы в отрыве от проблем и потребностей жизни людей, их общностей, народа, страны в целом. Работник, ориентированный на меркантильные интересы достижения «чисто профессионального» результата («профессиональный технарь»), думающий только о личной выгоде («монетарный подход»), приносит людям, стране, природе больше вреда, чем пользы. Побочные и отсроченные негативные результаты его деятельности часто проявляются как социальные, психологические (возникают и нагнетаются отрицательные настроения у людей, чувства несправедливости и неравенства, массовые недовольства, конфликты, утрачивается вера в идеалы и ценности общества, распространяется пьянство и наркомания, увеличивается миграция населения, растет преступность, заказные убийства и др.) и техногенные последствия (загрязнение среды, повышение аварий и катастроф, рост их числа, нанесение вреда здоровью людей, снижение темпов технического прогресса, устаревание оборудования и пр.). Специалисту надо понимать взаимо-

связи своего труда с социальными и человеческими проблемами и решать их с точки зрения выгоды, не ориентируясь только на сиюминутный успех. Опыт новой России 90-х годов содержит многочисленные примеры, когда люди, с энтузиазмом именовавшие себя «технарями», «профессионалами», «демократами», «гуманистами», горячими сторонниками «свободы слова», на самом деле приносили стране и народу бедствия и страдания, перекладывали простые, более сложные социальные и человеческие проблемы своими непродуманными, авантурными и корыстными действиями. Не случайно говорят, что тот, кто не понимает ничего, кроме химии (финансы, экономика, электроники, финансов и т.п.), тот и ее не понимает до конца. В современную эпоху лавинообразно ускоряющиеся изменения в социальной, экономической, технической, политической, религиозной, военной сферах становятся опасными для людей и даже для существования человечества вообще, а поэтому гуманитарные аспекты профессиональной деятельности приобрели в последнее время огромное значение. Профессиональная узколюбость опасна для других. Писатель К. Чапека отмечал, что одно из величайших бедствий цивилизации — ученый дурак, имея в виду именно эту разновидность профессиональной необразованности — восприятие мира сквозь узкую щельку своих знаний и интересов, неспособность видеть и понимать других людей с их интересами и проблемами.

Таким образом, профессиональная деятельность *объективно*, независимо от воли и желаний профессионала сталкивает его с психологическими явлениями. Специфика любой профессиональной деятельности — политической, государственного управления, хозяйственной, предпринимательской, финансовой, торговой, образовательной, правовой, инженерно-технической, медицинской, сферы обслуживания и др. — обуславливает своеобразие психологических зависимостей. Все это сводит профессионализм специалиста с *гуманистической ориентированностью, знанием научных основ психологии и особой профессионально-психологической подготовленностью*. Значение этих компонентов профессионализма особенно важно в период происходящих в российском обществе радикальных социальных и экономических перемен.

**Необходимость
овладения научными
психологическими
знаниями**

Человек живет и действует, решая возникающие перед ним проблемы и задачи, преодолевая кризисы, испытывая влияние окружающей природной и социальной среды. Противостоять этим силам трудно, но втрое труднее, когда они человеку не понятны, когда он не в состоянии их прогнозировать и успешно преодолевать. Действия на глазок, самоуверенное пользование интуитивными и построениями только на личном опыте соображениями,

слепое подражание каким-то понравившимся зарубежным образцам психологического знания, упование на силу волевого нажима, действия по методу проб и ошибок — глубокие причины пробуксовок и неудач в любом деле. Никакой некомпетентной активностью жизнь не улучшить. Путь к истине всегда один — он должен быть точным, выверенным, а путей к заблуждениям множество, и источник их — недомыслие. Наука — знания о правде жизни, стремление овладеть такими знаниями — гарантия успеха, современный цивилизованный человек — индивид, обладающий такими знаниями.

В известной человечеству части Вселенной нет ничего, что могло бы сравниться со сложностью человеческого мозга — материального субстрата человеческой психики — и самой психической деятельности. Познание их, понимание закономерностей и механизмов функционирования, осмысленное использование в процессе жизни, саморазвития, труда, взаимодействия с другими людьми находятся в числе наиболее сложных проблем. Путь к пониманию работы мозга и психики — вдвойне, втройне обязан быть научным. Другие пути — опора на бытовые взгляды, догадки, поверхностные знания: знахарство, гадание — причина ошибок в 49 из 50 случаев. Сейчас, к сожалению, появилось много людей, объявляющих себя психологами или ссылающихся на «советы психологов», манипулирующих психологическими словечками и мудреными фразами, но являющихся на деле дилетантами, а то и просто мошенниками. Опрометчиво, овладев некоторыми психологическими понятиями, считать себя готовым психологом и с самоуверенностью раздавать советы. Известно, что полужайка опаснее неуча. Промахи в психологических оценках и решениях приводят не просто к нулевому результату, но влекут минусовые, негативные последствия, усложняя жизнь самого человека и других людей.

Научно-психологические знания стали сегодня обязательным компонентом образованности и готовности человека к самостоятельной жизни и профессиональной деятельности. Возросли трудности в достижении успеха, усилилась конкуренция между квалифицированными профессионалами, люди стали вести себя более независимо, и найти нужный контакт с ними стало сложнее. Напрашивается такая аналогия: чтобы построить переход через ручей из ветвей и палок, можно руководствоваться здравым смыслом, но чтобы построить железнодорожный мост через широкую реку, нужны уже научные, профессиональные знания, точные расчеты. Так и в решении современных человеческих проблем. Работа с людьми, человека над собой, достижение жизненного успеха во все времена считались сложными задачами, и в современную эпоху — тем более. Анахронизм психологической необразованности, пренебрежения научными знаниями о

психике особенно нетерпимы на фоне достижений мировой цивилизации. Все в руках человека — умного, образованного, нравственного, вооруженного научными знаниями, в том числе психологическими.

1.2. Психология как наука

Главным объектом исследований психологии¹ является человек и группы людей. Но человек многогранен, и различные его особенности изучаются разными науками — философией, социологией, антропологией, этнографией, физиологией. Предметом избирательных исследований психологической науки выступают только психологические² особенности человека и групп людей.

Методологически и теоретически важным является понимание основной составляющей предмета психологической науки — сущности психики человека.

Психика — это особая форма движения материи, объективной реальности, качественно своеобразное системное свойство высокоорганизованного и целостно функционирующего материального объекта — мозга.

Качественное своеобразие этого свойства заключается в *психическом отражении*, возможности мозга удваивать окружающий человека мир, представлять его в психологически идеальной, субъективной форме — в виде ощущений, образов, чувств, мыслей, побуждений и других явлений психической природы. Психика — это субъективный образ объективного мира, понимания человеком себя в нем и регуляции взаимосвязей с ним³.

¹ Психологическая наука изучает и психику животных, происхождение и развитие психики, начиная с низших форм жизни и до появления человека.

² Есть два взаимосвязанных понятия, которые имеют разные оттенки и значения — «психическое» и «психологическое». Первое понятие используют, когда хотят подчеркнуть, что речь идет о действительно существующих явлениях психики, а второе — когда имеют в виду знания об этих явлениях, имеющихся в психологической науке.

³ Это определение указывает на то, что психика шире психического отражения. Возникнув на основе свойства отражения, присущего мозгу, психика эволюционировала, развиваясь уже на своем уровне, в самодвижении, открывая новые возможности познания человеком самого себя, сознательной регуляции своей активности, предвосхищения событий и планирования предстоящих действий. В результате появления процесса воображения (фантазии) психика человека приобрела виртуальную возможность, как метко выразился известный психолог О.К. Тихомиров, «порождать несуществующий мир» (Тихомиров О.К. Понятия и принципы общей психологии. — М., 1992. — С. 18), но основа этой возможности — мышление, представления и другие познавательные явления имеют отражательное происхождение, т.е. они развивались в опыте отражения, совершенствовались вместе с процессом отражения и способностей к нему.

Свойство психического отражения кажется необъяснимым чудом, но тем не менее в материальном (неживом) мире есть предпосылки для его возникновения. Мир — это не только объекты и явления, но и их отношения, взаимосвязи, взаимные влияния. Так, Земля и Луна, представляя собой особые небесные тела, находятся в тесной взаимосвязи и взаимодействии. Земля силой притяжения удерживает Луну на орбите, заставляя вращаться вокруг себя. Но и Луна влияет на Землю, вызывая, например, ежедневные приливы и отливы на морях и океанах, поднимая и опуская уровень воды местами более чем на 10 м, что в свою очередь влечет в зоне береговой линии вторичные следствия геологической, биологической, климатической и иной природы. Метеорит, падая на Землю, разбивается сам, но оставляет на ней и свой след — взрывную волну, воронку, свои частицы и др. Лава, истекающая из кратера вулкана, спускается по его склонам, сжигая все на своем пути, но и движение лавы меняется под влиянием рельефа, а другие предметы, поглощая ее тепло, приводят к ее остыванию и переходу из жидкого состояния в твердое. Так происходит всегда и везде в материальном мире — в результате взаимодействия объекты и явления как-то меняют друг друга, и в этих изменениях уже находит отражение факт существования другого объекта или явления и их свойств (тяжести, плотности, размера, химического состава, скорости движения и пр.).

Важно и другое. Изменения, происходящие в каком-то объекте или явлении под воздействием другого, не просто «какие-то», а такие, в которых находят выражение свойства, присущие воздействующему объекту или явлению. Хорошо известный всем пример: металлические опилки, рассыпанные по бумаге при поднесении к ним магнита перемещаются и образуют рисунок магнитных силовых линий. Если поднести северным полюсом, будет один рисунок, если южным — другой, при удалении — третий, при приближении — четвертый, при поднесении более сильного магнита — пятый и т.д. Иначе говоря, в изменениях предмета или явления под влиянием другого (следе воздействия) отражаются особенности воздействующего предмета или явления. Другой пример: удар топора по дереву оставляет на нем зарубку, след, форма и размеры которого соответствуют особенностям топора и силы удара, т.е. физически «отражают», «моделируют» особенности воздействия. Если ударить по дереву другим предметом, то и след от него будет другим. Во всех случаях взаимодействия характер изменений одного объекта (явления) каждый раз зависит от особенностей другого, его свойства «отражать», «моделировать» воздействие (так, след обуви прохожего на глине, песке и асфальте будет разным). По особенностям следа, не зная кто его оставил, можно дать описа-

ние многих его свойств. Например, французский астроном У. Лавуазье по обнаруженным изменениям орбиты планеты Уран пришел к заключению, что есть еще одна планета (ее потом назвали Нептуном), а также предсказал (1840 г.), в какое время и в какой точке неба ее можно обнаружить, что и было сделано другим астрономом через два года. Современные криминологи по следам на месте преступления научились составлять психологический портрет неизвестного преступника (описание комплекта его индивидуальных особенностей), который используется при его розыске и задержании.

Описанные связи и зависимости проявляются и в жизни человека. Его ощущения, образы и многие другие психологические феномены — следствие непосредственного воздействия окружающей действительности, ее предметов и явлений на органы чувств и мозг человека. В них происходит изменение, адекватные специфике предметов и явлений, осуществляющие воздействие. Форма, вид, качественные особенности изменений зависят от особенностей предметов и явлений, а также от свойств мозга, в частности от свойства психического отражения. Возникает, однако, вопрос: верно, что материальный мир вызывает в нервной системе и мозге человека материальные, биологические, физиологические изменения (электрические, химические, гуморальные), но как возникает идеальное, психическое отражение?

Среди ученых, изучавших проблему связи психики и физиологии нервной деятельности, есть представители так называемого *психофизиологического монизма*, считающие, что связи между физиологическими явлениями с психологическими жестко однозначны: первые напрямую определяют вторые, каждый физиологический процесс влечет за собой определенный психологический, какова физиология — такова и психология. Такое отождествление физиологического и психологического на деле отрицает качественное своеобразие психического отражения, сводит все к первому, представляя, что все дело в словах — как назвать одно и то же явление в мозге. Следствием подобного понимания выступает утверждение, что психика и ее функции животными, законами. Такое мнение ошибочно, ибо игнорирует очевидный и общепризнанный факт, что мозг и психика представляют собой системы особой природы.

Известно, что есть разные формы движения материи и высшие формы нельзя свести к низшим, изобразив их в виде некоей суммы простых элементов. Если продолжить логику психофизиологического монизма, то следовало бы отрицать и существование физиологии нервной деятельности, т.е. нервных процессов возбуждения, торможения и др., сводя ее к обычной физиологии химии и физике.



Ведь физиологические процессы есть не что иное, как процессы обмена веществ, химических превращений, перемещений частиц, жидкостей, положительно и отрицательно заряженных ионов, изменений электрических потенциалов и др. Но физиология человека — не простая химия и физика, это физика и химия живого тела. Она подчиняется законам функционирования и системной саморегуляции целостного живого организма. Смерть прекращает такую физику и химию, бывшую физиологией жизни организма, и приводит к исчезновению ее свойств, закономерностей да и самих физиологических процессов.

Современная *теория систем* рассматривает различные сложные целостности — технические, физические, биологические, социальные и др. в качестве систем. Она доказывает, что свойства систем не сводимы к свойствам образующих их элементов или к их простой арифметической сумме, некоему скоплению. Системные свойства, т.е. свойства сложных системных объектов и явлений, возникают в результате целостного функционирования, во взаимодействии всех их элементов. Возникновение системных свойств — качественный скачок, детальный механизм которого практически не известен науке, но он проявляется повсеместно. Так, Периодическая таблица элементов Д.И. Менделеева располагает существующие вещества разной природы в определенном порядке. По своему строению они отличаются друг от друга зарядом ядра, числом электронов и их расположением на разных орбитах. Почему разные газообразные вещества, жидкости, металлы, коренным образом отличающиеся по своим физическим и химическим свойствам, различаются между собой только количеством одних и тех же электронов, протонов, зарядов? Как возникает то, что коренным образом отличает качества разных элементов друг от друга? Ясного ответа нет. Любому образованному человеку известна формула воды, состоящая из двух атомов водорода и одного кислорода. Водород и кислород — газы со своими свойствами. Вода же — жидкость, обладающая совершенно иными свойствами, механизм появления которых неясен. Электронный конденсатор — кусочек металла и изолятора, но, включенный в схему телевизора или радиоприемника, он обнаруживает способность к накоплению и отдаче энергии, синхронной работе с другими элементами схемы радио- или телеприемника. Последняя не просто сумма электронных деталей, не кучка их, ибо ни одно из них не обладает удивительным свойством — воспроизводить звук или изображение на основе электромагнитных волн. Таким свойством обладает лишь вся схема, т.е. строго определенная взаимосвязь элементов, обеспечивающая целостное и слаженное функционирование всех элементов вместе, улавливание электромагнитных волн и превращение их в изображение и звук.

Психика, как свойство мозга, — его *особое системное свойство*, не сводимое к отдельным, физиологическим явлениям в мозге или к арифметической сумме их. Его возникновение связано с целостной, слаженной физиологической деятельностью мозга. Системное возникновение психического свойства объясняет и качественное отличие от породивших его физиологических мозговых процессов, относительную независимость от них, но это не означает, что оно полностью теряет взаимосвязи с ними. Возникнув как системное свойство мозга, оно становится одним из регуляторов физиологических процессов в нем. Его значимость для живого существа — в возможности более правильно отражать (прежде всего — ориентироваться) окружающий мир, а значит, и более совершенно вести себя в нем. Это более высокий по сравнению с физиологическим уровень регуляции — *уровень психической регуляции*. На нем оказываются физиологические процессы, закономерности и механизмы, но господствуют, доминируют свои, психологические, что и обеспечивает качественное своеобразие регуляции человеческого поведения, повышает ее возможности и обеспечивает большее совершенство. Именно эти особенности и возможности психики раскрывает психологическая наука.

Очевидно, что сведение высшего к низшему (редукционизм), системного к элементарному (асистемности), разложение целого на «части, кусочки» (механистичность) научно прикритично и некорректно. Применительно к человеку такие обобщения приводят к биологизаторству, к постановке знака равенства между человеком и животным, к объяснению человеческого поведения только биологическими причинами.

Человеческая психика, могучие возможности сознания были бы чудом, если бы они возникли на пустом месте. Но они подготовлены длительной эволюцией животного мира. Если хронологически описать всю историю развития жизни на Земле в трех томах по 1000 страниц в каждом, то первое упоминание о человеке появилось бы только на середине 999 страницы третьего тома. Остальное время — предистория человеческой психики. Все началось с появления на Земле одноклеточных организмов, обладающих *раздражимостью*, т.е. возможностью отвечать на те или иные воздействия среды процессами, поддерживающими существование в виде обмена веществ и защитных перемещений. С появлением более высокоорганизованных живых существ, с более совершенной нервной системой повышалась и способность ориентироваться в окружающем мире и поддерживать свое существование. Высшие животные — обезьяны, собаки, дельфины — обладают психикой, которой присущ довольно высокий уровень восприятий, памяти, внимания, непосредственной ориентировки в обстановке, обучения своих детенышей, обмена информацией с помо-

щью сигналов (зачатки речи; даже у ворон насчитывается до 70 звуков-сигналов, понимаемых стаей).

Развитие человеческой психики и достижение ею современного уровня происходило вместе с развитием человека, накоплением знаний от поколения к поколению, возникновением и совершенствованием человеческого языка, орудий и способов труда, сельского хозяйства и промышленности. Совершенствовалось и психическое отражение. У человека оно далеко от зеркального. Если бы было иначе, то не надо было бы учиться. Достаточно было бы взглянуть, чтобы все понять. Психическое отражение — всегда процесс и результат *активного внутреннего моделирования* действительности человеком, его усилий по построению мысленного образа, максимально адекватного ей, *психического «уподобления»* этого образа объективной действительности с использованием имеющегося у него арсенала психических средств — качеств, процессов, знаний, представлений, слов и др. В динамике психического отражения происходит *постепенное приближение субъективного образа к окружающей действительности* и его объектам, явлениям. Действительность все глубже и точнее отражается в образе, т.е. происходит процесс ее познания. Но любая модель (восковая фигура, робот и пр.), даже самая лучшая, остается лишь моделью, а не самим объектом; лишь в чем-то она похожа на него, но всегда не тождественна ему, всегда беднее и не исчерпывает всех его свойств и особенностей. Это относится и к психическому отражению: оно всегда останется *идеальным, субъективным явлением*, т.е. зависящим не только от того, что отображается, но и от особенностей человека — субъекта отражения, а поэтому не во всем совпадающим с действительностью, но совершенствующимся по мере возможности в целях преодоления этого расхождения. Чем более развита психика конкретного индивида, чем большим арсеналом средств познания действительности и регуляции своего поведения он располагает, чем богаче его знания, интеллект, познавательные способности и активность, тем совершеннее и успешнее отражение, понимание окружающего мира и себя в нем. Этот арсенал приобретает каждый индивидуально в процессе жизненного совершенствования, воспитания, обучения, интеллектуального и культурного развития.

Методологические принципы психологической науки

Научное познание вообще и каждая наука в отдельности базируются на ряде общих положений, относящихся к методологии.

Методология — учение о принципах построения, формах и способах познания. В методологии воплощен весь человеческий опыт познания мира. То или иные знания, теории, рекомендации могут считаться *научными*, а значит, достоверными, всесторонне доказанными и

проверенными, если они базируются на основополагающих положениях методологии и не противоречат им. Эти положения можно сравнить с лучами, проникающими во тьму неизвестности и не позволяющими заблудиться, сбиться с пути поиска верных ответов. Самые грубые ошибки возникают у человека из-за неосмысленности или ошибочности его методологических позиций. Опора на методологию определяет стратегию познания нового и поиска правильных оценок и решений, позволяет находить выходы из самых запутанных умственных и жизненных тупиков. Она особенно важна при познании психологической реальности — чрезвычайно сложной для познания и воздействия на нее. Важнейшие основополагающие положения психологической науки воплощены в ее **методологических принципах**¹.

➤ **Принцип причинности** (детерминизма, каузальности), как общенаучный принцип, отражает факт взаимосвязей, взаимодействия, взаимовлияний различных объектов и явлений реального мира, при которых действие одних выступает причиной возникновения или изменения других (следствий). Установление причин — исходное условие правильного понимания психики человека, происходящего в ней и извлечения практических выводов. «Быть» по следствиям, а не по причинам, не поняв причин, равносильно битью головой о стену.

В психологической науке детерминизм реализуется прежде всего в бесспорном признании обусловленности психики функционированием мозга, что было раскрыто выше. Связи между причиной и следствием в психической деятельности не прямолинейны, не однозначны, не механистичны, а во многом зависят от условий.

Внешние причины действуют через внутренние условия (рис. 1.1) — такова одна из важнейших закономерностей психической деятельности. На то, что и как отражает в своей психике данный человек, существенно влияют его собственные, индивидуальные психологические

¹ От *lat.* principium — начало, основа. Принципы — не устаревшие догмы, придуманные кем-то и навязываемые человеку для лишения его свободы мысли. Они отражают объективно существующую природу познаваемых реальностей мира, их действительные свойства и присущие им закономерности. Формулировка принципов в сжатом, рекомендательном виде воплощает уроки опыта познания объективной действительности. Есть принципы общенаучные (отражают в сконцентрированном виде весь исторический опыт познания человечеством различных явлений окружающего мира всеми науками), а поэтому и обязательные для всех наук, принципы конкретной науки и частные или специальные (отражают особенности познания отдельных явлений, относящихся к предмету данной науки). Принципы психологической науки базируются на общенаучных, конкретизируют и дополняют их с учетом особенностей психологической реальности и ее познания. В тексте пособия рассматриваются только основные принципы.

кие особенности, которые и выступают внутренними психологическими условиями. Именно последние и ответственны за то, что одинаковые внешние воздействия вызывают у разных людей не идентичные психологические ответы (понимание, реакции), а правильность понимания окружающего данным человеком зависит от того, каковы эти условия (его качества, способности, мотивы, установки, знания, умения, навыки, привычки и пр.). Поэтому психическое отражение всегда *индивидуализированный субъективный образ* объективного мира. Причины его находятся и вовне, и в самом человеке.

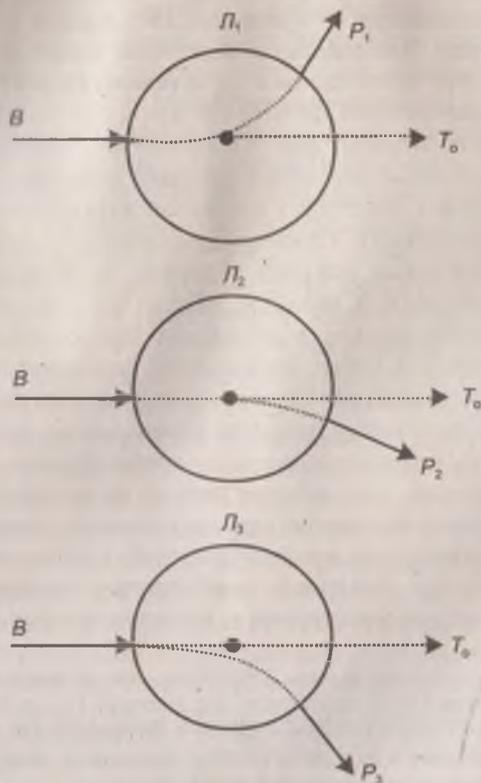


Рис. 1.1. Действие внешних причин через внутренние, психологические условия

Π_1, Π_2, Π_3 — разные личности; V — воздействия объективно одинаковы; P_1, P_2, P_3 — реакции разные; T_0 — ожидаемые, среднестатистические реакции людей

Другая закономерность причинности на уровне психики: *внутренние причины действуют через внешние условия* (см. рис. 1.2). Это

отмечает, что 1) в одной и той же обстановке (внешние условия) разные люди с неодинаковыми качествами (с разными «внутренними условиями»), побуждаемые ими к действиям, скорее всего будут вести себя не одинаково; 2) один и тот же человек, если его внутренний мир (качества, обученность, психическое состояние и др.) меняется, в схожих внешних условиях при их повторении, вероятно, тоже будет вести себя не одинаково.

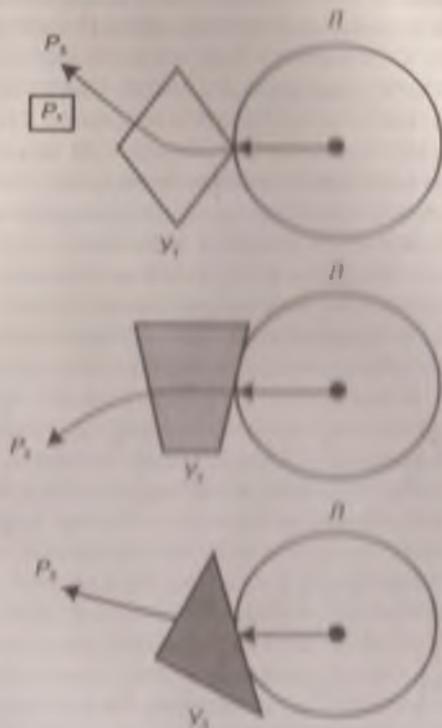


Рис. 1.2. Действие внутренних причин через внешние условия

Л — одна и та же личность; Y_1, Y_2, Y_3 — внешние условия разные;

P_1, P_2, P_3 — результаты разные

Сложные причинно-следственные отношения в психической деятельности делают непримлемыми категорические утверждения типа: «если оказать на людей такое-то воздействие, то все они наверняка отреагируют так...». Очень редко подобные утверждения справедливы даже применительно к конкретному человеку. Причинно-следственные отношения в психике *вероятностны*, и к ним в большей степени подходят такие определения: «с вероятностью, близкой к единице»,

«почти наверняка можно ожидать», «с большой вероятностью», «преимущественно», «с ранней вероятностью», «есть основания надеяться», «маловероятно» и т.п. Дело не в том, что мы не знаем психику, а в том, что такова причинность в психической деятельности. Чтобы научиться понимать психическую деятельность — свою и других людей и строить адекватный ей образ в собственной голове, надо научиться мыслить вероятностно.

➤ *Принцип системности* развивает предыдущий и противостоит функционализму — упрощенному, схематическому представлению о психической деятельности, якобы складывающейся из отдельных, независимых друг от друга локальных психических актов. Системный подход реализуется в изучении любого психического явления в качестве элемента системы психической деятельности, которое не может быть понято вне этого. При этом определяется его качественное своеобразие и внутренняя структура, место в структуре всей системы, выполняемые в ней функции, взаимоотношения с другими элементами (структурный и функциональный подходы), место в иерархии организации и управлении (регулировании) системой, отношения с системными свойствами. Недопустимо изучать и оценивать что-то в психике изолированно, атомарно, в отрыве от других явлений, с которыми оно взаимосвязано.

Принцип системности относится к исследованию и пониманию не только внутренних процессов психической деятельности, но и поступков, трудовой деятельности и образа жизни человека. Никакой поступок, например, нельзя понять вне системы жизнедеятельности человека — «цепочки» жизненных актов, объединенных определенной линией поведения в жизни, особенностей его окружения, условий, в которых он находится. Алкоголизм, например, не какой-то отдельный порок организма. Это особый образ жизни алкоголика, особая система жизненных ценностей, особый взгляд на мир, алкогольное мировоззрение, алкогольные интересы, алкогольные ценности, среда алкоголиков, алкогольная психология. Алкоголизм не излечим только медицинскими средствами — уколами или пилюлями, так как надо изменить психологию алкоголика, вырвать его «алкогольную душу». Чтобы научиться понимать психологию человека, причины его поступков и психологически понять на него — надо мыслить системно и воздействовать системно.

➤ *Принцип развития* выражает органически присущие миру и психике динамизм и изменчивость, обнаруживающиеся в истории всего человечества, в жизни каждого человека и в каждом психологическом акте.

Развитие психики происходит и у каждого человеческого индивида, появившегося на свет. Его предыстория начинается с клетки и за 9 месяцев в чреве матери зародыш анатомически и физиологически

повторяет весь путь эволюции человека. Доказано также, что в своем развитии (онтогенезе) ребенок проходит психологическую эволюцию, во многом повторяющую, но в миллионы раз ускоренную историю развития психологии человека от питекантропа до *homo sapiens* (человек разумный). Результаты прижизненного психологического развития не одинаковы у разных индивидов и в решающей степени обусловлены обстоятельствами истории его жизни и собственной активности.

Изучая и оценивая психологию конкретного человека в какой-то момент его жизни, нельзя подходить к ней как к чему-то неизменно-му, застывшему. Сегодняшняя реальность, ее особенности — лишь срез на пути непрерывных жизненных изменений с тенденциями, идущими из прошлого к будущему. Важно понять и их, найти при необходимости способы их изменений.

Принцип развития — основа научного и практического оптимизма, веры каждого, особенно молодого человека, в возможность саморазвития, осуществления желания стать таким человеком, каким хочется, а также в оказании помощи другим.

» *Принцип взаимосвязи мысли и деятельности* констатирует неразрывность этих двух важнейших феноменов — деятельность и реальность, провидение и продукт психической жизни человека, активности, единства цели и мотива, способа действий, ориентированных на достижение определенного результата. Это внешне-внутреннее явление, т.е. единство внутренней активности мысли и внешне проявляющиеся регуляции его действий, обеспечивающих взаимодействие с окружающей действительностью. Внешне провидящееся — не только результат внутренней активности, но и процесс ее протекания, регулирования, совершенствования. «Думаю-делаю» — так выразил это единство отец русской психологии *И.М. Сеченов* (1829—1905). Мысль не только воплощается в действиях, но и совершается в нем. Можно сказать поэтому и иначе — «делаю-думаю».

Психологические особенности человека «выносятся» наружу (экстериорируются) и запечатлеваются в продуктах, результатах проявляемой поведенческой активности, становясь видимыми и анализируемыми. Для специалиста, владеющего психологическим анализом, эти продукты, результаты говорят многое об индивидуальных психологических особенностях их творца. Но психика не только проявляется, но и изменяется в деятельности. Включаясь в какую-то деятельность, овладевая ею и совершенствуя ее, человек формирует, развивает и совершенствует собственные психологические возможности. Разные виды деятельности не одинаково сказываются на психологии человека. Систематическая активность и напряжение внимания, памяти, мышления, воли и др. способствуют их развитию у человека.

Для того чтобы присвоить вещество природы в форме, пригодной для его собственной жизни, он приводит в движение принадлежащие его телу естественные силы: руки и ноги, голову и пальцы. Воздействуя посредством этого движения на внешнюю природу, он в то же время изменяет свою собственную природу. Он пробуждает дремлющие в ней силы и подчиняет игру этих сил своей собственной власти¹.

Что и как человек делает, так он и развивается. Каждый человек возвращает и пожинает плоды своей активности в предшествующие годы и осуществляемой сейчас. Они обнаруживаются в сформировавшихся особенностях психики, поведения, образа жизни, успехах человека.

Деятельность также позволяет человеку и лучше познавать мир, совершенствует его сознание. Оперирование и взаимодействие с различными объектами и явлениями окружающего раскрывают перед человеком новое в них и даже то, что недоступно при пассивном созерцании. Например, свойства горючести или хрупкости объектов обнаруживаются только при их поджигании и разбивании.

➤ *Принцип социальной обусловленности* психики человека выражает существенные признаки ее качественного своеобразия, развития, функционирования и проявления, коренным образом отличающие ее от психики животных. Общественные факторы (воздействия других людей, общение, речь, совместная деятельность, социальные нормы поведения, культура, общественно-экономические условия и др.) выступают как наиболее сильные, многочисленные и постоянно действующие факторы, детерминирующие психическое отражение, развитие и поведение каждого человека. Человек в процессе жизненного развития *социализируется*, т.е. под влиянием других людей и условий жизни в обществе овладевает взглядами, убеждениями, усваивает и внутренне принимает социальные ценности, формирует интересы и жизненные цели, развивает мышление и приобретает знания, накопленные человечеством, и др. Психические явления, возникающие под влиянием социальных факторов, выступают, как правило, системообразующими и доминирующими в психической деятельности человека. Социально обусловленные особенности психики каждого человека — главные в характеристике его психологического и социального развития, которое в идеале должно находиться на уровне современной человеческой цивилизации, культуры, общечеловеческих ценностей. Именно эти особенности выступают основным признаком того, насколько данный индивид в процессе своей жизни поднялся над существовавшим у него при рождении уровнем возможностей психики, близким к имеющимся у животных. Однако степень представленности таких особенностей, их сила и степень влияния в пси-

¹ Маркс К., Энгельс Ф. Соч. — Т. 23. — С. 188—189.

хике конкретных индивидов, достигнутый уровень развития, как показывает опыт, могут очень сильно колебаться. Зависит это от индивидуальных обстоятельств развития каждого человека и его самоактуализации, реализации своих возможностей в жизни, в профессиональной карьере и достойном самоутверждении среди людей, в обществе. Чтобы понимать и помочь на человека, надо обязательно учитывать его социально обусловленные особенности, социальное окружение, социальные характеристики ситуаций, в которые он попадает, и психологически совершенствовать их.

Большинство психологов мира стоит на таких или примерно таких методологических позициях. Но за рубежом и у нас есть и иные *научные течения*. Среди них можно выделить следующие:

- *бихевиоризм* (поведенческая психология) — его представители строят свои теоретические и прикладные исследования по схеме «стимул — реакция», т.е. изучают внешние воздействия (стимулы), которые вызывают те или иные поступки (реакции) человека. То, что происходит «между» стимулом и реакцией, т.е. в самой психике, бихевиористы признают научно непознаваемым. Получается психология без психики, поверхностная, «бездумная» психология, манипуляция поведением людей!

- *глубинная психология* (фрейдизм и неофрейдизм — новый, «усовершенствованный» фрейдизм) — стоит на противоположной позиции: фрейдисты утверждают, что главные факторы, определяющие психическую деятельность человека, находятся в «глубине», на уровне бессознательного, которое и определяет «природу» психики. Суть ее — в инстинктах, врожденных, генетически предопределенных ведущих побуждениях и механизмах, которые в главном у человека и животных общие (полюс к жизни, смерть, половой, родительский и иные). Все последователи *З. Фрейда* (1856—1939, австрийский психиатр), которые отводят ведущую роль глубинным механизмам психики, тем не менее не согласны со своим учителем, что главным из главных является половой инстинкт (именно это сделало имя Фрейда популярным среди обывателей). Неофрейдисты, даже признающие важность «вершинной» психологии (т.е. роли сознания, социальных факторов и пр.), все же в качестве доминирующих выдвигают новые глубинные побуждения (психическая энергия, экстраверсия и интроверсия, стремление к обладанию и доминированию, коллективное бессознательное и др.). Они понижают роль социально обусловленных особенностей психики, возможностей прижизненного развития человека, а его жизненная судьба рисуется как предопределенная с рождения глубинными факторами;

- *трансперсональная психология* — рассматривает психологию индивида как связанную со всем человечеством, космосом, Вселенной

и несущую в себе (преимущественно на уровне бессознательного) продукты их влияний. Нередко работы представителей этого течения граничат с мистикой (которая ныне столь популярна в американских кинофильмах);

- *когнитивная* («понимающая психология») — придает решающее значение интеллекту человека, пониманию им окружающего, его мышлению и другим познавательным процессам. Развивает много интересных и практически полезных положений, но в целом обладает определенной односторонностью, недооценивает влияние на поведение человека других сфер психики (потребностно-мотивационной, эмоционально-волевой и др.);

- *гуманистическая психология* — оптимистически оценивает возможности человека и разрабатывает психологические пути достижения каждым вершин развития, уважения и самоуважения, жизненного успеха на основе постижения им смысла жизни. По своим основополагающим положениям она наиболее близка к отечественной психологической науке.

| | |
|--|--|
| Организация и методы исследования | Общенаучный принцип <i>объективности</i> обязывает строить систему научного психологического знания строго в соответствии с психологической реальностью, констатировать только то, что действительно существует. |
|--|--|

Житейскими мнениями о психике обладают все люди, но они полны субъективизма, бессистемности, поверхностности, некорректных обоснований (вплоть до таких: «кошка перебежала дорогу, и поэтому у меня неприятности»). Множество лжи и дилетанства можно встретить у расплодившихся в последнее время «психологов», имеющих любое образование, кроме психологического, а также у представителей оккультных «наук» — колдунов, шаманов, предсказателей и др. Бывает, что ошибки допускают и исследователи-психологи, когда они не объективны в своих исходных установках (например, хотят что-то доказать, вместо того чтобы объективно и бесстрастно исследовать; ставят корпоративные научные интересы выше истины; амбициозно критикуют чьи-то исследования, лично не внося ничего конструктивного в науку, и пр.) или допускают промахи в процессе исследования. Достоверными же могут быть только *научные знания*, не противоречащие основным методологическим принципам психологии, полученные при правильном применении научных методов, основанные на объективно зафиксированных фактах и их большом количестве, подвергнутом статистической обработке; основанные на извлечении из фактов только тех выводов, которые строго соответствуют добытому фактическому материалу и не выходят за пределы его; проверенные в многочисленных экспериментах, доступных для повторе-

ния другими и приводящих к подтверждающим выводам, а также в случае, когда их правильность многократно проверена на практике. Именно такие знания входят в систему психологической науки. Это строгая наука, предъявляющая высокие требования к инструментам получения научного знания — *методам исследования* и приемам, методике их применения. Утверждения и рекомендации, разработанные без должного построения и применения таких методов, спекулятивны и не заслуживают доверия.

Ошибочно полагать, что научные методы нужны только для накопления научно достоверных фактов (чем грешат многие книги, изданные с вариациями названия «Методы психологического исследования»). Они обязаны применяться на всех этапах научного исследования или поиска практиком верного, психологически обоснованного решения. В общем случае можно говорить о трех основных этапах, каждому из которых присущи свои методы.

1. Подготовительный этап. Охватывает промежуток времени от принятия решения начать исследование определенной психологической проблемы до завершения подготовки к нему. Он включает:

- выделение проблемы для исследования, усечение того, к чему оно обязывает, оценку ее необходимости и своевременности (актуальности), а также возможностей проведения;
- изучение состояния исследуемости проблемы по имеющимся публикациями;
- определение объекта, предмета, цели, задач, плана исследования;
- разработку научной гипотезы;
- разработку методического замысла, отбор и комплексирование методов исследования;
- определение места, контингента обследуемых, организации и обеспечения исследования.

Организуемыми методами на этом этапе выступают:

- *комплексный*, предполагающий включение исследователя в группу, состоящую из разных специалистов (например, социологов, юристов, врачей и др.), и согласованное с их подходами изучение психологической проблемы;
- *сравнительный* — изучение разных людей, групп, условий с последующим сравнением полученных данных;
- *логитюдный* — серии одного и того же исследования, повторяющиеся через определенные интервалы и продолжающиеся при необходимости годами.

К вспомогательным методам относятся: изучение научной литературы, контент-анализ имеющихся взглядов по основным вопросам проблемы (разнесение по заранее составленной таблице суждений, формулировок, предложений с математическим подсчетом ито-

гов), разработка гипотезы, разработка плана и программы, научное консультирование, научная экспертиза замысла исследования.

2. *Этап сбора и обработки фактических данных.* Заключается в сборе психологических данных об особенностях людей, их поступков, действиях, мнениях, условиях и др. в соответствии с планом и методическим замыслом исследования. Это обеспечивается применением комплекса эмпирических методов исследования. К основным из них относятся:

- *биографические* — психологическое изучение личности по биографии, выявление обстоятельств жизнедеятельности, которые могли повлиять на формирование и развитие психологических особенностей обследуемого человека;

- *обсервационные*: психологическое наблюдение, опрос, анкетирование, познавательная беседа и др.;

- *психодиагностические*: тесты (задания, на основе выполнения которых выявляются, оцениваются количественно и качественно различные психологические особенности человека) на внимание, восприятие, память, воображение, мышление, характерологические особенности, способности, черты темперамента и др.;

- *проективные тесты* — задания, ориентированные на косвенное выявление психологических особенностей личности (испытуемым, например, дается серия рисунков, напоминающих чернильные пятна, или фотографий разных уличных и бытовых ситуаций с заданием охарактеризовать их);

- *праксиметрические* — изучение деятельности, труда, учебы, поведения конкретного человека, их результатов, применяемых средств и способов, самоорганизации и самоуправления, условий и т.д. путем фиксации их (видеосъемка, протоколирование, хронометраж затрат времени и пр.), последующих бесед и психологического анализа;

- *экспериментальные*: лабораторный и естественный («полевой» эксперимент в реальных условиях жизни, труда), констатирующий (в процессе обследования существующего положения дел) и формирующий (проверка возможностей изменения положения дел к лучшему);

- *интроспективные*: самонаблюдение, самоотчет, самооценка, «трудовой» (овладение исследователем действиями, деятельностью, профессией, которую он изучает в сочетании с самонаблюдением за испытываемыми трудностями и пр.).

При изучении проблемы обычно используется не один, а комплекс («банк») методов для полноты сбора материалов и повышения достоверности исследования (путем взаимопроверки данных об одном и том же, получаемых разными методами). Собранные материалы обобщаются, систематизируются, разносятся по таблицам, составляются графики, производится математический подсчет, вычисляются коэффициенты, характеризующие степень доверия к ним.

3. Заключительный этап — этап интерпретации собранных и первично обработанных на предыдущем этапе данных¹, вынесения оценок, формулировки выводов, разработки предложений и проверки их эффективности. При этом используются интерпретационные методы:

- *теоретический* — интерпретации и оценки собранного материала на основе анализа и синтеза, индукции и дедукции;
- *сравнительный* — сопоставление полученных данных с данными других исследователей, изучавших проблему, и с использованием результатов изучения состояния исследованности проблемы, выполненного на подготовительном этапе;
- *экспертно-психологический* — привлечение экспертов, специалистов-психологов, опытных практических работников для оказания помощи, консультирования, оценки результатов проделанной работы;
- *каузальный* — констатация и объяснение причин обнаруженных явлений, движущих сил изменений;
- *структурный* — выявление элементов, из которых складывается исследуемая проблема, явление, а также их функций и взаимосвязей;
- *системный* — рассмотрение исследуемой проблемы как целостной системы на основе собранных материалов, выявление системообразующих свойств (факторов), обеспечивающих целостность и согласованность функционирования элементов внутренней структуры, их иерархию и соподчиненность;
- *генетический* — рассмотрение состояния проблемы как динамического, имеющего прошлое и будущее, продолжение истории ее, определение тенденций происходящих изменений, прогнозирование будущего;
- *функциональный* — составление целостной картины функционирования исследованного явления;

¹ Поучительны несколько комичные притчи, иллюстрирующие важность успешной интерпретации даже правильно зафиксированных фактов.

Студенту дали лабораторное задание изучить слух паука. Будучи в хорошем настроении, он воскликнул: «Шагай!» и опустил паука на стол — тот шустро побежал. Была сделана соответствующая запись в протоколе наблюдений. Тогда студент решил попробовать оторвать у паука одну ногу и посмотреть, что будет. Онскомандовал — паук без видимых затруднений попытался убежать. Вновь запись в протоколе. Оторвав еще одну ногу, молодой исследователь опятьскомандовал «Шагай!» — паук несколько помедлил, но затем довольно быстро задвигался (у него оставалось еще четыре ноги). Была оторвана и третья нога. На этот раз команду пришлось повторить громко — паук задвигался, но уже с трудом. Оторвана четвертая нога: «Шагай!», «Шагай!!!» — паук стоит. «Шагай!!!» — студент перешел на крик, и паук чуть задвигался. После потери пятой ноги паук едва пошевелился только после того, как горе-исследователь стыл барабанить кулаками по столу. Когда не осталось ног, паук не реагировал ни на какие команды, крики и стуки. Все это отмечалось в протоколе. Просмотрев его, студент записал вывод: «Чем меньше у паука ног, тем хуже он слышит».

- *факторный* — выделение факторов, оказывающих влияние на исследуемое явление и образующих условия его существования;
- *математический*: корреляционный, кластерный и другие виды математического анализа;
- *экспериментальный* — проверка на практике правильности и эффективности сделанных выводов и разработанных практических рекомендаций.

Завершается исследование написанием научного отчета.

Приведенное описание системы методов психологического исследования сделано для подтверждения объективности, обоснованности, строгой доказательности положений и рекомендаций психологической науки.

Отрасли психологической науки

Современная психологическая наука представляет собой разветвленную систему научного знания, состоящую из *отраслей* (психологических наук), каждая из которых исследует определенную часть ее проблем, кумулирует соответствующие знания и решает связанные с ней прикладные вопросы. Рисунок 1.3 даст общее представление об этой системе, в детальное рассмотрение которой нет необходимости углубляться. Достаточно отметить, что круг исследуемых проблем широк и охватывает жизнедеятельность человека и групп людей разного масштаба — от малых до общества в целом.

В настоящем пособии рассматриваются только основные вопросы общей психологии, психологии личности, социальной психологии и психологии труда.

Психологи уделяют должное внимание вопросам теории, учитывая, что нет ничего практичнее хорошей теории.

Умение соединить широкий теоретический горизонт, общую теорию и абстракцию со здоровым практицизмом — лучший и едва ли не единственный способ помочь наукой своему народу. — писал академик *С.И. Вавилов*.

Но большое и все возрастающее значение придается психологической наукой прикладным вопросам. Ведь научные знания и существуют для того, чтобы их уметь применять, распространять и помогать людям. Поэтому при изучении психологии уделяется большое внимание прикладным вопросам, научно обоснованным рекомендациям, полезным для молодых профессионалов. В значительной степени благодаря разработке практически значимых проблем авторитет психологической науки в последние лет 15 резко возрос, как и спрос на ее знания и рекомендации. Потребности практики, как говорят, двигают науку вперед быстрее, чем тысяча университетов. Жизнь сегодня развивается так, что происходит усиление потребности в научно-психологических знаниях, что стимулирует интенсивное развитие и самой психологической науки в ближайшем будущем. Элементар-

ная психологическая компетентность стала неременным компонентом образованности современного человека, и поэтому психология изучается в профессиональных образовательных учреждениях.

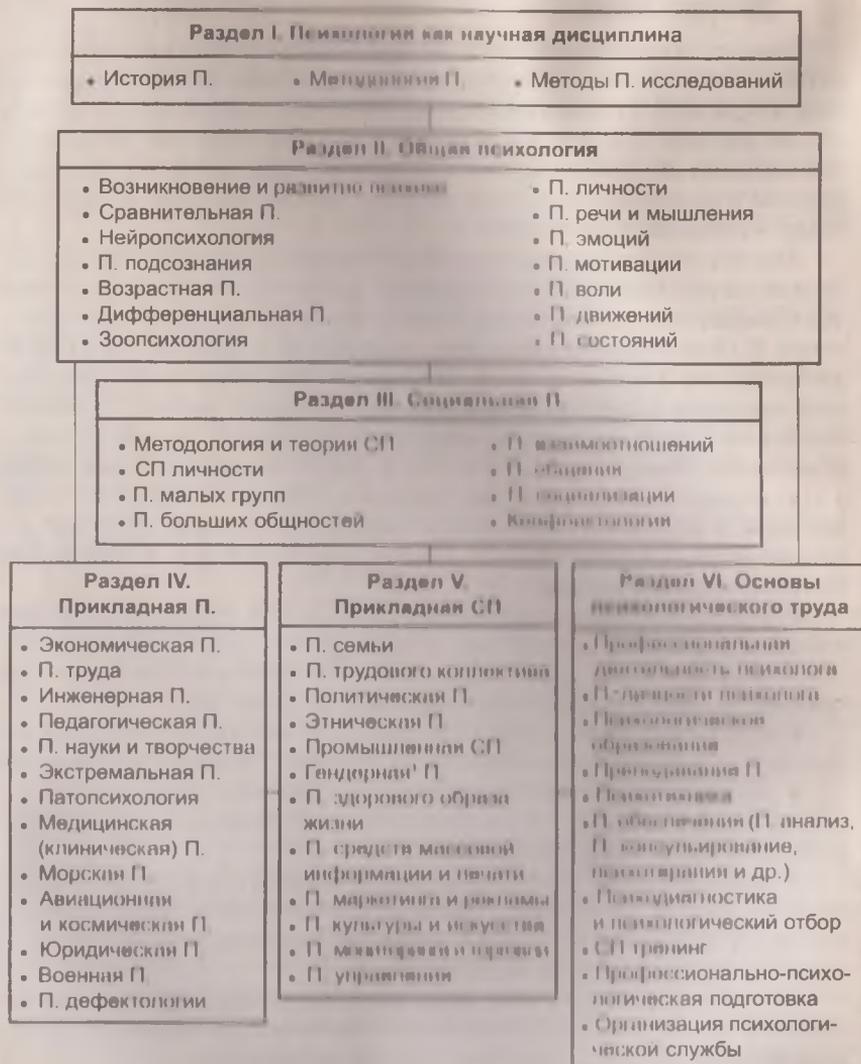


Рис. 1.3. Структура отраслей психологической науки

¹ Gender (от англ. gender — род) — совокупность представлений о личностных и поведенческих особенностях пола, мужчины и женщины.

1.3. Психология как общеобразовательная и профессионально значимая учебная дисциплина

Человек живет и действует, решая возникающие перед ним проблемы и задачи, преодолевая кризисы, испытывая влияние окружающей природной и социальной среды. Противостоять этим силам трудно, но втрое труднее, когда они человеку не понятны, когда он не в состоянии их прогнозировать и успешно преодолевать. Всегда, а сегодня в особенности, нужны научные знания, которые и получают люди в процессе образования.

Постановка учебно-воспитательного процесса в средних профессионально-образовательных учреждениях предусматривает всестороннее образование подготавливаемых специалистов. Государственные требования к обязательному минимуму содержания и уровню образования выпускников предусматривают, что они должны получить и определенный минимум психологических знаний, навыков и умений. Осуществление такой психологической подготовки составляет цель изучения психологии. Основными задачами изучения являются следующие:

- первичное ознакомление учащихся, студентов, курсантов и слушателей с основами психологической науки, возможностями использования психологических знаний в предстоящей жизни и профессиональной деятельности;
- психологическая подготовка обучающихся к профессии, работе в составе трудового коллектива, началу профессиональной карьеры;
- формирование элементарных психологических умений, необходимых в жизни и профессиональной деятельности;
- содействие гуманитарному развитию личности обучающихся, овладению культурой взаимоотношений с людьми, общения и поведения;
- помощь обучающимся в профессиональном становлении, работе над собой и использовании для этого возможностей профессионально-образовательного процесса;
- формирование у обучающихся установки на активное использование положений и рекомендаций научной психологии во время учебной и в дальнейшем, а также интереса к повышению уровня своей психологической компетентности.

В процессе решения этих задач и изучения курса психологии выпускник средней профессиональной школы должен приобрести *психологическую подготовленность*, которая включает:

1) *общую психологическую подготовленность*:

- знание предмета психологической науки; ее теоретико-методологических основ и значения ее данных для успешной учебы, жизни и профессиональной деятельности;

- знание основных психических и социально-психологических явлений;
- знание психологических свойств личности, закономерностей и способов ее развития;
- знание психологии группы и человека в группах;
- знание психологических предпосылок успешной стратегии жизни;
- умение давать психологическую характеристику личности, группы, ситуации, поступка;
- умение осуществлять самооценку своих свойств, психических состояний, целей и мотивов;
- умение пользоваться элементами психологической техники речи и использования неречевых средств;

2) профессионально-психологическая подготовленность:

- знание психологических особенностей труда, условий его эффективности и безопасности;
- знание психологических требований к труду специалиста-профессионала и условий успешной профессиональной карьеры;
- знание психологических задач и условий профессионализации личности студента в образовательном учреждении и умение пользоваться ими при работе над собой;
- знание психологических особенностей труда и поведения в коллективе;
- знание особенностей персонального менеджмента;
- знание психологических особенностей экстремальной подготовки и действий специалиста в экстремальных ситуациях;
- установка на непрерывное расширение и углубление своей профессионально-психологической подготовленности.

Изучение психологии должно быть таким, чтобы реализовывался комплекс *психолого-педагогических функций*.

➤ *Образовательно-мировоззренческая* функция заключается в существенном расширении научных знаний учащихся, студентов, курсантов, слушателей о человеке, без понимания которого мир остается непонятым, а жизнь общества представляется большой гудящей неразберихой. Житейские суждения о человеке, его судьбе, возможностях, которые стихийно складываются у каждого человека и в большинстве отягощены заблуждениями, заменяются научно достоверными, систематизированными знаниями, превращаются во взгляды на жизнь, в убеждения — надежные опоры на жизненном и профессиональном пути сегодняшнего обучающегося, а завтра — профессионала.

➤ *Воспитательно-мобилизующая* функция выражается в задаче, которую должно решать изучение любой, а тем более гуманитарной науки. Верно сказано: «Тому, кто не постиг науки добра, всякая иная наука приносит лишь вред» (*М. Монтень*).

Что может быть вреднее человека, обладающего знанием самых сложных наук, но не имеющего доброго сердца? Он все свои знания употребит во зло... Наука в развращенном человеке есть лютое оружие делать зло (Д.И. Фонвизин).

Осведомленные в вопросах психологии люди обычно по-другому, глубже и обстоятельнее понимают самого себя и других, цивилизованнее строят отношения с ними, правильнее ведут себя в быту и труде. Трудно найти человека, который бы, изучая психологию, не примерял бы ее положения к себе, не понял бы лучше свои достоинства и недостатки, не обнаружил бы упускаемые возможности и не испытал бы импульса к работе над собой, стремления стать лучше, сильнее. Особенно хорошо, когда это происходит с молодыми людьми. Психологические рекомендации открывают реальные возможности самосовершенствования, повышают веру, оптимизм, веру в возможность стать таким, каким хочется быть, и стимулируют работу над собой.

➤ *Жизненно-практическая* функция изучения психологии заключается в обогащении студентов знаниями и установками на использование многих конкретных положений и рекомендаций психологии в своей жизни, в образовательном учреждении, в семье, среди людей, на досуге, в трудных ситуациях и пр. Это позволяет значительно уменьшить число промахов, неудач, конфликтов, связанных с ними переживаний и повысить успешность при самоутверждении.

➤ *Профессионально-прикладная* функция выражается в обогащении будущего профессионала психологическими знаниями, навыками и умениями, нужными для трудовой деятельности и способными значительно повысить ее успешность, а также в раскрытии психологии успешной профессиональной карьеры, в которой заинтересован каждый.

➤ *Развивающая* функция связана с возможностями интеллектуального, гуманитарного и профессионального совершенствования личных качеств и способностей студентов в процессе изучения психологии. Это может дать толчок и к работе над собой, открывая заманчивую перспективу и возможности для этого.

Все вышесказанное свидетельствует о большом потенциале воздействия изучения психологии на личность и профессионализм студента. Возможности успешно реализуются, когда изучение психологии строится умело, с установкой на реализацию всех функций, ее усвоение оказывается глубоким, осмысленным, а сам студент заинтересован в качественной подготовке к предстоящей профессиональной деятельности.

Вопросы и задания для самопроверки и размышлений

1. Дайте определение психики человека. Охарактеризуйте ее сущность.
2. Как вы понимаете, что такое система, системные свойства и как с позиций системного подхода можно охарактеризовать психику и ее свойство психического отражения?

3. Раскройте взаимосвязи физиологических и психологических явлений.
4. Перечислите основные методологические принципы психологической науки.
5. Как вы поняли закономерность «внешние причины действуют через внутренние условия»? А «внутренние причины действуют через внешние условия»?
6. В чем особенности причинно-следственных связей в психической деятельности и поведении человека, почему они носят вероятностный характер?
7. Раскройте свое понимание методологического принципа социальной обусловленности психики и назовите научные течения в мировой психологии, которые, по существу, отрицают его.
8. Какими методами исследования психологическая наука обеспечивает достоверность своих исследований и рекомендаций?
9. Каким образом связана профессиональная деятельность, к которой вы готовитесь, с психологическими факторами?
10. Что нового, на ваш взгляд, может дать изучение психологии для успешного обучения в образовательном учреждении? Для вашей жизни и достижения успеха в ней?

Литература для самостоятельной работы и углубленного изучения

1. *Бадмаев В. П.* Психология: как ее изучать и усвоить. — М., 1997.
2. *Гиппенрейтер Ю. Б.* Введение в общую психологию. — М., 1999.
3. *Закон РФ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании».* — М., 1996.
4. *Закон РФ «Об образовании».* — М., 1996.
5. *Марцинковская Г. Д.* История психологии. — М., 2002.
6. *Петровский А. В., Ярошевский М. Г.* История психологии. — М., 1994.
7. *Ротин В. М.* Психология и практика. — М., 1997.
8. *Современная психология. Справочное руководство / Под ред. В. Н. Дружинина.* — М., 1999.
9. *Степаненко А. М.* Психология и педагогика. — М., 2001.
10. *Типовое положение об образовательном учреждении среднего профессионального образования (в среднем специальном учебном заведении) / Бюллетень Министерства образования Российской Федерации. Высшее и среднее профессиональное образование, 2001. — № 5. — С. 6—21.*
11. *Ярошевский М. Г., Марцинковская Г. Д.* 100 выдающихся психологов мира. — М., Воронеж, 1996.

Все прекрасное на земле — от солнца,
и все хорошее — от человека.

М.М. Пришвин

Человек — целый мир, было бы
только основное побуждение
в нем благородно.

Ф.М. Достоевский

Говорить, что нравственные идеалы
врожденные или являются результатом
инстинкта, — это все равно, что
утверждать, будто человек способен
читать, не зная еще букв алфавита.

П. Гольбах

2.1. Индивидуально-психологические явления

Группы основных
психологических
явлений

Внутренняя жизнь человека, его психическая деятельность наполнены множеством разнообразных явлений. Из-за их богатства, многообразия, обилия взаимосвязей и взаимозависимостей, систем и подсистем, постоянной динамики и изменений психику называют порой второй Вселенной. Уместно вспомнить мысль украинского философа XIX в. *Г. Сковороды*, который писал: слава Богу, который создал мир так, что все сложное ложь, а все истинное просто. У истины простая речь. Сложность — категория в основном субъективная: человеку сложно то, в чем он еще не разобрался. Сложность научных знаний — продукт трудного, «неперевариваемого» (*А.И. Герцен*) изложения. Учебное познание психической деятельности начинается поэтому с классификации основных психических явлений, образующих, как говорят, их мир, и последовательного рассмотрения основных из них (см. рис. 2.1). Как и всякая классификация, она строится на комплексе психологически значимых оснований — признаков¹.

¹ Нельзя, например, всех людей поделить на толстых, женщин и чиновников. Первые характеризуются весом, вторые — полом, третьи — профессией. Такой «винегрет» антинаучен и никак не способствует уяснению ситуации, каковы же люди. Приведенный перечень характеристик правильно классифицировать так: по весу выделять, например, худых, нормальных, полных; по полу — мужчин и женщин; по профессии — инженеров, врачей, учителей, чиновников и т.д. В идеале комплекс признаков при классификации людей должен охватывать все присутствующее им, а по каждому признаку — все важнейшие вариации.

Первичным выступает деление всех явлений психологической реальности (т.е. исследованных, описанных и классифицированных психологической наукой) по их *основным носителям* на две большие группы, находящиеся во взаимодействии, — *индивидуально-психологические* и *социально-психологические*. Первые присущи отдельному человеку, вторые — группам разного масштаба и человеку при нахождении в них.

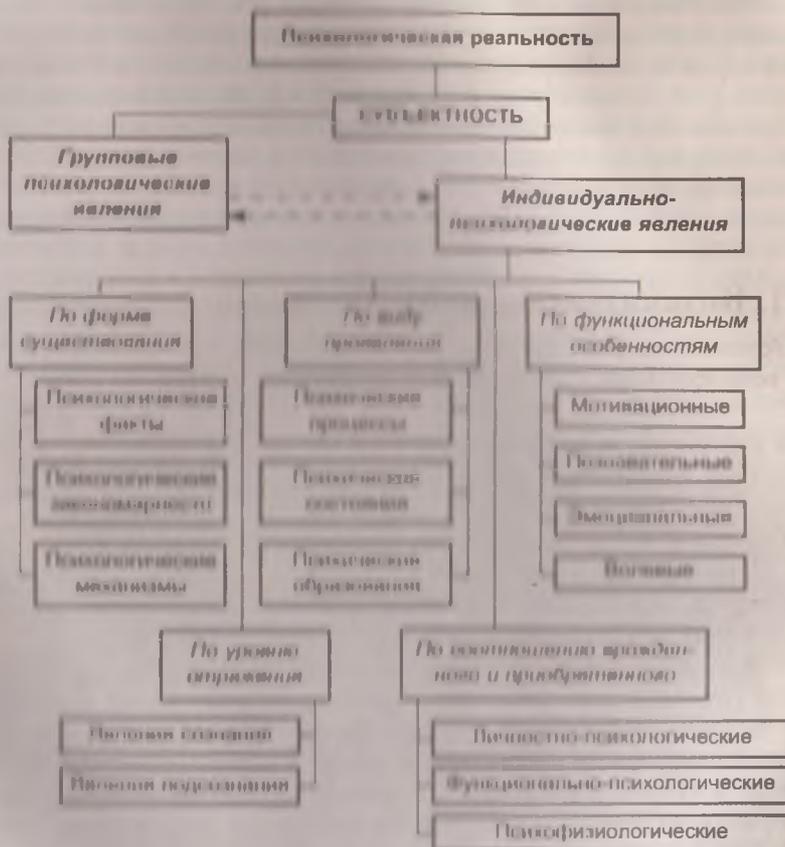


Рис. 2.1. Мир индивидуально-психологических явлений

Сознание и подсознание По уровню отражения объективной действительности и психике человека выделяются две группы важнейших явлений — сознания и подсознания.

Сознание — высший уровень психической деятельности, имеющий решающее значение для поведения человека. Это уровень раз-

вития психики, достигнутый за миллиарды лет эволюции живых существ на Земле, за миллионы лет, потребовавшиеся для появления психики (*филогенеза*) современного человека и годы прижизненного развития (*онтогенеза*) каждого индивида. Это основной показатель человеческого в каждом человеке и отличия его от животного. Это его основное достоинство, определяющее в зависимости от показателей развитости его возможности и успехи.

Уровень сознания в психике включает все, что выражает осмысление, понимание, уяснение главного, сущности объектов, явлений в мире и себя, своих отношений, выборов, решений, поступков, действий и их осмысленную регуляцию. Особенно показательным в нем *поле (область) ясного сознания*, — то, что осознается в данный момент, что доведено до отчетливого, детального и аргументированного понимания, включается активно в размышления, построение выводов, планов, определение целей, замыслов, выведение оценок. В него непроизвольно или намеренно активно вводится по ходу осмысления решаемых проблем и то, что хранится в памяти и в подсознании.

Подсознание («бессознательное») — низший, глубинный уровень психической деятельности. То, что находится и совершается в нем, актуально не осознается, но в большинстве случаев все-таки может быть введено в поле ясного сознания. Между полем ясного сознания и подсознанием совершаются постоянные взаимопереходы. В область подсознания переходят из поля ясного сознания хорошо освоенные детали размышлений, действий, то, что автоматизируется. Например, взрослый грамотный человек пишет как надо, не задумываясь, как выписывать буквы, соединять их в слова; рука двигается словно сама, управляемая неизвестно чем. Когда же этот человек был первоклассником, он под руководством учителя осознанно и старательно выводил в тетради по клеточкам и косым линиям каждую буквочку.

Другой пример — интуиция человека, которую называют быстрым (мгновенным) решением, требующим длительной подготовки (*Б. М. Теплов*). До того как она сформировалась у данного человека, он долго тренировался в учебной обстановке и в жизни решению соответствующего типа задач. Получая исходные данные, он медленно, шаг за шагом, ясно осознавая, логично вел мысленные рассуждения, пока не приходил к определенному выводу или решению. Постепенно, по мере длительных упражнений (нередко многолетних), промежуточные рассуждения сокращались и ускорялись, переходя в область подсознания. Когда почти все они переходят туда, возникает возможность интуитивных выводов, оценок, решений: они возникают сразу.

Существуют и противоположные переходы. Чаще всего в сознание вводится из подсознания то, что хорошо было осмыслено ранее и

детко вспоминается. Но в подсознании скапливаются и разные смутные впечатления о виденном, пережитом, сделанном в жизни человека. Они еще не осмыслены, не приведены в порядок, не систематизированы, не обобщены, не доведены до сформулированных мысленно выводов и решений. Этот блок подсознательных психических явлений как кладовая, в которой большой беспорядок, хаос. Есть в подсознании и следы опыта, которые бывает очень трудно осмыслить, но в принципе они могут быть осмыслены. Все неосмысленное участвует в формировании предчувствий, смутных догадок, «внутреннего голоса», подталкивающих человека к размышлениям и интуитивным проявлениям осторожности.

Человек интеллектуальный, развитый, требовательный к себе и стремящийся добиться успехов в жизни, периодически осмысливает свой опыт, «вычерпывает» и то, что есть в подсознании, повышая уровень его понимания, пользуясь при этом накопленными знаниями, рекомендациями науки и мудрых, опытных, поучительно прошедших по жизни людей. В отличие от него человек беспечный, живущий сегодняшним днем, интеллектуально ограниченный, не делает этого. Разруха в сознании порождает у него разруху и в жизни. Жизнь, как свидетельствует опыт, учит только тех, кто ее изучает и размышляет над ее уроками.

Сторонники глубинной психологии выделяют *бессознательное* как особый, настолько глубокий уровень психики, что находящееся в нем вообще не может быть осознано, но влияет на психическую деятельность и поведение человека, минуя его сознание и подсознание. Однако с таким пониманием согласны далеко не все ученые. Заслуживает внимания мнение известного отечественного психофизиолога, доктора психологических и доктора медицинских наук, профессора А. А. Платонова¹, который отмечал, что бессознательное существует, но не как феномен психики, а как физиологическое явление. Ведь самым простым, первичным проявлением психического является *ощущение* — отражение какого-то свойства предмета или явления, действующего на глаза, слух, кожу и другие органы чувств человека. То же, что не вызывает ощущений, не находит, стало быть, психического отражения, лишено признаков идеального, субъективного образа. Это кардинальные признаки, отделяющие психическое от непсихического, а поэтому бессознательное в трактовке «глубинников» не относится к психике. Доводы о том, что оно влияет на психику, не опровергают этот вывод. Ведь на психику влияет и пищеварение человека, и кровообращение, и внутримышечные процессы, и темпера-

¹ Платонов А. А. Краткий словарь системы психологических понятий. — М., 1981. — С. 16.

(к примеру, прижизненное психологическое развитие человека). Их главный признак — динамичность, движение. Они как «психологические ручейки», имеющие истоки, «журчащие в человеке» в каждый момент его настоящего, убегающие в даль будущего и оставляющие психологический след, становясь прошлым. Это «линии», «ниточки» в потоке непрерывной и наполненной разными процессами психической деятельности. Не разобравшись в них, трудно что-то понять в психике другого человека, а не вызвав нужные процессы нацеленными воздействиями, невозможно что-то изменить в ней. Всякое воздействие — психологическое, управленческое, воспитательное и др. — способно как-то повлиять на человека и его поведение, подтолкнуть его изменить себя, лишь вызвав необходимые для этого психические процессы. Поэтому они начали начал всего в психике, актуальные проявления ее функционирования и неизменные участники всех перемен.

Психические состояния — целостная особенность совокупности всех психических процессов, протекающих у человека в данный момент или за определенный отрезок времени. Это комплексные, структурно сложные, включающие в общую динамику психики многие психические процессы. Примерами могут служить состояния ожидания, внутреннего подъема, азарта, подавленности, растерянности, оцепенения, усталости, болезненности и др. Такие состояния могут длиться секунды, но могут продолжаться и часами, сутками и даже месяцами, при этом сильно меняя свое воздействие на включенные в них психические процессы. Бывают состояния, в которых преобладает какой-то тип процессов, придающий им особую окраску. На этом основании говорят об *эмоциональном* состоянии (взволнованность, тревожность, влюбленность, страсть и др.), *познавательном* (интерес, внимательность, погруженность в размышления и пр.), *волевым* (собранность, мобилизованность, решимость и т.п.) и иных.

Поступки человека, результат воздействия на него, процесс мышления, проявления различных качеств человека и т.п. обязательно так или иначе зависят от психического состояния, в котором он находится. Например, усвоение содержания лекции студентом зависит от его состояния — интереса, внимательности, увлеченности занятием или рассеянности, скуки, сонливости и др. Нельзя добиться высокого результата в подготавливаемых и выполняемых действиях, не приведя себя или другого человека в благоприятное для этого психическое состояние. Так, предстартовая лихорадка или предстартовая апатия обычно негативно отражаются на спортивном результате.

Психические образования (свойства, стереотипы) — психические явления, сформировавшиеся (образовавшиеся), устойчиво присущие данному человеку и влияющие на его психические процессы и состояния. Знания, убеждения, привычки, манеры, навыки, умения, стиль

жизни и работы, личные качества — примеры психических образований. В решающей степени их наличие или отсутствие у индивида определяется комплексом прижизненных обстоятельств, особенностями истории его жизни. Механизм их возникновения связан с многократно повторявшимися в этой истории психическими процессами и состояниями (индивид что-то рассматривал, слушал, хотел, переживал, делал, о чем-то размышлял и т.п.). Каждое из них оставляет тот или иной след (сильный или слабый), реальным проявлением которого служит наша возможность вспомнить то, что было. Если какое-то психические процессы или состояния повторяются, то каждый раз на них накладывается след от предыдущих, закрепляя его, делая более устойчивым. В чем-то это схоже (всякие аналогии с механикой очень условны и нуждаются во множестве оговорок) с механизмом образования оврага на местности: ручейки от дождя, пробегающие по одному и тому же месту, углубляют и расширяют неровность почвы, превращая ее в канавку, а потом и в овраг. В результате упрочения следа в психике (сопровождаясь тем и его уточнением, углублением), появлением четко выраженных качественных признаков) он становится устойчивой принадлежностью психики данного человека, облегчая возникновение и направляя протекание последующих психических процессов. Так, постоянно раздражавшийся человек делается раздражительным, стремившийся познать все неизвестное ему становится обладателем пытливого и аналитического ума, проявляя его в бодрости в ситуациях, в которые попадает, и т.п. Продолжая тольковскую аналогию, стоит вспомнить, что при очередном дожде вода быстро и уверенно сбегает по склонам оврага, прорытого предыдущими потоками, и попадает в привычное русло. Отдаленно это чем-то похоже на механизм влияния психических образований на психические процессы. Когда какой-то человек привыкает, например, к определенному образу мыслей, то в очередной жизненной ситуации его мысли легко «сбегает» в русло привычных рассуждений, и вывести его из него трудно, но в отличие от ручья в овраге все же можно.

Психические образования существенно характеризуют индивидуальность особенности психики разных людей, и поэтому их формирование заслуживает уделять повышенное внимание.

Вопросы, отличающиеся соотношением врожденного и приобретенного в них

В психологии молодого человека практически все испытало влияние прижизненных обстоятельств, начиная с рождения и по сегодняшний день, изменившись при этом.

Однако не все изменяется в равной степени, а поэтому и психические явления отличаются по степени соотношения врожденного и приобретенного.

Личностно-психологические явления возникают, существуют, развиваются и проявляются при безусловно доминирующем влиянии на

человека социальных (прижизненно действующих на человека) факторов — окружения, условий, общения, а также от особенностей прижизненной активности его самого (что он делал в этих условиях, к чему стремился, чем и как занимался, как поступал, что вырабатывал в себе). Личностно-психологические явления не могут стать подлинно человеческими (хотя диапазон вариаций показателей их цивилизованности у разных людей огромен), если индивид после рождения не будет жить в обществе, среди людей. Формируясь и развиваясь, они становятся важнейшими психологическими свойствами человека как личности (направленностью, морально-характерологическими способностями, подготовленностью — см. гл. 4) и качествами (духовными потребностями, отношением к труду и другим людям, мировоззрением, чувством долга, правопослушностью, нравственной воспитанностью, требовательностью к себе и др.). Они играют решающую роль в психической деятельности человека, представляют собой важнейшие индивидуальные особенности каждого и выступают в качестве основных внутренних причин характерного для него поведения. Исследованием этих явлений занимается особая отрасль психологической науки — *психология личности*, а также социальная психология.

Функционально-психологические явления включены в регуляцию взаимоотношений человека с окружающей действительностью. Выделяется пять групп таких явлений, каждая из которых выполняет определенную роль, функцию: познания, побуждения, переживания, мобилизации возможностей, координации движений. К ним относятся (подробно см. § 2.2):

- *познавательные* — ощущения, восприятия, внимание, память, представления, мышление и др.;
- *мотивационные* — потребности, интересы, убеждения, идеалы, цели, планы, склонности, мотивы и др.;
- *эмоциональные* — эмоции, чувства, страсти, аффекты и др.¹

Все эти явления есть у каждого человека, но они сильно варьируются по своим качественным характеристикам у разных людей (например, мышление, память, интересы и др.). У появившегося на свет человека есть анатомо-физиологические предпосылки для их возникновения и развития (относящиеся к *задаткам*). Однако в истории развития каждого индивида, под влиянием его своеобразия, в ходе обучения, воспитания, образования и целенаправленного развития в семье и

¹ Иногда выделяют еще *психомоторные явления*, которые включены в регуляцию движений тела, рук, ног человека и выражаются в «мышечном чувстве» (кинестетическом ощущении), «чувстве тела», двигательной памяти, процессах зрительно-пространственной координации, регулирующих движения мысленных образов и др. Они активно участвуют в формировании двигательных навыков, в том числе в профессионального назначения.

после они обретают подлинно человеческие черты. Доля приобретенного в их качественных характеристиках при этом возрастает, что повышает и возможности выполнения присущих им функций регуляции. Исследует их отрасль психологической науки, называемая *дифференциальной психологией*. Многочисленность и активное участие в психической деятельности человека побуждает к специальному и более детальному рассмотрению их в следующем параграфе (см. § 2.2).

Психофизиологические явления традиционно объединяются в темпераменте человека. Это чувствительность, уравновешенность, тревожность, устойчивость к риску, импульсивность, эмоциональность и др.¹, а также (с оговорками) и утомившиеся выше ощущения. Они тоже имеют социальные, личностные опосредования, но сохраняют сильные зависимости от физиологии, прежде всего — физиологии высшей нервной деятельности.

2.2. Характеристика индивидуальных функционально-психологических явлений

Мотивационные явления

Все в мышле, что инициирует активность человека, относится к *мотивационным явлениям*. Они выступают в психической деятельности *побуждающую*

и направляющую функции. Они запускают активность, направляют ее и энергетически обеспечивают. От них зависит избирательность отношений и активности человека, направленной на явления и предметы окружающего мира, людей, происходящие события, проблемы, возможности, будущее и пр. Благодаря их воздействию тот или иной индивид проявляет усилия для достижения определенных результатов, преодолевая трудности на пути к ним, и остается в слухом к своим правильным призывам, не ударив палец о палец, чтобы получить другие результаты, даже если они объективно необходимы, но им так не оцениваются. Участвуя в психической деятельности, мотивационные явления предстают как «скелетные» и ней, системно связывающие и организирующие все многообразие явлений. Особенности мотивации конкретного человека существенно характеризуют его и его дела.

По своим классификационным признакам мотивационные явления могут выступать в виде процессов, состояний или устойчивых образований, могут быть представлены в сознании и подсознании. Часть их имеет врожденные предпосылки (например, некоторые потребности), но сильно измененные под влиянием социальных условий. Причем в мотивационных явлениях врожденные компоненты представлены меньше, чем в любых других.

¹ *Мерин В.С.* Очерк теории темперамента. — М., 1964; *Стреляу Я.* Роль темперамента в психическом развитии. Пер. с пол. — М., 1982.

Жизнь человека основана на удовлетворении нужды в том, что обеспечивает его существование как организма и жизнедеятельность в социуме, социальной среде как субъекта, личности, обладающей сознанием. Устойчивую и сильную нужду человека в чем-то — в веществе, объектах, условиях, делах, результатах, состояниях, получении удовольствия и испытании чувства удовлетворенности и др. — называют *потребностью*. Она всегда предметна, т.е. это нужда в чем-то конкретном (веществе, объекте, условии, активности, результате, состоянии), в том числе и духовном — общении с другими людьми, обогащении себя знаниями, труде, чтении, слушании музыки, творчестве, оказании помощи другим, нуждающимся в ней, и многом другом. Как говорят, духовная потребность — это аппетит духа, который присущ человеку так же, как голод телу. Предмет потребности определяет повышенную чувствительность человека к нему, ориентацию на его поиск, потребление (достижение) его с испытанием большого удовольствия, а также страдания, когда важная для него нужда не удовлетворяется. У человека немало потребностей и предметов их удовлетворения. Каждая из них может быть актуализированной, явно испытываемой в данный момент нуждой (например, жажда, голод), выступая в виде психического состояния и активных процессов. Но она может и не обнаруживаться сейчас, существуя тем не менее в виде психического образования или процессов в подсознании.

На рис. 2.2. представлена система главных потребностей, встречающихся у людей и расположенных в определенной иерархии¹, — от простейших физиологических и материальных до высших, духовных:

- 1) физиологические потребности: в пище, воде, тепле, продолжении рода;
- 2) потребности в безопасности: в сохранении жизни (инстинкт самосохранения), защите от боли, травм, болезней, угроз, риска, неприятных переживаний;
- 3) потребности в жизнеобеспечении: в информации о происходящем вокруг, в материальных, бытовых, жилищных, транспортных и иных удобствах, в добывании средств для жизни, в труде;
- 4) потребности в контактах с людьми: в жизни среди людей, общении, социальной включенности, принадлежности к определенному сообществу, группе, в совместной жизнедеятельности;

¹ Первые иерархии потребностей (мотивов) выстроил американец А. Маслоу (1908—1976), выделив в нее пять групп: 1) физиологические потребности; 2) мотивы безопасности; 3) мотивы принадлежности и любви; 4) мотивы оценки; 5) мотивы самореализации. Он считал их инстинктоподобными и удовлетворяемыми обязательно с первого. Актуализация, проявление в качестве побуждения каждого следующего, осуществляется только после удовлетворения нижележащих.

5) потребности в социальном статусе — в достойном положении в сообществе, в признании и уважении со стороны других, в дружбе и любви;

6) потребности в самовыражении, созидании, творчестве, личностном росте, индивидуальности;

7) потребности в самоуважении;

8) потребности трансцендентной духовности (о проявлении их на уровне сознания говорилось уже в § 2.1).



Рис. 2.2. Система потребностей человека

Низшие, первичные, примитивные («глубинные») потребности находятся внизу (1, 2), а чем выше (вплоть до 8), тем они более социальные, духовны. Первые три (1, 2, 3) — потребности организма, верхние три (6, 7, 8) — потребности социально и духовно развитого человека, а 4 и 5 имеют промежуточный характер. Все потребности в большей или меньшей степени социализированы. Это относится и к низшим — физиологическим. Так, потребности в кока-коле, жвачке, курении, пиве, крепких спиртных напитках, наркотиках, имеющиеся у части людей, отнюдь не являются врожденными. У многих полностью этой системы потребностей нет, что объясняется социальными особенностями развития каждого. У части людей нет потребностей

высшего уровня (6—8). Бывает, что при наличии первых пяти или шести уровней доминируют потребности второго или третьего уровня. Имеются и различия на одном уровне (например, разные материальные потребности), а также существует социальная деформация потребностей (например, потребности в социальном статусе, достойном положении в сообществе, в признании и уважении со стороны других проявляются то в карьеризме, то в стремлении к власти над людьми, то в понимании уважения как страха и зависимости других).

Система сложившихся у индивида потребностей оказывает сильнейшее влияние на особенности других мотивационных явлений.

Убеждения — глубоко осознанные знания и идеи о потребном, должном, необходимом, признаваемые данным человеком как истинные, единственно возможные, внутренне одобряемые человеком, обладающие большой эмоциональной привлекательностью, а поэтому направляющие и регулирующие его отношения и поведение.

В обществе много социальных ценностей — одобряемых большинством населения и исторически традиционных для него идей, идеалов, убеждений, норм поведения, отношений, оберегаемых, защищаемых им и государством. Их передают из поколения в поколение, укрепляют общими силами, обогащают, охраняют, защищают (многие даже силой закона, власти), ибо их роль велика в обеспечении благополучной жизни людей, защите их прав и свобод, обеспечении безопасности. Таковы ценности жизни каждого человека, Родины, ее истории и культуры, гуманизма, демократии, свободы и прав человека, его ответственности, морали, общинности, коллективизма, справедливости, честности, верности, преданности, порядочности, сохранения природы, образованности, профессионализма и др.

Ценностные ориентации — те социальные ценности, которые приняты, внутренне одобрены, приобрели личностный смысл и значение именно для данного человека. Они побуждают его уважать, оберегать и защищать их своим поведением.

Идеалы — образы желаемого будущего, связанные с его представлениями о возможности максимального удовлетворения потребностей, а поэтому обладающие признаками предельного совершенства, привлекательности и притягательности.

Мечты — образы желаемого и очень привлекательного будущего, достижение которого кажется трудным и порой маловероятным.

Установки — психологические и психофизиологические образования, обнаруживающиеся как устойчивое предрасположение, предуготовленность индивида к определенному стандартному для него реагированию на те или иные обстоятельства или факторы, встречающиеся в его жизни. Важная разновидность их — *социальные установки*, готовность к реагированию на различные общественные явления, социальные

ценности в зависимости от их важности именно для данного человека. Если, например, социальные ценности, стоящие за словами «Родина, долг, ответственность, порядочность, культурность, дружба, уважение других людей» для какого-то человека пустой звук, а важны только ценности индивидуализма, то проблемы мотивации решаются им просто — «пропади все пропадом, лишь бы мне было хорошо».

Влечение — склонность, устойчивая тяга к какому-либо обладающему повышенной привлекательностью объекту, делу, переживанию, удовольнию, без отчетливого понимания их причин.

Желание — избирательная направленность эмоциональных переживаний, связанная с возникновением представления о предмете потребности и сопровождающаяся субъективными мыслями размышления об овладении им. Преднаправляет возникновение тяги и направляет ее реализацию.

Интерес — избирательная направленность познавательной деятельности на определенные объекты, виды деятельности, результаты, условия, обладающая повышенной эмоциональной привлекательностью и связанная с поиском и реализацией путей удовлетворения потребностей.

Цели — желательные, предопределенные, более или менее отчетливо осознаваемые человеком результаты (предметы, условия, духовные продукты) планируемой активности (долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные планы), отвечающие его потребностям, убеждениям, ценностным ориентациям, другим мотивационным явлениям, а также пониманию объективной и своей возможности.

Мотивы — побуждения, связанные с отчетливым или смутным пониманием того, ради чего необходима та или иная избирательная активность (выбор или построение образа жизни, деятельность, действия, поступки, отношения). Цель — это то, к чему стремится человек, мотив — ради чего, для чего это ему нужно, т.е. смысла той или иной активности, значение для себя¹. Следует отметить, что таково

¹ В научной психологии сейчас принято различать категорию «значения» и «смысла». Под значением слова, *значение* понимается обобщенный опыт людей, обобщенный образ или представление этого слова. Для людей, говорящих на одном языке, значение слов в основе общего, и поэтому они понимают друг друга. Однако значение слов и порождаемые ими объекты, явления, действия всегда имеют индивидуализированные черты. Знает социально зрелое и асоциальное понимание их у разных людей, научное и обыденное, светское и религиозное. Получив образование, человек обобщает значение используемых в общении и общественной деятельности слов понятий, что открывает возможность лучше понимать мир и успешнее вести себя. Кто-то в тем все же всегда сохраняются какие-то оттенки его личного понимания. Смысл — это и есть общее значение, приобретенное через свое понимание и превращенное в значение для себя. Личное значение — смысл может существенно отличаться от общечеловеческого, культурного, научного и быть даже противоположным ему.

конкретное, узкое понимание слова «мотив». Нередко, употребляя его, имеют в виду все, что побуждает человека к активности, т.е. все перечисленные выше мотивационные явления.

Мотивационные явления доминируют в психической деятельности каждого человека и имеют решающее значение в его намерениях, учебе, профессиональной деятельности, поведении, образе жизни.

Познавательные явления

Познавательные психические процессы, состояния и образования выполняют *функцию познания и ориентировки* человека в окружающей среде и самом себе. Они ответственны за то, что и как воспринимается и понимается человеком, какая субъективная картина мира и общества складывается и функционирует в его сознании, как он понимает свое место в мире.

Ощущения — простейшие познавательные явления, представляющие собой психическое отражение отдельных свойств и качеств предметов и явлений внешнего и внутреннего мира, непосредственно воздействующих на человека в данный момент. Это первичные и простейшие явления в психике, возникающие при воздействии материальных объектов и явлений на *органы чувств* человека, они представлены чувственным отражением светлого, красного, горячего, холодного, мягкого, тяжелого, кислого, пахнущего и т.д. Науке давно известны пять органов чувств: зрение, слух, обоняние, осязание и вкус. Теперь открыты и другие, которые чаще именуют физиологическим термином — анализаторы: *речевые* (ощущения от речевого аппарата — рта, языка, губ, голосовых связок), *мышечные* (ощущения от мышц — кинестезические), *органические* (ощущения от внутренних органов — интероцептивные), болевые, температурные, вестибулярные (ощущения равновесия), вибрационные и др.

Условие возникновения какого-либо ощущения, как психологического феномена, — определенная сила воздействий материальных явлений и объектов на *рецепторы* соответствующего органа чувств — его нервные окончания (в сетчатке глаза, мембране уха и т.п.). *Нижний абсолютный порог ощущений* характеризует ту минимальную силу воздействия (внешнего или внутреннего), которая при нарастании впервые вызывает у человека ощущение. Если эта сила меньшая, то в анализаторе происходят подпороговые процессы чисто физиологического характера¹. Есть и *верхний абсолютный порог ощущений*, когда воздействие на тот или иной орган чувств переходит в боль (например, нарастание температуры предмета, которого человек касается).

¹ Это лишний раз подтверждает неправомочность понимания бессознательного учеными фрейдистами и неофрейдистами (отмеченное в гл. 2) как одного из уровней психической деятельности: если происходящее (в их анализе и трактовках) не представлено даже в ощущениях, то оно не является психическим.

Есть и *различительный порог*, характеризующий то минимальное различие между двумя очень сходными воздействиями (предметами, явлениями, их признаками), которое впервые начинает осознаваться человеком (например, обнаружение различий длин двух линий, проведенных на бумаге и выглядящих одинаковыми).

Ощущения обычно кратковременны и быстро переходят в восприятия, ибо любые качества и свойства не существуют сами по себе, беспредметно. Свист, например, — ощущение, но свист паровоза — это уже восприятие, так как имеет предметную соотнесенность. В результате действий всех органов чувств и ощущений мир предстает перед человеком в качественном многообразии.

Восприятие — образное отражение действительности, ее предметов и явлений, непосредственно воздействующих на органы чувств человека в данный момент. В отличие от ощущений восприятия отличаются комплексом *свойств*: предметностью, целостностью (например, льдина на воде воспринимается не просто как предмет белой формы, но и как твердый, хрупкий, холодный, скользкий, тающий, имеющий невидимую подводную часть — это проявление влияния прошлого опыта данного человека на его восприятие); структурированностью, осмысленностью, константностью (например, автомашинка большая или маленькая, зеленого или серебристого цвета, рассматриваемая справа, слева, спереди, сзади, сверху воспринимается одинаково — «автомашинка»). Восприятия, как правило, многомодальны, т.е. возникают на основе ощущений разного качества. Так, восприятие блюда за обедом сопряжено, как минимум, с его видом, запахом, вкусом, температурой, мягкостью.

Восприятие возникает в процессах обнаружения, сенсорного¹ изучения (ориентирования, разглядывания, прослушивания, подслушивания других органов чувств и др.), опознания (идентификации, ответа на вопрос «Что это?») предметов и явлений (в том числе времени, пространства и движения). Осмысленность, правильность, содержательная наполненность восприятия сильно зависят от предшествующего опыта данного человека (механизм и проявления его называются *апперцепцией*), его знаний о воспринимаемом, интересов, движущих им мотивов. Искаженные восприятия — *иллюзии*.

Внимание — организация психической деятельности человека в данный отрезок времени, подчиненная актуальной задаче наилучшего восприятия и познания объектов, явлений, информации, представляющих для него интерес и значение. Русский педагог и психолог *К.Д. Ушинский* сравнивал внимание с «дверью души»: есть внимание — дверь открыта и человек воспринимает то, что ему важно, нет внимания — дверь закрыта и человек отключен от восприятий и воз-

¹ От *лат. sensus* — чувство, ощущение.

возможности понимания важного. В солнечный день только на глаза человека может действовать до полумиллиона точечных объектов в окружающей его обстановке. Внимание, как луч прожектора, выделяет что-то из этого множества, «высвечивает» его и создает возможность для пристального разглядывания, изучения и оценки. Внимание обладает *свойствами* направленности (избирательности), широты (объема), концентрации, интенсивности, переключаемости, распределения, устойчивости. Объем внимания — число объектов, признаков, одновременно охватываемых вниманием, — характеризуется так называемым «миллеровским магическим числом» 7 ± 2 . Свойство переключения позволяет охватывать вниманием и большее число объектов, явлений и их признаков. Например, внимательный студент распределяет внимание на речь преподавателя, демонстрируемые им наглядные пособия, осмысление услышанного и увиденного, записи в своем конспекте путем быстрого переключения внимания с одного на другое. Устойчивость непрерывного, максимально концентрированного и интенсивного внимания — около 45 мин, а при меньшем проявлении этих свойств оно характеризуется большей устойчивостью. Внимание может быть *произвольным* (т.е. намеренно организуемым), *непроизвольным* (привлеченным каким-то сильным воздействием, ощущением, ярким или необычным восприятием) и *последпроизвольным* (навык внимательности). Оно бывает также направленным вовне и внутрь, в себя (погруженность в свои ощущения, мысли). Последнее может быть причиной рассеянности «внешнего» внимания. Способность сохранять нужное внимание при наличии помех — одна из характеристик помехоустойчивости человека, особенно важная при работе.

Память — познавательное качество, механизмы и процессы, обеспечивающие запоминание человеком, сохранение и воспроизведение опыта и значимой информации. *Запоминание, сохранение, узнавание, припоминание и воспроизведение* — основные процессы памяти. *Механизмы* памяти: клеточный (физиологический), ассоциативный (психологических связей)¹, смысловой и эмоциональный (отношений). Первый обусловлен свойством нервных клеток и их связей сохранять в течение некоторого времени остатки (следы) биохимических и биоэлектрических процессов после активной работы. Одинаковые, повторяющиеся и сильные проявления работы клеток и связывающих их нервных связей ведут к лучшему запоминанию того, что вызвало такую работу. Поэтому мы помним лучше то, что повторялось. Плохо, когда запоминаемая информация похожа на вещи в камере хранения на вокзале — каждая в отдельном ящичке, изолированно от других. Запоминается лучше то, что связано и ассоциируется с другой

¹ От *lat. associatio* — соединение.

информацией (событием) по месту, времени, сходству, контрасту, смыслу. Например, мы привязываем на носовом платке узелок «на память», а когда достаем платок, видим узелок и вспоминаем, что не хотели забыть. Если это сразу не получается, мы начинаем вспоминать, когда завязали, где, с кем говорили, о чем и т.д. и чаще всего восстанавливаем в памяти причину появления узелка. Образно говоря, помнится лучше то, что попадает как муха и паутину. Механизм связей лучше используется, когда новая информация включается в систему имеющихся у человека знаний и опыта, присоединяется к ним, усваивается с опорой на них, запоминается и используется сравнений, аналогий, противопоставлений, повторения. Если так сделано, то воспоминание любой информации в сознании самим человеком «паутине памяти» приводит к восстановлению связей и искомой информации. Лучше запоминается и то, что принято глубоко и основательно (т.е. связалось с большим числом знаний, хранящихся в памяти), причем понято как значимое, важное для своей жизни, поведения и действий. Мы лучше помним и то, что сопрягалось с положительными или отрицательными эмоциями, усваивалось с интересом. Чем больше описанных механизмов задействовано человеком при запоминании чего-то, тем лучше оно помнится.

По особенностям процессов и механизмов различают *виды памяти*: произвольную и произвольную, долговременную и кратковременную, оперативную (быстрое запоминание на короткий срок). По характеру хорошо запоминаемой информации выделяются другие виды: словесная, образная, зрительная, слуховая, двигательная, префлексивальная и др.

Представления (представления памяти) — образы чувственно воспринимаемых человеком ранее предметов и явлений и процессы их функционирования в психике. Это процессы воспроизведения сохранившихся в памяти следов ощущений и восприятий для получения новых ситуаций, мысленного образного решения задач, мысленного проектирования и проигрывания предстоящих действий. Это нечто другое, что имеется в виду, когда в обиходной речи употребляют слово «представления»: не смутное, приблизительное знание (например: «Я имею некоторое представление о том, что надо говорить на экзамене»), а реальный психологический феномен — мысленный образ. Он может быть отчетливым, ярким, правильным. Хотя представления в общем менее ярки и детализированы, чем образы восприятий, на основе которых они возникают. Есть и достоинства: в них выделено наиболее существенное, что имеет значение для человека и решаемой им в конкретной ситуации задачи. Как и восприятия, представления могут быть *зрительными, слуховыми, вкусовыми, двигательными, комплексными* и др. Различают *единичные представления* (например,

хранящийся в памяти образ конкретного знакомого человека) и *общие*, обобщенные (например, образ, возникающий при употреблении слова «человек» — «идет человек», «человек на рабочем месте» и др.). Представления — активные участники понимания действительности человеком, оценки ситуаций, планирования и выполнения действий.

Воображение — свойство и процесс мысленного конструирования и оперирования образами ситуаций, поведения и действий, не имевших место в опыте данного человека. Последнее изначально отличает воображение от представлений. Образы, создаваемые силой воображения, «строятся» фантазией преимущественно из элементов представлений, имеющихся в памяти индивида. Последние мысленно преобразуются, деформируются, обрезаются, дополняются и произвольно соединяются. Например, образ черта создан полетом фантазии, но в нем произвольно соединены известные всем рога, похожее на человеческое лицо, козлиная борода, коровий хвост, шерсть какого-то животного, ноги с копытами. Неуправляемая фантазия может увести далеко от реальности и усложнить жизнь. Так, сформировавшиеся у молодых людей на почве недостаточного опыта и необоснованных мечтаний фантазийные представления о взрослой, самостоятельной жизни, профессиональной деятельности, семье нередко не совпадают с суровой действительностью, что вызывает разочарование, а порой и тяжелые психологические кризисы. Вместе с тем развитое, творческое, научное воображение — преднамеренная, осмысленная, обоснованная специально организованным опытом разработка новых мысленных образов при нестандартном решении жизненной, профессиональной, культурной или научной проблемы — играет большую роль в жизни человека. Порождаемые развитым воображением образы открывают возможность обоснованнее предвидеть будущее, проектировать, подготавливать себя к нему; они волнуют, побуждают к действию, позволяют реалистичнее достигать желаемого.

Мышление — свойство и процесс абстрактного, обобщенного отражения в сознании человека наиболее существенных свойств и отношений действительности. В основе человеческого мышления лежит оперирование словами с заключенными в них смыслами и наглядными образами. «Язык есть непосредственная действительность мысли». Великий русский физиолог *И.П. Павлов*, открывший в высшей нервной деятельности человека так называемую вторую сигнальную систему — речевую, писал:

В развивающемся животном мире на фазе человека произошла чрезвычайная прибавка к механизмам нервной деятельности. Для животного действи-

тельность сигнализируются почти исключительно только раздражениями и следами их в больших полушариях, непосредственно приходящими в специальные клетки зрительных, слуховых и других рецепторов организма. Это то, что и мы имеем в себе как впечатлительные ощущения, представления от окружающей внешней среды, как общеприродные, так и от нашей социальной, исключая слово слышимое и видимое. Это первая сигнальная система действительности, общая у нас с животными. Но слово составило вторую, специально нашу, сигнальную систему действительности, будучи сигналами первых сигналов¹.

Каждое слово первично приобретает для человека значение и смысл, лишь соединяясь с образом предмета, который оно обозначало. После этого, будучи услышанным, прочитанным, произнесенным вслух или про себя, оно стало вызывать и мысленный образ, представление об этом предмете. В дальнейшем значение и смысл каждого слова обогащаются в процессе личного контакта с обозначаемым им объектом, явлением, а также приобретении знаний о нем при обучении и ознакомлении с опытом других. В результате слово, слышимое, видимое, произносимое вслух или про себя, активизирует в памяти все, что составляет значение и смысл этого слова для данного человека, и включает его в процесс мышления.

Не слово само по себе, а общественно наследственные линии, объективированные в слове, являются стержнем сознания. Слово существенно для сознания именно в силу того, что в нем откладываются, объективируются и через него актуализируются знания, посредством которых человек осознает действительность, — отмечал методолог отечественной психологии С. Л. Рубинштейн².

Очевидно, что процесс мышления делается более эффективным, если понятийный комплекс, освоенный данным человеком, опирается на широту, глубину, достоверность (научность) знаний, отражающих прежде всего общечеловеческий опыт и умение пользоваться ими.

Речевая основа человеческого мышления коренным образом меняет не только его самого, но и всю психику человека, ее процессы и свойства, «проникая до самых глубинных, даже обменных функций человеческого организма»³. Например, при наблюдении какого-то объекта или явления в психике человека, даже независимо от его желания, возникает обозначение его словом («цветок», «автомашина», «пожар», «опасность» и др.) и одновременно актуализируется все связанное в памяти с его значением и смыслом. Уже это обеспечивает более полное понимание его, отношение к нему и готовность к разумному использованию. Опираясь на исследования И. П. Павлова, американский психолог Э. Торндайк очень метко сказал, что человек

¹ Павлов И. П. Полн. собр. соч. — М.; Л., 1951. — Т. III. Кн. 2. — С. 335—336.

² Рубинштейн С. Л. Бытие и сознание. — М., 1957. — С. 275.

³ Деккер Л. М. Психические процессы. — Л., 1981. — Т. 3. — С. 286.

так же мало является животным, к которому прибавлена речь, как и слон коровой, к которой приставлен хобот. Речь сделала его совершенно иным существом, чем любое животное.

Процесс мышления — порождение и развитие мысли в понятиях, суждениях и умозаклучениях, ее воплощение и существование в них, в форме, пригодной для передачи ее продуктов другим людям. Он строится по законам познания и логики, проверки выводов на практике и направлен на построение мысленных моделей (в виде образов и словесных конструкций) реальностей мира и себя в нем, максимальное уподобление их этой реальности, предвосхищение событий, сознательное планирование и регулирование жизнедеятельности и отдельных поступков.

Речь, в которой совершается процесс внутренних размышлений, не равнозначна той, которая используется при общении людей друг с другом (внешняя, громкая, письменная речь). Это *внутренняя* речь — речь про себя и для себя. Слова в ней редуцированы, обычно сокращены, предложения не строятся с грамматической тщательностью, насыщены образами представлений и воображения. Чем труднее решаемая человеком задача, тем более развернутый характер носит внутренняя речь, тем активнее нервная импульсация речевого анализатора (губ, языка, гортани и др.), что прорывается порой в шевелении губами, бормотании, непроизвольном произнесении вслух некоторых слов («так», «ясно», «почему?» и др.). Мышление протекает не как самодвижение мысли, оторванной от контакта с действительностью. Оно может быть успешной лишь в сочетании с активной практической деятельностью человека.

Мышление характеризуется *качествами* абстрактности (возможностью размышлять о делах, вещах, которые в данный момент непосредственно не воспринимаются), широты, глубины, аналитичности, синтетичности, системности, логичности, доказательности, ясности, практичности, прогностичности, мобильности, быстроты, самостоятельности, оригинальности, находчивости, критичности, гибкости, творчества. Основные *операции мышления*: анализ, синтез, сравнение, индукция (мысленный переход от частного к общему), дедукция (мысленный переход от общего к частному, конкретному), обобщение, абстракция, конкретизация, систематизация, интуиция. Основные *виды мышления*: наглядно-действенное, образное и словесно-логическое, практическое и теоретическое, обыденное (житейское), религиозное, профессиональное и научное, консервативное и творческое, узкое и комплексное, реалистичное и оторванное от жизни.

Высший уровень развития мышления — *мудрость*, опирающаяся на обширные знания и личный опыт, отличающаяся полной реалис-

тичностью оценок и выводов, большой глубиной (позволяющей понимать сущность познаваемых процессов, предметов, людей, поступков, решений), всесторонней влиятельностью (возможностью учитывать все то, что надо), интуитивностью и прогностичностью.

Развитость мышления конкретного человека — главный показатель совершенства его сознания. Там, где недостает ума, недостает всего.

Эмоциональные явления

В *эмоциональных* психических явлениях совершается и выражается переживание человеком своего отношения к окружающему, его соответствия или несоответствия своим потребностям, желаниям, убеждениям, ценностям, целям и успеху осуществляемой деятельности. Сидит ли студент на лекции, разговаривают ли двое на улице, решает ли профессионал трудную практическую задачу, получает ли работник советы и указания руководителя — везде и всегда присутствуют и сказываются эмоциональные явления. Они не существуют сами по себе, а возникают в связи с происходящим вокруг и в самом человеке, познанием его, воздействием на человека и человека на него, т. е. возникшими отношениями. Характер этих отношений во многом зависит от самого человека, его состояния. Если, например, человек, испытывающий жажду, выпивает кружку воды, он испытывает удовольствие. Если же заставлять человека, только что хорошо напившегося, выпить еще кружку воды, он может испытать недовольство, раздражение.

Есть два основных вида эмоциональных явлений — эмоции и чувства. В широком смысле *эмоциями* называются все переживания, а в узком — только простейшие, возникающие при удовлетворении или неудовлетворении органических потребностей в еде, жилище, защите от холода, восстановлении сил, продолжении рода, сохранении жизни. Эмоции есть и у животных, но человеческие эмоции изменены под влиянием социальных факторов развития и жизни. Социально развитый человек не набрасывается на еду, питье, одежду, представителей другого пола, если даже испытывает соответствующую нужду, а руководствуется культурными, моральными нормами поведения.

Чувствами называют высшие эмоции — отношения, сформированные на социальной основе и к социальным факторам (объектам, ценностям, нормам). Если эмоции всегда ситуативны, то чувства могут носить как ситуативный, так и устойчивый характер, проявляясь длительно. Выделяют *моральные чувства* — чувства патриотизма, коллективизма, дружбы, чести, долга, ответственности, совести, порядочности, гуманного отношения к людям и т. п. Совесть — чувство, побуждающее к морально безупречному поведению не по принуждению, а во имя самоуважения, самоудовлетворения, внутреннего спокойствия и избежания стыда (угрызений совести). *Интеллектуальные*

чувства — любопытство, любознательность, пытливость, чувство нового, юмора и др. *Эстетические* чувства — чувства красоты, прекрасного, совершенного, гармонии, эстетического вкуса. Эмоции и чувства — это вид не только психических процессов, но и психических состояний, а также качеств человека (в приведенном выше перечне видов чувств отчетливо просматривается существование их в виде индивидуальных качеств людей).

Эмоциональность — особое качество, характеризующее легкую подверженность человека повышению сильным эмоциональным реакциям.

Толерантность — качество, характеризующее пониженную эмоциональную чувствительность к воздействию неблагоприятных факторов.

Чувства классифицируются и по силе проявления, обусловленной значимостью фактора, вызвавшего их.

Страсть — очень сильное, стойкое и глубокое переживание человека, охватывающее все его существо, придающее основное направление мыслям, желаниям и порождающее неудержимое стремление к предмету страсти.

Увлечение — не очень устойчивое, но сильное переживание, вызывающее энергичное стремление к предмету увлечения.

Настроение — эмоционально выраженное, относительно непродолжительное психическое состояние человека, сказывающееся на всех его действиях.

Аффект — кратковременная, очень сильная, бурно протекающая эмоциональная реакция взрывного характера, выходящая из-под контроля сознания. Есть и психические состояния, которые в связи с преобладанием в них эмоционального компонента, относят к эмоциональным — воодушевления, радости, восторга, удовлетворенности, тревоги, страха, угнетенности, подавленности, фрустрации (переживания растерянности, потрясения при встрече с непреодолимым препятствием при реализации важного плана и желания) и др.

Эмоциональные явления различаются и по знаку переживания — *положительные* (позитивные) характеризуются приятными переживаниями, *отрицательные* (негативные) — неприятными.

Эмоции и чувства не пассивны, а действенны. Активные, *стенические* переживания положительно сказываются на успехе осуществляемой человеком деятельности, пассивные, или *астенические*, — отрицательно, а *нормостенические* отличаются слабым влиянием. Без сильных стенических чувств и эмоций нельзя совершенствоваться, помогать другим и успешно преодолевать трудности (в ряде случаев способствуют успеху некоторые отрицательные переживания, например ненависть, злость, тревога, страх). Положительные переживания

психологически притягивают человека к объекту, вызывающему их, отрицательные — отталкивают; первые формируют и закрепляют его отношения, а вторые препятствуют, разрушают. Нельзя оказать психологическую помощь человеку, не прибравшись в его эмоциональной сфере и не повлияв нужным образом на нее. Между тем чувства человека чаще всего недооцениваются в труде, управлении, работе с ним.

Волевые явления Воля, по словам Н. М. Сеченова, — «деятельностная сторона разума и морального чувства». Она не только активизирующая, но и тормозящая сила, сдерживающая непродуманные действия. Наблюдая за людьми, мы видим, как они по-разному стремятся к намеченной цели, преодолевают преграды и трудности на пути к ней, ведут себя при неудачах, владеют собой, совершенствуют себя. **Воля** — это проявление регулирующей функции сознания по использованию возможностей человека при встрече с внешними и внутренними трудностями.

Волевые явления выражаются в

- *волевых качествах* — целеустремленности, активности, инициативности, самостоятельности, организованности, решительности, настойчивости, упорстве, упрямстве, самообладании, смелости, мужестве, устойчивости, рискованности, импульсивности и др.;

- *волевых состояниях* — собранности, мобилизованности, готовности к действию, растерянности, нерешительности и др.;

- *волевых процессах*, обеспечивающих выполнение волевых действий, — осознания и внутреннего принятия их цели, планирования, выбора способа действий, преодоления колебаний, волевого усилия при встрече с трудностями, волевого напряжения, самомотивации, овладения собой, самоуправления и др. Характерная трудность при выполнении волевых действий — *борьба мотивов*, т. е. двух противоположных побуждений, требующих выбора одного из них¹.

Развитая воля не изначально присуща человеку. Способность преодолевать трудности еще не свидетельствует о ней, так как она есть и у животных. Птицам, например, требуются исключительные усилия, чтобы преодолеть при перелетах тысячекilометровые расстояния, бури и опасности на пути. Пьяница проявляет огромное упорство и изобретательность ради того, чтобы достать спиртное, а ловелас — чтобы овладеть предметом своего желания. В подобных ситуациях человек нередко поступает вопреки разуму под влиянием охватившего его желания и мотива «я хочу!». Воля же приобретает черты развитости,

¹ Известна притча про Буриданова осла. Усталый и голодный осел вдруг оказался между двух стогов ароматного и свежего сена. Он колебался — с какого стога начинать? Но колебался в выборе так долго, что, юссе обессилив от голода, свалился на землю, не преодолев колебаний и не приняв одного из двух возможных решений.

когда человек преодолевает трудности на основе мотива «я должен!». Такой мотив может зародиться только у человека разумного, ответственно относящегося к себе и своему поведению, руководствующегося чувством долга, думающего не только о себе. Однако наиболее развитый характер и силу воля приобретает при совпадении мотивов «я хочу!» и «я должен!». Человек при этом не холодно-рассудочно преодолевает трудности на пути к цели, но страстно, с желанием, с чувством удовлетворения. Такая воля преодолевает любые трудности, но она может быть лишь у гармонично развитой личности.

Развитая воля проявляется в возможности подчинять свои действия требованиям объективной необходимости, действовать в соответствии с пониманием ее. *Решительность* — не скороспелость в принятии решений, а в умении своевременно принимать нужные и всесторонние продуманные решения. Волевой человек должен обладать умом и умением, чтобы, когда нужно, отказаться от намеченного действия, задержать его, если оно начато, принять новое решение, отвечающее изменившимся условиям, и действовать по-новому. Такой человек отличается способностью не поддаваться соблазнам, когда они отвлекают от главного в жизни, выполнения намеченных планов, принципов своей жизни и поведения. Ему по силам преодолеть ситуативные влияния, заманчивость получения сиюминутных выгод и подчинить свое каждодневное поведение достижению среднесрочных и долгосрочных целей, важных для успеха в жизни. Антипод развитой воли — *упрямство*, неуклонное поведение, противоречащее объективной необходимости и здравому смыслу.

Сила проявления воли в действиях зависит от значимости для человека той цели, достижению которой оно служит. «Великая энергия рождается только для достижения великой цели» (*поговорка*). Сила воли также тем выше, чем меньше времени требуется для достижения цели, чем выше оценивается человеком вероятность ее достижения. Бывают и парадоксальные случаи, когда даже слабый человек, но загнанный в угол, находящийся в безнадежной ситуации, проявляет огромную силу воли.

Взаимосвязи и динамика психологических явлений

Всякая классификация в известной степени условна и используется для того, чтобы разобраться в сложностях реальности.

Она «раскладывает по полочкам» то, что реально существует в неразрывных связях, комплексно. Это относится и к психике, явлениям в ней, рассмотренным в параграфах 2.1 и 2.2. Ведь они выделялись по какому-то одному признаку, *реальные же явления не одномерны, а многомерны и обладают комплексом признаков*. Так, личностно-психологические, функционально-психологические и психофизиоло-

гические явления могут существовать в виде процессов, психических состояний и психических образований, включать в себя факты, закономерности и механизмы, функционировать на уровне сознания и подсознания. Закономерности и механизмы (общие и особенные) не существуют сами по себе, а свойственны всем другим психическим явлениям (например, закономерности мотивации, зрительных восприятий, механизм возникновения психического состояния, смысла слова и др.). Любое функционально-психологическое явление связано с личностно-психологическими и психофизиологическими, испытывает их влияние. Например, потребность в пище изначально (у новорожденного) представляет собой психофизиологический феномен, но в процессе жизни она приобретает выраженные личностно- и функционально-психологические признаки: человек любит один продукт и не любит другой, ему важна не только съедобность пищи, но и ее вид (сервировка тарелки), он получает полное удовольствие от еды, сидя за чистым и хорошо сервированным столом, в приятной компании, под музыку, и испытывает неприязнь от застолья, к которому приступают с грязными руками, или поедания объедков, поднятых с земли, и др.

Явления в психике выступают как *элементы ее целостной, системной психической деятельности*. Они взаимодействуют между собой, включены в общий поток деятельности, лишены при этом во многом своей самостоятельности, изменяются и обнаруживают новые признаки. Эта общая деятельность протекает целостно, по системным закономерностям, более влиятельным, чем закономерности и механизмы функционирования отдельных явлений. В любой момент в ней представлены сознательный и подсознательный уровни, мотивационные, познавательные, эмоциональные и другие психические процессы.

Все составляющие этой общей целостной деятельности находятся в разных пропорциях и взаимодействии, опосредованных объективной ситуацией, в которой находится человек (*ситуационная детерминация*), тем, что он намеревается делать и делает (*деятельностная детерминация*), устойчивыми свойствами человека (*личностная детерминация*), на фоне и под влиянием определенных психических состояний (*функционально-динамическая детерминация*). Поэтому, изучая и характеризуя любое психологическое явление, следует выяснять и давать ему комплексную характеристику, предполагающую учет всех классификационных признаков, упоминавшихся в § 2.1 и 2.2, а также детерминаций.

В рассмотренной выше классификации представлены лишь основные явления, которые участвуют практически по всех актах и проявлениях психической деятельности человека. Одни из них возникают временно и относительно элементарны (ощущение, интерес, ре-

шение и др.), другие сопутствуют психической деятельности практически постоянно (хотя и по-разному), а поэтому порой именуется «сквозными» (внимание, память, мышление), в третьих отчетливо выражены признаки комплексности, системности (сознание, подсознание, психические состояния). Когда же мы хотим понять психическую деятельность человека в реальных условиях жизни и труда, в конкретных ситуациях, то признаки комплексности, системности и целостности в ее функционировании и проявлениях нарастают. Обнаруживается действие *психических образований большего масштаба, обладающих своими системными свойствами и системообразующими зависимостями* — психологией личности, психологией деятельности, психологией поведения, психологией поступка, психологией труда, психологией профессионализма работника, психологией образа жизни и т.п., а также с *социально-психологическими феноменами* — психологией группы, социально-психологическими механизмами ее влияния на человека и др. (см. § 2.3). Понимание психологии человека и его поведения, максимально приближающееся к реальному, требует хорошего знания этих системных психических образований, их структуры, закономерностей функционирования и взаимодействия, влияния на все рассмотренные в главе основные индивидуально-психологические явления, а также действия на них внешних факторов и обстоятельств жизни, учебы, труда, ситуаций. Все это будет рассмотрено в следующих главах пособия.

То, о чем шла речь, было проявлением в основном *структурного* и отчасти *функционального подходов* к пониманию психической деятельности человека как целостной системы. Однако понимание психологии конкретного человека всегда будет абстрактным, оторванным от реальности без реализации *содержательного подхода* — раскрытия качественной определенности психических явлений. В самом деле мало сказать, что в психологически анализируемом факте представлены мотивы человека, его внимание, убеждения, интересы и др. Нужно еще выявить, каковы мотивы, особенности внимания, убеждения, в чем выражается интерес и к чему, и пр. Только так может быть правильно понят и оценен конкретный человек, его поступки, действия, их причины, его возможности, пути оказания ему психологической помощи.

Психические явления, в том числе и относительно устойчивые — психические образования, качества, свойства, — находятся в *непрерывном изменении и развитии*, начиная с рождения человека и кончая глубокой старостью. Наиболее глобальные выражены в явлениях *социализации* человека (овладения им опытом старших поколений и достижений человеческой цивилизации), *повышения (или снижения) уровня психологического развития и развитости личности* (измеряемого по степени соответствия имеющейся развитости и тенденций ее изменения требовани-

ям и возможностям достойной жизни и реализации своих возможностей в ней), *профессионализации* (обретения устойчивых особенностей, присущих людям определенной профессии). Поэтому все психические явления и психическая деятельность любого человека обладают характеристиками развитости, должны оцениваться по ним, а работа с человеком осуществляться с их учетом и направленностью на дальнейшее совершенствование. Реализация этих требований отражает сущность *развивающего подхода* в психологической работе с человеком.

Психика любого человека обладает чертами, общими с другими людьми. Основные положения психологической науки и есть общее для всех людей. Но реальная психика конкретного человека всегда *индивидуализирована*. Это не значит, что к ней не относятся основные закономерности, механизмы, явления, о которых говорилось и будет еще говориться. Но их содержательные особенности, уровень развитости, степень представленности и влияния в психике конкретного индивида всегда своеобразны и обуславливают специфику именно его понимания окружающего мира, себя в нем, регуляцию его отношений и поведения. Индивидуальные особенности обнаруживаются быстрее всего и со всей очевидностью при знакомстве с конкретным человеком, изучении и оценке его психологии. Они наиболее важны и для ее понимания. Поэтому *индивидуальный подход* в изучению, оценке и работе с конкретными людьми закономерен и абсолютно необходим.

2.3. Групповые социально-психологические явления

Социальная психология

Как отмечалось в начале § 2.1, психологическая реальность существует не только в виде психологии индивида, но и как психологии групп. Групповые социально-психологические явления возникают на основе индивидуально-психологических, но обладают и качественным своеобразием.

Мир, в котором человек живет, — не только земля, небо, звезды, воздух, вода, температура, растения, продукты питания и пр., но и *социальное окружение, среда* — все, что связано с другими людьми, жизнью общества, достижениями человечества, движением из прошлого в будущее, общественными переменами. Это люди, их поступки, условия жизни каждого человека: среда семьи, круг друзей, учебная группа, трудовой коллектив, участники зрелищного мероприятия, толпа на улице, пассажиры в автобусе и др. Это и интересы окружающих людей, действия, настроения, мораль, групповые нормы поведения, традиции и обычаи, мода, слухи, распространяемая печатью, телевидением и радио информация, видеофильмы,

музыка, зрелища, уровень жизни, образование и т.п. Жить в обществе, в социальной среде, среди людей и не зависеть от них ни материально, ни психологически невозможно. Окружающий социальный мир (социум) вторгается в психику человека, по законам психического отражения представлен в ней, навязывает определенные мысли, переживания, отношения, намерения, поступки, делает психическую деятельность связанной с окружающей социальной средой. Существует поэтому такое определение: *психика — это не только мир человека, но и человек в мире*. Психологию и поведение человека нельзя понять, не разобравшись, какие групповые психологические явления оказывали и оказывают на него влияние и что он сам делал и делает при этом. Общее представление о их многочисленности и разнообразии дает рис. 2.3.

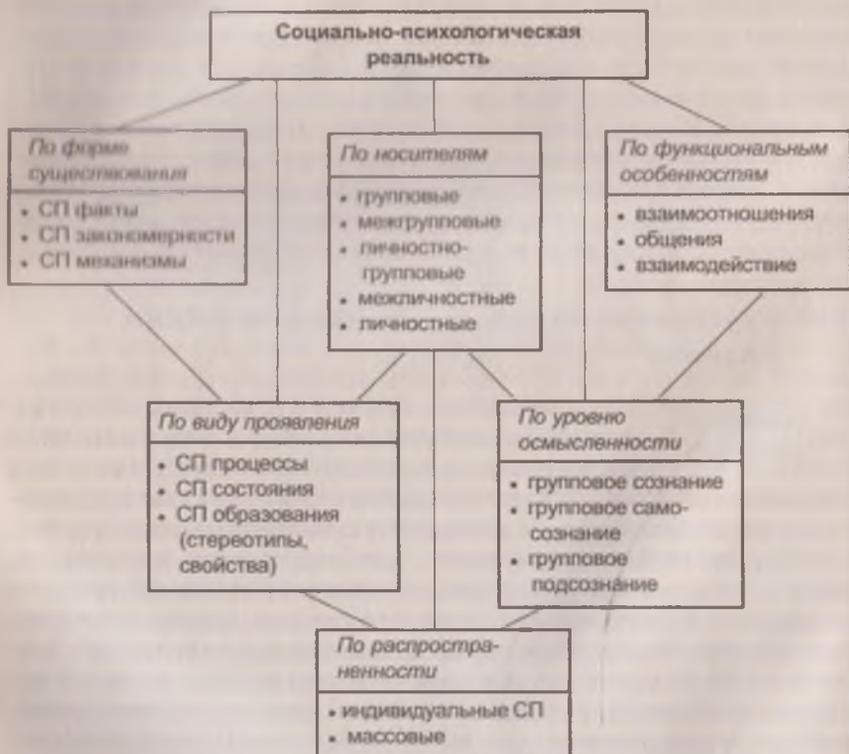


Рис. 2.3. Мир социально-психологических явлений

Социально-психологические явления важны и тем, что они действуют не только на отдельных людей, но и на жизнь групп (а значит,

и всех людей, входящих в них), начиная с малых и кончая обществом в целом, а также на международную жизнь.

Каждому образованному человеку нужно хорошее понимание и ориентировка в групповой, социально-психологической реальности. Изучением социальной и трудовой жизни людей занимается особая отрасль психологической науки — *социальная психология*. Объектом ее научного изучения выступают сообщества людей, а предметом — присущие сообществам и человеку в них особые, социально-психологические факты, закономерности и механизмы (см. рис. 2.4). Это явления, отличающиеся по: 1) носителю — групповые, межгрупповые, личностно-групповые, межличностные, личностные (по их названиям понятно, кому они принадлежат) и 2) функциональным особенностям: взаимоотношения, общение и взаимодействие. Все они, даже совпадающие по названиям с индивидуально-психологическими, качественно отличны и своеобразны. Обилие носителей социально-психологических явлений, их проявлений в жизни и в стоящих перед людьми и группами задачах обуславливает множественность направлений социальной-психологических исследований (см. рис. 2.4).

Специальная методология понимания социально-психологической реальности базируется на методологии психологической науки с учетом методологических и теоретических поворотов политологии, социологии, экономики, философии и других социальных наук.

Методы социально-психологического исследования частично совпадают с исследованиями индивидуальной психики, но в них меньше экспериментальных методов, чаще используется анкетирование, беседы, интервью, независимые характеристики, включенное наблюдение, анализы жизненных явлений, документов и фактов, статистических данных, шкалирование, ранжирование, социометрия и экспертные (описательные, «понимающие») методы. Последние являются методами работы квалифицированного социального психолога, собирающего, анализирующего и оценивающего достоверно описанные факты (хорошо — видеосъемки), предметы — продукты совместного труда, общения разных лиц, самонаблюдения, самоотчета, самооценки, беседы, письма, сочинения, публикации, сообщения прессы, литературные произведения мастеров прозы, предметы быта, народных промыслов, народного творчества, истории жизни и культуры, народные обычаи и традиции и др. На основе высокой личной социально-психологической подготовленности и исследовательского опыта он интерпретирует их с довольно высокой степенью достоверности, прибегая к специальным приемам, повышающим ее (используя несколько методов, привлекая других экспертов для сверки их мнения со своими заключениями, экспериментально проверяя на практике и др.).

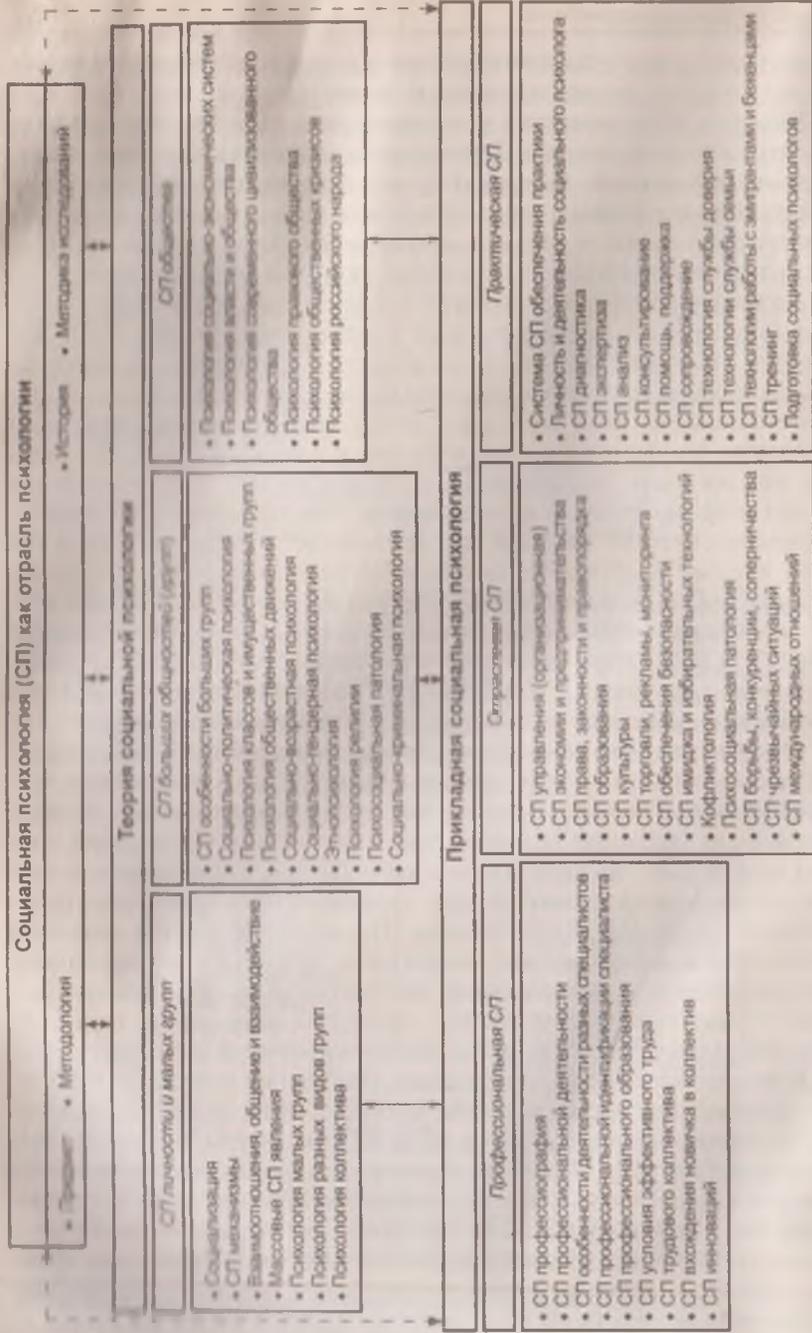


Рис. 2.4. Структура социальной психологии

Сущность социально-психологических явлений

По отношению к индивидуально-психологической реальности социально-психологическая выступает как находящаяся на более высоком системном уровне и более сложная по своей детерминированности, закономерностям, механизмам, труднее поддающаяся целенаправленным изменениям.

Социально-психологическая реальность — это система индивидуально-психологических систем, интегральный продукт совместной жизни, взаимодействия и общения людей, их психической деятельности и поведения.

Пользуясь системной терминологией, можно сказать, что психология отдельных людей, включенных в связи с другими, выступает элементом социально-психологической системы — психологии группы, общности. Законы функционирования всяких систем объясняют, во-первых, почему группа систем может объединяться в более крупную систему, а во-вторых, почему, став составляющими — элементами более крупной системы, оставаясь системами, они подвергаются ее влияниям, становятся по отношению к ней подсистемами, в чем-то поэтому меняются, в определенной степени утрачивают и свою независимость. Вместе с тем объясняется и обратное влияние членов группы на ее психологию (как систему более высокого порядка), но оно представлено в ней в слитном, интегрированном виде (как составная часть какого-то сплава в готовом сплаве). Психологии группы, как целостное системное образование, не принадлежит ни одному из ее членов, даже по «кусочкам». Она принадлежит всем и никому конкретно. Отдаленно это напоминает состав воздуха в вакуумном зале: каждый из сидящих в нем выдыхает в его объем порцию воздуха из своих легких, а вдыхает интегральный продукт выдыхов всех.

Системность, интегративность, не сводимость социально-психологических явлений к чисто индивидуальным присутствует у всех их. Например, взаимоотношения двух людей не принадлежат ни одному, ни другому, но обоим вместе, включая и те внешне не видимые связи, которые находятся как бы «между» ними и создаются обоими. Это объясняет сложности изучения социально-психологических явлений — нельзя первично изучить психологию каждого члена группы как индивида, а потом простым суммированием объяснить ее как интегральный феномен. «Группа думает, чувствует, действует совсем иначе, чем это сделали бы ее члены, если бы они были разбединены», — писал известный французский социолог Э. Дюркгейм (1858—1917).

Детерминация социально-психологических явлений

Основной причиной (детерминантой) возникновения социально-психологических явлений выступает мир, в котором люди живут, — природный и социальный. Эти явления, как и индивидуальные, имеют *отражательную природу*. Причиной одинаковости взглядов групп людей, их убеждений, мнений, мыслей, доминирующих потребностей, интересов, желаний, чаяний, надежд, намерений, настроений, придерживающихся ими норм поведения и пр. служит *общность (одинаковость, схожесть, близость) условий жизнедеятельности*. В числе таковых причин выступают, например, схожее материальное положение и отношение разных людей и групп к собственности, род занятий, объективные проблемы жизни, опасности, территории проживания, история предков и личной жизни (ветераны труда и войны, жертвы катастроф и т.п.), национально-этнические ценности, культура, религия, возраст, ожидаемое будущее, принадлежность какой-то организации, информационное пространство и т.п. Схожесть условий инициирует тягу определенных групп людей к сближению, объединению, общению, обмену мыслями, настроениями, намерениями и пр., к сплочению, взаимопониманию, совместным действиям, взаимной поддержке для достижения или защиты общих и личных интересов и ценностей. На такой основе происходит образование *микрoгрупп* (друзей, семьи, любителей танцев, спортивных секций и команд, «соображающих на троих» и др.), *малых групп* (организаций, фирм, производств, артелей, образовательных учреждений, преступных групп и др.), *больших групп — общностей* (население региона, профессиональные группы — учителя, военные и др., группы по национальности, вероисповеданию, гражданской принадлежности, образованности, богатству и пр.), *всего общества* и даже *народов разных государств* (например, возникшая сейчас угроза терроризма побуждает к объединению сил народов в борьбе с ним).

Общее всегда сплачивает людей, а различия разъединяют. Чем больше общего, тем теснее сплочение, и наоборот. Чем более значимы для людей сплачивающие или разъединяющие их факторы, тем сплоченнее группы и тем острее отношения между различающимися группами. Принадлежность человека к той или иной группе во многом (нередко решающим образом) характеризует и его психологию, отношения и поведение.

Важным детерминирующим и определяющим особенности социально-психологической действительности фактором выступают социально-психологические связи между людьми и группами. Связь в философском понимании — отношения между объектами и явлениями, разделенными в пространстве и во времени, сила — обеспечивающая

их взаимное сближение или отталкивание. Социальные связи превращают множество индивидов и других субъектов социальной действительности из разрозненной россыпи, сборищ в социальные системы. *Социально-психологические связи* — несотъемлемый компонент социальных связей, психологическая насыщенность их. К числу их принадлежат взаимоотношения, общение и взаимодействие.

Взаимоотношения — позиционно-психологические¹ связи (контакты) между людьми. Они возникают под влиянием положения, которое в силу разных причин занимает человек или группа в системе социальных связей с другими, ролей, выполняемых ими. По источнику возникновения и проявления различаются:

- *статусные*² *взаимоотношения* (их еще называют позиционно-ролевыми, диспозиционными). Их психология задается различием или общностью социального положения (фигуративного, должностного, профессионального, ролевого, образовательного, возрастного, национально-этнического и др.) людей и групп, т.е. статусом и социальными ролями. Такова, например (по позиционному обусловливанию), психология взаимоотношений мужа и жены, взрослого и ребенка, учителя и ученика, руководителя и сотрудника и др.;

- *поведенческие взаимоотношения*. Их психологическая насыщенность возникает в опыте совместной жизни и деятельности людей. Так, взаимоотношения упоминавшихся мужа и жены, взрослого и ребенка, учителя и ученика, руководителя и сотрудника в окончательном виде задаются не только позициями, но и опытом совместной деятельности и общения. Порой одной фразой или действием можно превратить их в дружеские или конфликтные.

Общение — информационные связи (контакты) между людьми. Психологическая наполненность его определяется:

- *коммуникативностью* — обменом информацией об опыте, понимании окружающего, отношении к происшедшему в нем, намерениях и проявляемой активности (что сделал или делает);

- *интерактивностью* — воздействиями друг на друга с помощью передаваемой информации и других средств общения;

- *перцептивностью* — взаимным восприятием, и изучением и оценками друг друга и реакциями на сообщаемую информацию в процессе общения.

¹ От *лат. positio* — положение. По энциклопедическому определению — положение, расположение по отношению к чему-либо; точка зрения, отношение к чему-либо, поведение, действие, обусловленные этим отношением.

² От *лат. status* — положение, состояние. Социальный статус трактуется в энциклопедиях как положение (позиция) индивида или группы в системе социальных отношений, определяемое по ряду экономических, правовых, профессиональных, этнических и других социально значимых признаков.

Общение сопутствует взаимоотношениям, испытывает влияние их особенностей и в свою очередь насыщает их дополнительными психологическими характеристиками. Под влиянием общения и опыта его возможно изменение взаимоотношений.

Взаимодействие — поведенческие (внешне-внутренние) связи между людьми¹. Внешне оно обнаруживается в сплоченных, единых, слаженных, дружных, организованных, эффективных или, напротив, неорганизованных, беспорядочных, разрозненных, суетливых, конфликтных и прочих действиях. Взаимодействие людей нужно ради удовлетворения ими своих потребностей, интересов, реализации планов, целей, намерений, стремлений в жизни и различных видах деятельности. Близость или совпадение их определяет тесноту взаимодействия, а различия — отсутствие его или соперничество, противостояние, конфликты, противоборство. Сказываются на взаимодействии и другие особенности людей и групп: степень единства подходов к решению проблем, понимания обязанностей и прав, способов решения возникающих проблем, взаимоотношения и общение людей и групп, а процесс взаимодействия и опыт его оказывают обратное влияние на эти социально-психологические феномены.

Все рассмотренные виды социально-психологических связей при их общности, согласованности способствуют развитию психологии групп, их сплочению, единству действий, а их различия, даже при общей объективной основе, порождают разобщенность, конфликты и даже распад групп.

Детерминирующую роль, определяющую возникновение, развитие и качественные особенности социально-психологических явлений, играют и очень своеобразные социально-психологические механизмы.

Социально-психологические механизмы *Механизм социального восприятия* влияет на специфику формирования образа других людей, групп, общества и явлений в них. Например, достаточно объективное представление о сосновом лесе человек может получить, увидев его и побывав в нем. Зрительный же образ другого человека отражает его внешность, но мысли, убеждения, цели, мотивы, привычки, качества, способности и т.д., т.е. наиболее существенные характеристики его, скрыты, непосредственно не наблюдаемы. Поэтому человек пытается дополнить наблюдаемое предполо-

¹ *Взаимодействие* — универсальная философская и межнаучная категория, характеризующая как внешние, так и внутренние воздействия разных объектов друг на друга, взаимодействие внутренних и внешних изменений, организацию их совместной активности. В контексте различных рассуждений и концептуальных построений это понятие используется в одном из своих значений, приобретая конкретный объяснительный смысл.

жениями, малообоснованной интерпретацией внешних признаков (по схеме: «нос красный — пьяница», «лоб высокий — умный», «скуластый — волевой» и пр.), домыслами, приписыванием качеств, которых нет. На процесс и результаты его сказывается ряд э ф ф е к т о в:

- *первичности* — сильного влияния первого впечатления от человека или полученной до встречи с ним информации от других. Встречают, как говорят, по одежке, но прощают все же (после хорошего знакомства с человеком) по уму;

- *проецирования* — непроизвольного приписывания другому собственных взглядов, отношений, целей, мотивов и т.д.: «каждый понимает в меру своей испорченности», «у шой Натальи все люди канальи» (пословицы);

- *типологизации* — отнесения нового человека по первым впечатлениям к определенному типу личности, известному воспринимающему;

- *целостности* — истолкование локальной информации о малоизвестном человеке как характеризующей его в целом, а полученной новой — как «подгонку» ее с позиций уже сложившегося впечатления;

- *инерции* («ореола», стереотипности) — влияния уже сложившегося по опыту контактов или предшествующей информации впечатления о человеке на все последующие контакты с ним (у «хорошего» все хорошо, у «плохого» — все плохо). Сложившееся первое впечатление о человеке меняется не сразу.

Все эти социально-психологические эффекты приводят зачастую к выраженному субъективизму, ошибкам в социальном восприятии другого человека. Если же человек знает возможное негативное влияние на мнение о другом человеке, то этих недостатков можно избежать. Не следует спешить с оценками и выводами по первым впечатлениям, не увлекаться «навешиванием ярлыков», не толковать произвольно внешние признаки. Помнить, что хорошие люди обычно не кичливы, скромны, не выставляют свои достоинства напоказ, а плохие скрывают недостатки под маской лицемерия.

Механизм группового давления — постоянное ощущение членами группы психологического давления на них мнений, настроений, традиций, обычаев и других социально-психологических явлений. Сила психологического воздействия группы на человека поэтому значительно больше, чем воздействие на него другого человека. Ему психологически трудно сделать что-то, что не согласуется с мнениями и нормами поведения, существующими в группе, к которой он себя причисляет или членом которой состоит. Этот механизм особенно сильно проявляется в подростковом и юношеском возрастах. Один из первых социальных психологов Г. Тард (1843—1904) писал, что обычный старше и сильнее даже закона.

Механизм заражения — неосознанное восприятие эмоционального состояния других, с которыми человек находится в контакте, и возникновение у него того же состояния.

Механизм подражания — осознанное или малоосознаваемое следование чьему-то примеру в группе, образцу поведения.

Механизм внушения — нескритическое принятие на веру человеком или группой мнений, информации и отношений других членов группы или групп без их самостоятельного анализа, понимания и оценки.

Механизм конформности¹ — тенденции членов группы (или малой группы, принадлежащей к большей) легко, нескритически подчиняться господствующим в ней мнениям, нормам независимо от их содержания, не вступать в противоречия с группой. Люди, сохраняющие в группе свое мнение и не поддерживающие ее мнения и требования, с которыми они не согласны, называются *нонконформистами*.

Механизм референтности² — осознаваемая или малоосознаваемая ориентация индивида (или группы) на нормы, ценности, мнения, уже имеющиеся у определенной группы людей (или большей), к которой он относится уважительно, с доверием и к которой хотел бы принадлежать.

Механизм убеждения — воздействие группового мнения и действий на убеждение членов группы («Кто так считает? — Все! — Раз все так считают, то я, вероятно, не прав»).

Механизм идентификации — психологическое приобщение себя к группе и деятельности в ней, отождествление своих взглядов, отношений, интересов и пр. с соответствующими психологическими феноменами их; принятие групповых целей, ценностей, норм, образцов как собственных, порождающих в итоге чувство общности с группой.

Механизм массовой силы (фасилитации)³ — облегчение и способствование более энергичному и полному проявлению своих желаний, возможностей, сил членами группы (или группой) при нахождении в составе группы (большей группы). Этот механизм способствует повышению (или, напротив, — снижению, в зависимости от доминирующих в группе социально-психологических явлений) активности и производительности любых проявлений активности, совершению поступков отдельными людьми, которые они не совершили бы, если бы были одни. Например, трудовой или военный коллектив, охваченный энтузиазмом, творит чудеса, а охваченный конфликтами, раздорами, унижением, безразличием, паникой, резко снижает не только общие результаты, но и успешность действий своих членов.

¹ От лат. *conformis* — подобный, сообразный.

² От лат. *referens* — сообщающий.

³ От лат. *facilitate* — помогать, облегчать, способствовать.

Массовые и личностные социально-психологические явления

По распространенности, охвату людей социально-психологические явления делятся на массовые и личностные. *Массовые*, охватывающие всю или большую часть группы людей, присущи системе ее психологии, влияют на всех или большую часть ее членов, находят отражение в их психологии. По преобладающим в них психологическим признакам они бывают:

• *преимущественно мотивационно-потребностного характера*: групповые цели, групповые потребности, групповые интересы, групповые чаяния, надежды и ожидания, групповые стремления, групповые мотивы, групповые намерения, групповые установки, групповые ориентации;

• *преимущественно познавательного характера*: групповое мнение, групповые взгляды, групповые убеждения, групповые представления, групповые восприятия, групповая (социальная) память, суеверия, предрассудки, слухи;

• *преимущественно эмоционального характера*: групповые настроения, групповые чувства и переживания, групповые социальные ожидания, социально-психологические напряжения, брожения, групповые аффекты, паника;

• *преимущественно поведенчески-волевого характера*: групповая деятельность, групповые действия, групповое поведение, групповые нормы, обычаи, традиции, мода, вкусы.

У членов групп под влиянием их психологии, ее массовых проявлений и социально-психологических механизмов возникают *личностные, индивидуальные социально-психологические явления* — динамические изменения психической деятельности и поведения.

Все описанные социально-психологические явления представляют собой *структурные элементы* социально-психологической реальности. Но чтобы понять, какова же эта реальность на самом деле, надо знать содержательное наполнение социально-психологических явлений. Мало установить, что в группе есть групповое мнение, традиции, групповые нормы, взаимоотношения и пр. Важно, каковы они. Так, отношения, общение, взаимодействие могут характеризоваться единством, согласием, доверием, сотрудничеством, взаимопомощью, уважительностью, нежливостью, доброжелательностью, доверительностью, терпимостью, дружбой, любовью и т.д. или противоположными психологическими характеристиками. Достижение положительных характеристик отношений, общения, взаимодействия — практическая задача в работе с группами и при решении социальных проблем.

2.4. Характеристика психологии малых групп, общностей и общества

Виды групп и признаки их психологии

Рассмотренные психологические явления не существуют изолированно, а являются элементами *системного образования* — феномена психологии группы и испытывают влияние целостных характеристик ее.

В общеупотребительном значении *группой* называется всякая совокупность людей. Группы очень несхожи, а поэтому различаются по в и д а м.

По *реальности существования* выделяются реальные и условные группы. В *реальных* группах люди фактически находятся вместе и что-то их действительно сплачивает: совместная деятельность, занятия на досуге, одинаковые условия, ситуация и др. *Условные* группы существуют на бумаге, выделяются аналитиками или учетчиками, например группа должников по квартплате, группа передовиков учебы, группа записавшихся на прием к директору и т.п. В последнее время стали выделять *виртуальные* группы, возникающие у пользователей информационной паутины Интернета на основе общих интересов и общения в ней.

Группы различаются и по *способу организации*. Так, *официальные* группы учреждаются на правовой основе, по лицензиям, открыто, гласно, а их структура и функционирование предусмотрены обычно в разных положениях, штатных расписаниях, уставах и пр. Таковы государственные, коммерческие, образовательные и общественные организации. *Неофициальная* группа возникает стихийно, самостоятельно, а ее функционирование основано на психологической, а не правовой регуляции. Таковы группы друзей, приятелей, коллекционеров, любителей спорта, танца, совместного проведения досуга, туристов, наркоманов и др.

Выделяют и *неорганизованные, случайные* группы, например зрители, зевак, посетителей магазина, рыночной толпы, стоящих в очереди, пассажиров в автобусе. Объединение людей в них случайное, временное и определяется сходством разового, проходящего интереса.

По *контактности* — тесноте, частоте и разнообразию взаимодействий и общения — группы бывают *контактными, малоконтактными* и практически *неконтактными*. Например, учебная группа принадлежит к первому виду, все студенты крупного образовательного учреждения (разных курсов и факультетов) — малоконтактная группа, все студенчество страны — практически неконтактная группа. Чем больше контактность, тем богаче, выраженнее, влиятельнее и динамичнее психология групп.

По *численности* людей, входящих в группы, выделяются *большие* (классы, нации, народности, профессиональные, население страны и др.) и *малые* (ученический класс, производственная бригада, цех,

спортивная команда, семья и др.). Иногда выделяют среднее между ними — *мезогруппы* (*миди-группы*).

В любом виде групп, кроме условных, могут существовать, обнаруживаться, влиять на их жизнь и жизнь людей в них если не все, то большинство социально-психологических явлений. Для того чтобы понять и описать психологию конкретной группы, необходимо выявить и дать содержательную характеристику этим явлениям, выявить ее особенности, используя описанные в § 2.3 разновидности явления, учесть классификационные признаки группы и оценить психологию группы как комплексного, целостного явления.

*Психология группы*¹ — целостная совокупность действительно присутствующих данной группе социально-психологических явлений, взаимодействующих между собой и порождающих системные явления в ней.

Чаще всего выделяют два таких системных явления. **Социально-психологический климат** («атмосфера») в группе — групповое психологическое состояние, интегральный показатель благоприятности/неблагоприятности для ее членов господствующих в данное время в ней социально-психологических явлений, порождающих у ее членов чувства психологического комфорта или дискомфорта, желания оставаться в ней или уходить. Это показатель того, как в группе «психологически дышится» ее членам — легко или они «психологически задыхаются». Социально-психологический климат может иметь разную степень благоприятности/неблагоприятности для всех членов группы, части их или даже для отдельного человека.

Морально-психологический климат — частный случай социально-психологического климата, разновидность группового психического состояния, характеризующегося степенью удовлетворенности/неудовлетворенности членов группы соблюдением в ней моральных норм, уровнем ответственности и культуры во взаимоотношениях, проявлениями справедливости/несправедливости к членам группы, добра (понимания, уважения прав и личного достоинства, внимания, поддержки, заботы, помощи и пр.) или равнодушия, недоброжелательности, неуважения, зла.

Психология группы, социально-психологический и морально-психологический климат в зависимости от своих характеристик притягивают людей к группе или отталкивают их, играют спланивающую или разрушающую роль, повышают или снижают эффективность деятельности группы и каждого ее члена, оказывают благоприятное

¹ В научном языке социальной психологии, в отличие от психологии человека, не принято употреблять словосочетания типа «психика» группы, «социально-психические» явления. Всегда говорят «психология группы», «социально-психологические явления».

или неблагоприятное влияние на изменения психологии индивидов, входящих в нее.

Психология малых групп

Малые группы — наиболее многочисленный вид групп. Каждый человек обычно является членом нескольких малых групп, например семьи, учебной (трудовой) группы, группы друзей, спортивной группы, досуговой (совместно проводящей свободное время), какого-то общественного формирования — формального (партии, комитета, союза и др.) или неформального и т.п. Он живет в психологической атмосфере этих групп и подвергается ее воздействию. Как правило, одна из групп выступает для него *доминирующей*, т.е. наиболее важной, привлекательной, доставляющей наибольшее удовлетворение, а поэтому ее психология оказывает на него самое сильное воздействие, нередко превышающее сумму сил всех других.

В малых группах важно не столько то, что они относительно малочисленны (от 2—3 до 50 человек), сколько особенности социально-психологических связей в них, отличающихся богатством, разнообразием, непосредственностью (теснотой), постоянством контактов людей друг с другом, выраженной зависимостью удовлетворения личных интересов с интересами других. Такие связи энергично активизируют, ускоряют процесс образования психологии групп, ее динамику и влияние на людей. В *структуре психологии малой группы* обнаруживается существование и действие большинства из упоминавшихся выше социально-психологических явлений, и особенно следующих:

- *групповых¹ явлений массовидного характера*: групповых интересов, групповых целей, группового мнения, группового настроения, групповых ценностей и норм поведения, обычаев и традиций и др.;
- *взаимоотношений всех видов*: межличностных (между членами группы), личностно-групповых (отношений руководителя с остальной группой, отношений группы к отдельным ее членам, чем-то выделившимся, отношений появившегося в группе неофициального лидера с остальными членами группы или частью ее), микрогрупповых (взаимоотношений микрогрупп, если они есть в группе, — бригад, отделов, секций, отрядов, цехов и пр. — или неофициальных — групп друзей, землячков, национальных микрогрупп, религиозных, микрогрупп, следующих за разными лидерами, и др.) и межгрупповых (взаимоотношений группы с другими группами — болельщиков разных спортивных команд, персонала конкурирующих фирм, студентов разных курсов, факультетов и образовательных учреждений и т.п.);

¹ Нередко такие явления, независимо от масштаба групп, которым они принадлежат, именуют общественными, например общественное мнение группы или общественное мнение в группе.

- *общения, обмена информацией и взаимодействия;*
- *социально-психологических механизмов:* подражания, заражения, массовой силы, групповой идентификации и др.

У членов малой группы под влиянием ее психологии возникают личностные социально-психологические явления: имидж, социально-психологический статус, изменения социально-психологических свойств, мотивов, других особенностей личности и психической деятельности, поступков и достигаемых результатов.

Особенности факторов, присущих жизнедеятельности отдельных малых групп (вид и род занятий, социальные и материальные условия, используемые средства и способы, качества людей, входящих в группу, их взаимоотношения, обеспеченность, степень успешности деятельности, прошлое группы и ожидаемое будущее, руководство группой, работа руководства с ней и др.), отражаются на видовых особенностях их психологии. Так, своеобразные черты присущи психологии семьи, производственных бригад, туристических групп, спортивных команд, учебных групп, воинских подразделений, научных организаций, криминальных групп, групп подростков и др. Наряду с типичными видовыми особенностями существуют и элементы индивидуального своеобразия психологии данной группы, в том числе принадлежащей к определенному виду.

Психология малой группы возникает, складывается, изменяется, развивается, но может и деформироваться, выродиться как целиком, так и по отдельным элементам. Эту активность и изменчивость называют *групповой динамикой* или *психодинамикой*. В ней начиная с момента возникновения группы:

- обнаруживаются признаки зарождения и изменения взаимоотношений, мнений, настроений и других социально-психологических явлений;

- происходят взаимовлияния возникающих у отдельных членов группы мнений, желаний, намерений, действий, которые завершаются выработкой общих, консенсусных, компромиссных мнений, подходов, групповых норм, взаимоотношений (нахождение «общего языка») либо возникновением конфликтов и противоборств, даже раскола и выхода из группы части ее членов;

- выдвигаются лидеры — наиболее активные, с харизматическими¹ признаками личности, инициативно собирающие единомышленников, становящиеся центрами психологического притяжения других. Они проявляют себя как стихийно выдвигающиеся неформальные руководители части группы или всей. Если в группе есть офици-

¹ *Харизматическая личность* — личность с выраженными чертами необычности, притякательности, активности, организаторских способностей, притягательности для других.

альное должностное лицо — руководитель или другие неформальные лидеры, то между ними возникают особые взаимосвязи, которые приводят либо к лояльному сотрудничеству, либо к соперничеству и конкурентной борьбе за влияние в группе, которая обычно приводит к плохим последствиям для всех;

- со временем положение в группе относительно стабилизируется. Страсти на время утихают, психологические столкновения и конфликты приводят к выработке согласия, установлению норм отношений и поведения, появлению групповых обычаев и традиций, установившейся психологической атмосферы жизни и функционирования членов группы;

- однако стабильность временна и рано или поздно нарушается разными внешними и внутренними причинами. От этого группа чаще всего остается в штырях. Как-то меняется окружающая среда, ситуация на рынке, условия в обществе, открываются новые возможности, устаревают способы работы, одни члены уходят из нее, а другие приходят и пр., что разрушает настроения удовлетворенности и комфорта, вызывает недовольство и требует перемен. Поэтому группа ищет способы усовершенствования своей жизнедеятельности. Значение постоянного стремления к совершенству, прогресса в достижении более высоких результатов хорошо выразил *А. С. Макаренко* (1888—1939): «Форма жизни коллектива — движение вперед, форма смерти — остановка». Однако изменения могут носить и регрессивный характер. Нередко началом его бывает «психологическая червоточинка» в группе — временное сдерживание частью группы недовольства чем-то. Если не обращать на это внимания, не принимать никаких мер к этому зародышу «психологической болезни» группы, надеяться, что авось она пройдет сама собой, — значит дать возможность ей разрастись, усилиться, охватить большее число людей, и тогда регресс рано или поздно неизбежен, он станет разрушать наладившиеся взаимосвязи. Поэтому руководство группой требует внимательного отношения к зародышам недовольств, чтобы не увеличивать их, не принимать решений, содержащих побочный отрицательный эффект.

Оценка состояния психологии групп, социально-психологических явлений и процессов в ней базируется на соотнесении того, что есть, с идеальными (желательными) характеристиками — социальными, нравственными, цивилизованными, психологическими, педагогическими, правовыми, максимально отвечающими здоровым интересам членов групп, других людей и общества. В таком соотнесении (сравнении, оценке) обнаруживается *уровень социально-психологического развития* группы и социально-психологических явлений в ней. Выделяются, как минимум, три уровня: низкий (практически полное несоответствие имеющегося нуж-

ному), средний и высокий (совпадающий или максимально близкий к идеалу, требованию состояния психологии группы). Каждому из них свойственно особое содержание, качество психологии и ее компонентов.

Для *высокого* уровня социально-психологического развития группы характерна деловая активность и острая психологическая нацеленность на качественное решение главной задачи, ради которой создана и существует она. В группе здоровое (в социальном и психологическом плане) общественное мнение, настроения, традиции и обычаи, нормы поведения, взаимоотношения, отношения коллективизма (реализации в поведении понимания членами группы совпадения личных целей и интересов с целями и интересами всей группы и большинства других ее членов; за рубежом это часто называют *корпоративностью*), долга и ответственности, солидарности, взаимной благожелательной требовательности, сотрудничества, уважения, товарищества, поддержки, взаимопомощи. Чувство чести группы, соблюдение доброго имени, авторитета в психологии такой группы — не фикции, а действенные регуляторы поведения ее членов. Группа сплочена, живет и действует как дружная трудовая семья, с подъемом и хорошим настроением. Все работают в условиях максимально благоприятного социального и морально-психологического климата, удовлетворены членством, группа стабильна по составу.

В группе *низкого* уровня социально-психологического развития наблюдаются разобщенность, конфликты, раздоры, склоки, факты нарушений дисциплины, моральных и даже правовых норм, отсутствие товарищества, непорядочность, индивидуализм, чувства групповой и личной ответственности слабы, ценностная ориентация на честь группы отсутствует; группа не сплочена, результаты ее деятельности невысоки, работа не спорится, каждый заботится сам о себе (обычно во вред другим в группе), состав членов быстро меняется.

Среднему уровню социально-психологического развития группы свойственны промежуточные между высшим и низким уровнями характеристики; в ее психологии представлены социально-психологические явления как высшего уровня, так и низшего. Сплоченность группы оставляет желать лучшего, психологическая благоприятность и удовлетворенность расцениваются членами группы (или частью ее) как нуждющиеся в улучшении, отток старых и приток новых членов группы ненужно велик.

Группу людей, которая занимается общественно и лично значимой деятельностью, отличается высоким уровнем социально-психологического развития, благоприятными для решаемых задач и ее членов социально-психологической атмосферой и морально-психологическим климатом, представляет собой союз единомышленников, принято называть *коллективом*.

В психологии коллектива реализуются потенциальные возможности прогрессивного социально-психологического развития, имеющиеся в психологии любой малой группы, как и для успешной жизни, деятельности и личностного роста ее членов¹. Коллектив — это максимально благоприятная для человека социально-психологическая микросреда, следовательно, производительность его труда, профессиональный и личностный рост здесь будут наиболее успешными. Поэтому вся работа с малой группой должна быть ориентирована на психологическое превращение ее в коллектив.

Оценка существующего уровня социально-психологического развития группы² и дальнейшее прослеживание изменений ее психологии (социально-психологический мониторинг группы) позволяет понять первоочередные задачи работы с коллективом и корректировать ее.

Психологии социальных общностей

Социальными общностями принято называть большие по численности группы людей, выделяемые по положению и роли в системе общества.

Психологическая сплоченность этих групп основывается на единстве социальных признаков: региона проживания, существования административных территориальных единиц, групп населения, отличающихся по профессии, имущественному положению, национальному признаку, полу, возрасту, культуре, вероисповеданию, а также типичным психологическим особенностям людей, входящих в них. Это классы, нации, этносы, медики, военные, строители, чинов-

¹ Криминальные группы, которые могут отличаться высокой организованностью, сплоченностью, единством действий, тем не менее не относятся к коллективам, так как: а) они заняты не общественно полезной, а антиобщественной деятельностью; б) воздействие их на своих членов ведет их не к цивилизованному личностному росту и самоутверждению, а к социальной и психологической деградации, к выключению из связей гуманного, морального, демократического, правового общества. Они направлены в сторону, противоположную имеющимся возможностям и тенденциям достойного развития общества и человека.

² Нередко, особенно в разговорном языке, любые организованные группы называют коллективами: «коллектив предприятия», «коллектив учреждения», «коллектив школы», «коллектив класса» и др. В них действительно есть один важный признак коллектива — общественно полезная деятельность. Однако им часто не присущи другие психологические признаки коллектива: сплоченность, коллективизм, здоровая морально-психологическая атмосфера и взаимоотношения, полная реализация потенциала благоприятного влияния на своих членов. Запретить так говорить и пользоваться точно научными понятиями в массовой разговорной практике невозможно. Но применяя слово «коллектив», например, к персоналу банка, адвокатской конторы, научной лаборатории, фирмы и др., надо не забывать, что в социально-психологическом смысле это далеко не всегда подлинный коллектив. Правильнее выражаться так: «Это коллектив низкого (среднего) уровня социально-психологического развития», «Это подлинный коллектив».

ники, молодежь, ветераны, сибиряки, народности Севера, дальневосточники, студенчество, школьники, мужское и женское население (гендерные общности) и многие другие. Есть и специально создаваемые общности — политические партии, общественные движения, союзы, ассоциации и пр.

Каждый человек или малая группа принадлежат обычно не к одной, а нескольким общностям, но по-разному идентифицируют себя с ними, т.е. считают себя причастными, принадлежащими им, одобряют, внутренне принимают (механизм референтности), срастаются с их психологией, ценностными ориентациями, культурой, образом жизни, разделяют их интересы, озабоченность, желания и устремления, считают себя солидарными с ними, обязанными следовать присущим им нормам поведения и отношений. Иначе говоря, психологическая притягательность определенной общности для людей с определенной психологией способствует усилению психологических особенностей определенного типа у людей, принадлежащих к ней. Есть общности, где механизм идентификации и другие действуют особенно сильно и дополняются специальными усилиями инициативных групп по их сплочению.

Психология общности обычно отличается меньшей однородностью и сплоченностью, чем в малой группе, ибо в ней нет единой деятельности, включенность людей в которую обычно выступает главным объединяющим началом и психологически сплачивает их. Контакты между отдельными людьми не охватывают также всех принадлежащих к общности. На формировании социальных общностей и их психологии сильнее, чем в малых группах, отражаются образ и уровень жизни людей, национально-этническая близость, история предков, народное воспитание в семьях, образование диаспор среди населения различных территорий.

Деление общества на социальные общности практически неизбежно, однако потенцию социальной опасности сдержат различия между ними, особенно если различия слишком велики, а общего начала, объединяющего их в масштабе общества, нет или оно малозначительно. Особенно велика опасность, если какая-то социальная общность граждан не идентифицирует себя со страной, государством, всем человечеством и общечеловеческими ценностями.

Можно отметить новые социальные факторы, способствующие созданию и усилению роли больших общностей в обществе и в управлении государством: развитие международных экономических и социальных связей, деятельность международных национальных, религиозных, криминальных и других объединений, распространение «массовой культуры», работа средств периодической печати, радио и

телевидения, Интернета, электронной почты, сотовой и спутниковой связи, миграции населения и рабочей силы и пр. Нередко эти факторы неблагоприятно сказываются на психологии общностей, настроениях в них и взаимоотношениях с другими общностями (особенно национальными и религиозными).

Психология
общества

Психология общества (общественная психология) — целостная, системная совокупность социально-психологических явлений, присущих населению, проживающему на определенной территории, организация жизнедеятельности на которой осуществляется государством. Это специфическая, целостная, взаимосвязанная система знаний, представлений, взглядов, чувств, ценностных ориентаций, норм поведения, побуждений, потребностей, стремлений, привычек поведения, взаимоотношений и прочего, сложившихся у народа в его истории и под влиянием сегодняшнего общественного бытия. В системном плане психология общества — интегративный продукт психологии существующих социальных общностей.

Системообразующими компонентами общественной психологии выступают следующие.

➤ *Общественное самосознание* — самоидентификация населения общества, осознание им своей целостности, своеобразия и отличия от населения иных государств, общности своей истории, жизни и судьбы, необходимости жить сообща, свое «зеркальное» «Мы» (видение и оценка себя как бы глазами других народов), самооценка своих сильных сторон и слабостей, общественных интересов и потребностей.

➤ *Общественное сознание* — осмысленное понимание и отношение народа к миру, социальной действительности, бытию. Оно выражено в системе основных языковых понятий, специфике их значений и смыслов, критериев понимания и оценки происходящего, аксиоматических (ценностных) суждений (в том числе пословицах, поговорках, притчах), верований, общественных идеалов, признаваемых норм поведения, общественного мнения, идеологии, достижений науки и др.

➤ *Духовно-психологическая культура*¹ — исторически определенный уровень развития духовных сил и возможностей народа, системы доминирующих духовных ценностей. Этот уровень оценивается сравнением с достижениями современной человеческой цивилизации, тенденциями ее развития, с уровнем культуры народов других стран.

➤ *Менталитет народа*² — исторически сложившийся психологический склад мышления, образ мыслей, оценок, духовных установок,

¹ От *cultura* — возделывание, воспитание, образование, развитие, почитание. Слово имеет чрезвычайно широкие и разнообразные трактовки и разнобразное смысловое употребление, порой очень далекое от первоначального.

² От *lat. mentalis* — душевный.

привычных социальных предпочтений и вкусов. Иногда это называется «социальным (народным) характером»¹. В нем выпукло представлены народная уникальность психологии общества.

➤ **Социально-психологический климат в обществе** — проявление общественной психологии как благоприятной или неблагоприятной для жизни и деятельности населения, его групп и граждан, выражающейся в их удовлетворенности/неудовлетворенности происходящими в обществе социальными изменениями и процессами, деятельностью государственного аппарата.

➤ **Гражданская активность** — степень активности населения, инициативно направляемой на создание негосударственных общественных институтов, контролирующих государственные органы и берущих под свое управление различные сферы жизни в центре и на местах (такая активность связывается ныне с идеями построения гражданского общества, свободного от протектората чиновничества).

Психология общества, его сознание изменчивы, как и все другое, хотя перемены в них происходят медленно и с трудом, ибо они складывались столетиями, оставившими глубокий след, кроме того, они должны пройти через психологию социальных общностей и масс народа. Можно очень быстро сменить власть, но «кавалеристскими» темпами, наскоками нельзя изменить психологию общества, его сознание, духовно-психологическую культуру и менталитет народа.

Исследования и исторические факты, современная российская действительность подтверждают, что социальное, политическое, экономическое, научно-техническое и прочее развитие общества могут быть успешными, если обеспечивается соответствующее развитие психологии общества. «Линия фронта» борьбы за социальные преобразования, за прогресс общества, образно говоря, непременно проходит через умы и сердца людей. Нельзя серьезно, надежно, стабильно, без негативных последствий изменить что-либо в обществе, не достигнув одновременно «победы» на этом «фронте». Победа тут не может быть достигнута силой, принуждением, «затыканием рта», обманом. История учит, что нельзя подгонять жизнь под какие бы то ни было социальные идеи — доморощенные или импортированные из-за рубежа, — надо выводить идеи совершенствования жизни из ее реальностей, психологии, истории, памяти и сознания своего народа. Все, что насаждается без внутреннего или внешне выраженного со-

¹ Иногда называют и «психологическим складом». Он действительно представляет собой групповое психологическое образование — «склад». Надо, однако, помнить, что это не единственная разновидность «склада». Все базовые характеристики системобразующего слоя общественной психологии являются сложившимися и устойчивыми образованиями, и слово «склад» применимо и к ним.

гласия народа и встречается им с неодобрением, не приживется в обществе, а неизбежно будет отторгнуто как инородный предмет, попавший в тело человека. Цели преобразований, особенно радикальных, могут быть достигнуты, когда в них заинтересованы не правители, а народ, если народ стоит на их стороне, когда социальные нововведения органичны, естественны, назрели психологически, т.е. соответствуют уровню социально-психологического развития общества, ожидаются, соответствуют надеждам народа, понимаются, одобряются, принимаются и воплощаются в жизнь им же. Правители временны, а народ вечен. Народ не может долго терпеть обмана и отношения к себе как к простачку, которого можно водить за нос. История любых тираний, диктатур, клик, олигархий, авантюристов у власти свидетельствует, что их сила и кажущаяся непоколебимость иллюзорны. Время, история непременно скажут свое решающее слово и сведут память о таких людях и группах с образами негодяев, заблудившихся только о себе, не любивших ни народ, ни свое государство.

Изменение типа государства и типа политического режима, произошедшее в России в 90-е годы, — подлинная политическая, правовая и экономическая революция, резкий качественный скачок, перелом в жизни общества. Однако достигнутые результаты пока ниже ожидавшихся, а на смену старым социально-экономическим проблемам пришли новые, неизвестные прежде и не менее сложные. К ним относятся трудности осуществления «революционного скачка» в духовно-психологической культуре народа и его психологии, недооценка инициаторами социальных преобразований их психологического обеспечения, коренного отличия традиционной психологии народов России от идеологии западного образца. Преобладающее в массе народа понимание самооценности и достоинств российской культурно-психологической традиции, российского менталитета, необходимости их уважения, сохранения и развития столкнулось с признанием большинством реформаторов (особенно первой волны) превосходства культурно-психологических ценностей Запада, стремлением подражать им и пересаживать в экономике, культуре, информации. Например, традиционной общинности жизни россиян («другим и себе») противопоставляется индивидуализм («себе») Запада; доминирующее в жизни Запада стремление к материальному и финансовому обогащению у россиян дополняется, а иногда и заменяется стремлением к духовному, образовательному и культурному обогащению (ценность этого отмечается и западными теоретиками); уважение и признание приоритета духовного и культурного у россиян наталкивается на абсолютный приоритет материальной личной выгоды на Западе; западная формула повышения «разрешено все, что не запрещено законом» у

россиян дополняется и неформальными запретами: моральными нормами, культурными традициями и обычаями; любовь в российской традиции наполнена духовным смыслом, а в западном понимании сведена к половому акту и др.

Современное социально-психологическое состояние российско-го общества сложно, противоречно, характеризуется остротой проблем, наличием положительных и негативных перемен. Это сказывается на всех социальных общностях (больших группах), малых группах, отдельных гражданах и особенно на молодых людях (рис. 2.5).



Рис. 2.5. Иерархически-системные взаимоотношения основным объектам социально-психологической реальности

Вопросы и задания для самопроверки и размышлений

1. Дайте характеристику сознания и подсознания.
2. Чем различаются психологические факты, закономерности и механизмы?
3. Охарактеризуйте психические процессы, состояния, образования и раскройте их взаимосвязи.
4. Как классифицируются психические явления, отличающиеся соотношением врожденного и приобретенного в них?
5. Какие функции в психической деятельности выполняют мотивационные явления? Назовите основные из них.
6. Что представляет собой внимание как качество, процесс и психическое состояние?

7. Что такое память как психическое явление?
8. Сопоставьте образы восприятия, представлений и воображения.
9. Какова взаимосвязь речи и мышления?
10. Дайте подробную характеристику мышлению.
11. Охарактеризуйте эмоциональные явления.
12. Раскройте специфику волевых явлений.
13. Что изучает социальная психология?
14. Перечислите и охарактеризуйте социально-психологические механизмы.
15. Дайте характеристику основным видам социально-психологических связей.
16. Какие ошибки возможны при первом социальном восприятии незнакомого человека?
17. Назовите основные системообразующие компоненты общественного сознания.
18. Что представляет собой менталитет народа по психологической характеристике? Каковы его истоки, роль в жизни людей, почему он трудно меняется?
19. Каковы взаимосвязи социальных, экономических и иных реформ и психологии народа?

Литература для самостоятельной работы и углубленного изучения

1. Богомолова Н.Н. Социальная психология печати, радио и телевидения. — М., 1999.
2. Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию. — М., 2002.
3. Немов Р.С. Психология: В 3 кн. — 2-е изд. — М., 1995. — Кн. 1. Психология образования.
4. Парыгин Б.Д. Социальная психология: Проблемы методологии, истории и теории. — СПб., 1999.
5. Психические состояния: Хрестоматия / Сост. и общ. ред. Л.В. Кушкова. — СПб., 2000.
6. Психология / Под ред. проф. А.А. Крылова. — М., 1998.
7. Современная психология: Справочное руководство / Под ред. В.Н. Дружинина. — М., 1999.
8. Социальная психология: Хрестоматия. — М., 1999.
9. Социальная психология: Хрестоматия. — М., 2000.
10. Социальная психология / Под ред. А.Н. Сухова и А.А. Деркача. — М., 2001.
11. Социальная психология / Под ред. проф. А.М. Столяренко. — М., 2001.
12. Столяренко А.М. Психология и педагогика. — М., 2001.
13. Шадриков В.Д. Духовные способности. — СПб., 1997.
14. Шадриков В.Д. Способности человека. — Воронеж, 1997.

У человека не может быть иной цели,
кроме как быть настоящим человеком.

А. Шеффер

Человек должен быть умен, прост,
справедлив, смел и добр.

Только тогда он имеет право носить
высокое звание — Человек.

К.Г. Паустовский

Когда природа оставляет прореху
в чьем-то уме, она обычно замазывает
ее той же краской своего самодовольства.

Г. Лонгфелло

1.1. Личность и ее психология

Сущность личности

Есть три взаимосвязанных понятия: человек, индивид и личность. Понятие «человек» — родовое, пригодное для широкого словоупотребления, но в специальном смысле это существо, принадлежащее к человеческому роду, обладающее определенными особенностями, в том числе и психологическими, коренным образом отличающими его от животных и высшими ступенями развития жизни. *Individuum* — конкретный человек в совокупности всех присущих только ему особенностей (анатомо-физиологических, психофизиологических, психологических), выделяющих его среди других представителей рода человеческого. Сравнении с двумя рассмотренными понятиями личность — социально значимая характеристика человека вместе с соответствующими индивидуальными особенностями.

...Индивид начинается задолго до рождения, личность возникает позднее, — пишет известный специалист по профессиональной психологии А.К. Миркова, — ее основы закладываются в дошкольном, в подростковом возрасте. Личность всегда моложе индивида в одном и том же человеке. История личности и ее прижизненного пути не совпадает с датой жизни и смерти. Личность может умирать или деформироваться еще при жизни человека. Напротив, индивид может умереть, а как личность человек продолжает жить в своих творческих делах, в благородных поступках. Индивид может прожить жизнь, так и не став личностью в собственном смысле слова (впрочем, это существенно зависит от понимания того, что такое личность — готовность к саморазвитию, социальная ответственность и др.). Индивид рождается и умирает один раз (если не считать случаев клинической смерти), а личность может рождаться и умирать в течение жизни несколько раз¹.

Понятие «личность» используется во многих науках, но основа его понимания имеет сходные корни в истории. Личиной в древнем и средневековом театре называли маску, которую актер надевал на лицо. Она бывала разной и отражала то характерные черты мужественности, то благородства, мудрости, красоты, силы, страдания, коварности, глупости (варианты ее можно увидеть сейчас на фронтонах театров и афишах о спектаклях) и указывала на роль актера в сценах разыгрываемого спектакля. Сейчас, говоря о человеке как о личности, также имеют в виду его роль, но в более широком значении — роль в «театре жизни», в обществе, среди людей. Человек постольку личность, поскольку он оценивается как подлинно человеческое и общественное существо. Не группа крови, не особенности пищеварения, не цвет волос, не борода, не одежда, не красота или уродство лица и т.п. определяют, что представляет собой человек как личность, но качества, характеризующие его сознание, способность к произвольной регуляции своего поведения, ориентированность на социальные ценности, степень развитости его психологических особенностей в сравнении с животными и в то же время — с уровнем современной ему человеческой цивилизации.

Что определяет облик человека как личности? Ответ на этот вопрос менялся в истории человечества: в рабовладельческом обществе личностью считался только свободный человек, в феодальном — обладатель земельной собственности, крепостных людей и дворянских титулов (доставшихся от родителей), в период раннего капитализма — обладатель богатств. Ныне личность оценивается по присущим самому человеку достоинствам, его собственным свойствам и качествам, но они выделяются разными науками не одинаково. В социологии личность оценивается преимущественно по социально-демографическим данным человека и выполняемым им социальным ролям; в этике — по нравственным ценностям, признаваемым личностью, чувству долга, ответственности и совестливости; в юриспруденции — по дееспособности, правовым отношениям, сознательно принимаемым решениям, влекущим юридическую ответственность, и т.п. Психологическая наука в соответствии с предметом своих исследований связывает достоинства человека как личности с его психологическими свойствами и качествами.

Личность в психологии — интегральное социальное качество человека, главный показатель его самореализованности, уровня цивилизованности сознания, всего внутреннего мира и в то же время основной регулятор социально значимого поведения, определяющий его самоуверждение в жизни, место и роль в системе общественных отношений, в группе, социальной общности.

В этих ипостасях каждый человек коренным образом отличается от животных, предстает как обладатель сознания, как субъект, произвольно выбирающий свой путь в жизни и реализовавший себя в ней, как гражданин страны и мира, как представитель современной человеческой цивилизации. Стать высокообразованной личностью — значит качественно развить у себя все ее характеристики, использовать при этом сполна возможности, открываемые современным обществом, занять достойное место в нем¹. Это в интересах и самой личности, и общества, ибо общество всегда таково, какой тип личности преобладает у его граждан. Общество и жизнь в нем не могут стать лучше, если люди не будут лучше, если они не будут в своем большинстве высокообразованными личностями и в то же время если само общество не создает условия для этого. Поэтому проблема личности — центральная в жизни каждого человека и общества.

Формирование личности

Каждый человек с момента своего рождения проходит непрерывный путь физического и психологического развития, длившийся всю жизнь, но особенно значимый по своим результатам и последствиям в первые 15—25 лет. Внешне легко подмечается возрастное развитие его как организма — анатомическое и физиологическое, — ведущая роль в управлении которым принадлежит внутренним — генетическим, наследственным факторам. Происходит также социальное и психологическое развитие (сознания, духовных потребностей, убеждений, интересов, ценностных ориентаций, познавательных, волевых и иных качеств), но у него нет всеохватывающей генетической программы, а есть лишь предпосылки, возможности и условия развития.

Генетическая программа не содержит в себе задатков для социальных свойств человека. Биология человека — это всего лишь предпосылка для ду-

¹ Э. Фромм писал: «Никогда еще человек не подходил так близко, как сегодня, к осуществлению своих самых заветных надежд. Наши научные открытия и технические достижения приближают время, когда стол будет накрыт для всех голодных, когда человечество преодолит разобщенность и станет единым. Понадобились тысячелетия, чтобы раскрылись интеллектуальные способности человека, чтобы он научился разумной организации общества и концентрации сил. Человек создал новый мир, со своими законами и своей судьбой. Оглядываясь свое творение, он может сказать: воистину это хорошо.

Но что он скажет в отношении самого себя? Приблизился ли он к осуществлению другой мечты человеческого рода — совершенству самого человека? — Человек, любящего ближнего своего, справедливого, правдивого и осуществляющего то, что он есть потенциально?.. Неловко даже задвигать этот вопрос — ответ слишком ясен» (Фромм Э. Сумерки богов. — М., 1989. — С. 144).

ховного развития, т.е. того качественно специфичного в человеке, которое возникает у него в условиях общественной практики... — писал выдающийся отечественный биохимик и генетик *Н.П. Дубинин*¹.

Отечественный психолог *А.Н. Леонтьев* отмечал, что появившееся на свет человеческое существо обладает лишь одной способностью — стать человеком, а реализуется она в процессе жизни и в зависимости от ее качества.

Психологическое развитие человека в связи с возрастным развитием организма, его нервной системы ограничивается изменениями в психофизиологической сфере (завершающееся к 22—24 годам) и таких особенностей человека, как чувствительность, эмоциональность, активность, выраженность и сила психических процессов, скорость их протекания и превращений, сбалансированность активизирующих и тормозящих механизмов, работоспособность, психофизиологическая устойчивость и т.п. Эти особенности не доминируют в характеристиках феномена личности и не играют сколько-нибудь заметной роли в социальном облике. Обретение же всех психологических достоинств, принципиально отличающих психологию человека от психологии животного либо человека-варвара связано с приобретением взглядов и убеждений по проблемам смысла жизни, отношений к общечеловеческим ценностям, нормам морали и права, к другим людям, к самому себе, человеческих потребностей и интересов (особенно духовных), потребности к труду, участию в усилиях общества по улучшению условий жизни и т.п. Эти особенности не присущи психике человека с рождения, не возникают сами по себе по какой-то врожденной программе. Они формируются прижизненно под влиянием социальных обстоятельств — общества, образа жизни в нем, окружающих индивида людей и собственных усилий. Доказано, что вне социальной среды, общения с людьми и овладения достижениями ума и труда предшествующих и живущих поколений людей развитие человеческих достоинств и становление личности не происходит. Например, на основе известных человечеству и научно изученных фактов воспитания детей животными (при случайном попадании грудного ребенка в их среду) известно, что человеческое существо по своим качествам становится похожим на них: обычно бегаёт на четвереньках, воспитанное среди волков, рычит и воет, среди овец — блеет и т.п. Так что сказка о Маугли всего лишь красивая фантазия: он не мог обладать человеческим умом и верховодить среди животных, если с детства рос среди них.

¹ Дубинин Н.П. Что такое человек. — М., 1983. — С. 152.

Социализация — это процесс усвоения человеком (с момента рождения и до конца жизни) и активного воспроизводства опыта, накопленного человечеством, с учетом особенностей своей личности и поведения. Этот опыт и достижения воплощены в устройстве общества, особенностях больших и малых групп, в которых он живет, продуктах человеческого созидания (речь, книги, образование, орудия труда, технологии труда, информационные технологии, современные производства, средства и способы досуга и др.), окружающих человека с первых дней его жизни, и проявленных собственной активности (учеба, труд, отношения с людьми, нормы поведения и т.п.).

Психологически социализация не может рассматриваться как самоочевидный, механический, одинаковый у каждого человека процесс «вливания» в него опыта человечества. В ней есть нечто общее, но еще больше индивидуального. Человек не рождается либералом или диктатором, ученым или бизнесменом, рабочим или министром, коллективистом или индивидуалистом, правозащитником или преступником. Он становится личностью со своими индивидуальными особенностями под влиянием *индивидуальных* обстоятельств развития.

И еще: чтобы что-то, принадлежащее человеческой цивилизации и относящееся к человеческим достоинствам, стало достоянием конкретного человека, он обязательно *должен сам прожить активность*, образно говоря, — «взять» это, сделать принадлежащим себе, проявив желание, усилия, умелость. Это объясняется двумя психологическими механизмами:

- *интериоризацией* — переводом конкретным индивидуумом внешних продуктов и образцов человеческого знания, действия, поведения в идеальную форму, в свой внутренний, психологический план путем оперирования с ними (восприятия, осмысления, практического, словесного, мысленного упражнения и применения в своей жизнедеятельности);

- *присвоением* — обогащением своего внутреннего мира, сознания, качеств элементов общечеловеческого, группового опыта, опыта других. Это предполагает обязательную психологическую активность, в ходе которой происходит *уподобление* (А.Н. Леонтьев) — мысленное, психологическое моделирование отображаемого внешнего объекта, явления, отношения, действия, образа с точным воспроизводством познаваемой реальности в психике. Человек, который хочет сделать понимание чего-то (например, теории, закономерности, вывода, способа действий) своим, достоянием своего ума, должен в уме проделать операции анализа, синтеза, сравнения и пр., причем именно те, которые проделал их творец ранее. Иначе говоря, человек должен мысленно и практически пройти путь, который проделали до него открыватели и создатели постигаемых им человеческих ценностей, но сделать это он может в тысячи раз быстрее и легче, особенно при

помощи учителя или старшего. Прodelать такой путь надо обязательно, иначе интериоризация и психологическое присвоение не произойдут и внешнее так и останется внешним, не став достоянием данного человека.

Перед каждым входящим в самостоятельную жизнь человеком открывается огромный арсенал достижений человеческого ума, творений рук, упорного труда, уроков жизни, успехов и страданий предшествующих и живущих поколений людей. Появившись на свет, он застает их готовыми и воплощенными в богатство знаний, учений, книг, методов познания, обилие объектов, созданных людьми (производство, техника, транспорт, связь, строительство, быт, сервис, искусство, развлечения и пр.), уроков истории и прожитых по-разному жизней, социальных отношений, общественного устройства, чужом поведении, способов его регулирования, знаний и советов родителей, старших, учителей и пр.

Понятно, что главные личностные особенности, свойства, возможности каждого индивида — *психологические новообразования*, появившиеся у него в процессе жизни. Развитие организма относительно мало зависит от самого человека, но его психологический, социальный, личностный рост в решающей степени определяется социальными условиями и его работой над собой с активным использованием двух упомянутых механизмов.

Собственная активность человека в процессе социализации играет огромную роль, позволяя выйти из-под влияния неблагоприятных условий, если они встретились на пути, избрать или создать благоприятные, использовать осознанно и целеустремленно возможности, открываемые ему обществом, человеческой цивилизацией. Хорошо сказал об этом английский философ Ф. Бэкон (1561—1626): «В каждом человеке природа всходит либо злаками, либо сорной травой; пусть же он своевременно поливает первое и истребляет второе». Современные представления о сути, значении и возможностях самоактивности и самоформирования личности нашли выражения в понятиях «самореализация» и «самоутверждение».

Каждому человеку, которому дарована единственная и неповторимая жизнь, важно сполна использовать в ней свой шанс и потенциальные возможности. Дорог в жизни много, но верный путь один. Он связан с возможностями каждого сотворить себя личностью с интересами, устремлениями, потребностями, интеллектом, поведением, волей и деловыми качествами, умелостью и профессионализмом и пр., отвечающими мировому уровню достижений человеческой цивилизации. Это и имеют в виду психологи, когда говорят о *самореализации* человека и личных возможностях ее осуществления. Уже с подросткового возраста следует целеустремленно заниматься самореализацией, упорно творить, создавать, делать себя таким, каким можно успешно и достойно жить на Земле, среди людей.

Самоутверждение — продукт самореализации. Человек — это его дела, достоинства и недостатки, воплощенные в продуктах собственной жизни и деятельности. Человек в конечном счете — не то, что он думает о себе (плохо быть «умным», когда видишь себя таким только сам), а то, что создали его ум, руки, ноля, мораль, поступки, дела, то, чего он упорно добивался и добился. Они — «зеркало» его психологии. Человек самовыражается и самоутверждается в делах, в том длинном шлейфе-следе, который он оставляет в жизни. Все, что есть у человека в виде его личных индивидуальных особенностей, воплощается в продуктах его действий и поведения, обнажается в них, делается доступным для оценки другими, и плохо, когда при этом «король оказывается голым». Человек самоутверждается во мнении людей о нем и в положении среди них по своим делам. Самоутверждение — это и объективно обоснованное собственное уважение к самому себе как к достойному человеку, создателю духовных и материальных продуктов, ценимых другими, не замаравшему себя ничем, человеку со спокойной совестью, которому нечего стыдиться. Самоутверждение в самосознании — это уважение к самому себе (самоуважение), основанное на результатах прожитых лет и совершенных поступков, удовлетворенности тем, что драгоценное время жизни не тратится попусту, возможность стать лучше и добиться большего используются сполна, а не «унесены ветром» в безвозвратное прошлое.

Очевидно, что перед появившимся на свет человеком океан богатств, накопленных человечеством, масса возможностей реализовать себя, но те, которые будут использованы, присвоены им, станут фундаментом индивидуальных особенностей его личности. Психофизиологические изменения в человеке в процессе жизни (если они находятся в пределах норм психического здоровья) и общем случае не играют решающего значения в личности и ее жизни (хотя в отдельных случаях, в профессиях могут сыграть важную роль). Человек не только объект социальных воздействий, но и субъект своей социализации. Их продукты, превратившие его в личность, это не только и даже не столько то, что сделала с ним жизнь, но то, что *сделал с собой он сам* в уготованных для него другими социальными условиях, ибо он творец самого себя, своих достоинств, успехов, судьбы.

3.2. Базовые психологические свойства личности

Системность психологии личности Психология личности неразложима на отдельные качества. Какой бы длинный перечень их мы ни составили, понять ее психологию невозможно, ибо она системна, а поэтому целостна, все в ней взаимосвязано и иерархично.

Макроструктура внутреннего мира — системы психологии личности — образована тремя психологическими макросферами (подсистемами, см. рис. 3.1), которые включают в себя все психические явления, рассмотренные в главе 2. Они, находясь в иерархических (то подчиненных) отношениях между собой, выполняют важнейшие функции во внутренней-внешней активности личности, ее регуляции и целостно-избирательном использовании имеющихся возможностей в каждом ее проявлении.



Рис. 3.1. Основные психологические макросферы личности

➤ **Макросфера миропонимания и мотивации (направленности)** выполняет ориентировочно-побудительную функцию и включает в себя внутренние силы личности, определяющие избирательную направленность ее познавательной, мотивационной, волевой активности и использования в ней имеющихся у личности возможностей. К важнейшим компонентам этой макросферы относятся следующие сферы:

- познавательная;
- мотивационная;
- эмоциональная.

Потребность в познании в виде ориентировочного рефлексивного поведения у всех животных и в начальном своем развитии продиктована потребностью сохранения жизни, своевременного обнаружения опасности. Если, например, поместить животное в новое помещение, то сразу обнаруживается активность по его обследованию: обход, обнюхивание, поиск пищи, опасностей, прорех, через которые можно вырваться. Голодное животное проявляет активность, изучая местные укромные места с пищей, и т.п. Животное вообще относится к окружающей среде, ее предметам как к средствам удовлетворения потребности

ной сохранения жизни и продолжения рода. У человека все это трансформировано и поднято на несравненно более высокий уровень. Познавание окружающего, составление его мысленной картины, с одной стороны, инициируется потребностями, а с другой — служит удовлетворению их. У людей с разными интересами и потребностями мысленный образ одной и той же обстановки, ситуации не одинаков¹, и это одна из важных причин неоднородного поведения разных людей. Эта сфера ответственна за то, как человек понимает окружающий мир, как относится к нему, какие чувства испытывает, что влечет его, и поэтому что он делает в нем вообще и в конкретных ситуациях в частности, чего добивается, к какому результату стремится.

Макросфера миропонимания и мотивации находится на высшем уровне иерархии психологических макросфер, и ей принадлежит системообразующая, задающая, приоритетная роль во всей психической деятельности. Она в наибольшей степени характеризует внутренний мир личности, а ее особенности у разных личностей — их индивидуальность.

➤ *Операциональная макросфера* выполняет функцию использования элементов психологии личности как средств и способов, обеспечивающих достижение целей, решение задач, удовлетворение потребностей и др., актуализируемых сферой направленности. Образно говоря, это «арсенал личности», хранящий имеющиеся у нее психологические возможности. Основными компонентами операциональной макросферы являются:

- сфера морально-психологических отношений (характера);
- сфера волевая (деловых качеств);
- сфера способностей;
- сфера подготовленности (образованность, обученность, профессионализм, опытность).

Приехав, например, в какой-то незнакомый город, мы, выйдя на привокзальную платформу, спрашиваем у подростка, как пройти к гостинице. Ответ: «Идите прямо до магазина “Школьник”, там повернете налево и увидите салон игрющих автоматов. Пройдете его, и тут будет киоск “Мороженое”». У него надо повернуть вправо, и там спросите, как пройти к гостинице». На всякий случай, обращаемся за советом и к молодой женщине. «Пожалуйста, — мило отвечает она — Видите вон там маленькую парикмахерскую? Так вот, за ней метрах в 50-ти будет магазин “Чулки”. Чуть дальше поверните направо в переулок и идите по нему до магазина “Кулинария”, а там недалеко и гостиница». Пройдя немного по указанному маршруту, начинаем сомневаться в правильности движения и обращаемся за советом к встречному прохожему. Он уверен: «Проще простого. Видите вон там “Кафе-закусочную”? В нее не заходите, а двигайтесь дальше до магазина “Вина, водка”. Минуты через две будет поворот вправо. Поверните и двигайтесь до упора в киоск с надписью “Сигареты”. За ним широкая улица поперек вашего пути. Перейдите ее и увидите вон стадион “Спартак”, а справа высокое здание — ресторан и ваша гостиница».

Макроструктура внутреннего мира — системы психологии личности — образована тремя психологическими макросферами (подсистемами, см. рис. 3.1), которые включают в себя все психические явления, рассмотренные в главе 2. Они, находясь в иерархических (или подчиненных) отношениях между собой, выполняют важнейшие функции во внутренней-внешней активности личности, ее регуляции и целостно-избирательном использовании имеющихся возможностей в каждом ее проявлении.



Рис. 3.1. Основные психологические макросферы личности

➤ **Макросфера миропонимания и мотивации (направленность)** выполняет *ориентировочно-побудительную функцию* и включает в себя все внутренние силы личности, определяющие избирательную направленность ее познавательной, мотивационной, волевой активности и использования в ней имеющихся у личности возможностей. К важнейшим компонентам этой макросферы относятся следующие сферы:

- познавательная;
- мотивационная;
- эмоциональная.

Потребность в познании в виде ориентировочного рефлекса свойственна у всех животных и в начальном своем развитии продиктована потребностью сохранения жизни, своевременного обнаружения опасности. Если, например, поместить животное в новое помещение, то первое обнаруживается активность по его обследованию: обход, обнюхивание, поиск ниши, опасностей, прорех, через которые можно вырваться. Голодное животное проявляет активность, изучая местность, выискивая места с пищей, и т.п. Животное вообще относится к окружающей среде, его предметам как к средствам удовлетворения потребности

ной сохранения жизни и продолжения рода. У человека все это трансформировано и поднято на несравненно более высокий уровень. Понимание окружающего, составление его мысленной картины, с одной стороны, инициируется потребностями, а с другой — служит удовлетворению их. У людей с разными интересами и потребностями мысленный образ одной и той же обстановки, ситуации не одинаков¹, и это одна из важных причин неоднозначного поведения разных людей. Эта сфера ответственна за то, как человек понимает окружающий мир, как относится к нему, какие чувства испытывает, что влечет его, и поэтому что он делает в нем вообще и в конкретных ситуациях в частности, чего добивается, к какому результату стремится.

Макросфера миропонимания и мотивации находится на высшем уровне иерархии психологических макросфер, и ей принадлежит системообразующая, задающая, приоритетная роль во всей психической деятельности. Она в наибольшей степени характеризует внутренний мир личности, а ее особенности у разных личностей — их индивидуальность.

«*Операциональная макросфера* выполняет функцию использования элементов психологии личности как средств и способов, обеспечивающих достижение целей, решение задач, удовлетворение потребностей и др. актуализируемых сферой направленности. Образно говоря, это «архив личности», хранящий имеющиеся у нее психологические возможности. Основными компонентами операциональной макросферы являются:

- сфера морально-психологических отношений (характера);
- сфера волевая (деловых качеств);
- сфера способностей;
- сфера подготовленности (образованность, обученность, профессионализм, опытность).

Приехав, например, в какой-то незнакомый город, мы выйдя на привокзальную площадь, спрашиваем у подростка, как пройти к гостинице. Ответ: «Идите прямо до магазина “Школьник”, там поверните налево и увидите салон ширинях автомата. Пройдете его, и тут будет киоск “Мороженое”». У него надо повернуть вправо, а там спросите, как пройти к гостинице». На всякий случай, обращаемся за советом и к молодой женщине. «Пожалуйста, — мило отвечает она — Видите вон там киоску парикмахерскую? Так вот, за ней метрах в 50-ти будет магазин “Чулки”. Это дальше поверните направо в переулок и идите по нему до магазина “Кулинария”, а там недалеко и гостиница». Пройдя немного по указанному маршруту, начинаем сомневаться в правильности движения и обращаемся к встречному прохожему. Он уверен: «Проще простого. Видите вон там “Кафе-закусочную»? В него не заходите, а двигайтесь дальше до магазина “Вина, водка”. Минуты через 10 будет поворот вправо. Поверните и двигайтесь до упора в киоск с надписью “Сигареты”. За ним широкая улица поперек вашего пути. Перейдите ее и увидите стадион “Спартак”, а справа высокое здание — ресторан и ваша гостиница».

Особенности операциональной макросферы существенно характеризуют личность и ее возможности, ибо важно не только то, к чему она стремится и что делает, но и как делает, какими способами (правовыми/неправовыми, моральными/аморальными, профессиональными/дилетантскими) достигает поставленных целей и удовлетворяет свои потребности, что реально может достигать. Операциональная макросфера также индивидуализирована и имеет свои особенности у каждого человека.

► *Модуляционная (психофизиологическая) макросфера* не определяет в конечном счете ни цели, ни мотивы, ни способы действий, но оказывает динамическое влияние на их проявление. Это обнаруживается в разной силе, подвижности, уравновешенности, скорости, согласованности, эмоциональной окрашенности процессов, происходящих в других сферах. В иерархии макросфер эта — низшая, обслуживающая. Она имеет определенное, но не решающее значение в характеристике человека как личности (например, может проявляться в склонностях, стиле деятельности, структуре качеств, по которым оцениваются способности к той или иной профессии).

Взаимодействие психологических макросфер и их компонентов обеспечивает системное, целостное функционирование всей психологии личности при ее взаимодействии с окружающим миром, порождает *системные свойства*, характеризующие ее и обнаруживающиеся при регуляции поведения. В общенаучном смысле под *свойствами* понимают особенности, присущие объективно любому объекту, явлению, системе, которые обнаруживаются им при контактах с другими¹. У человека есть две группы психологических свойств, первая из которых характеризует все виды отношений с внешним миром — это *базовые (основные) психологические свойства*, а вторая — специфику взаимосвязей с социумом, т.е. с социальными объектами, явлениями, системами — это *социально-психологические свойства* (см. рис. 3.2).

К базовым (основным) свойствам личности в разных научных концепциях относят направленность, характер, способности, темперамент и подготовленность (опыт) личности. Для точного определения особенностей личности важно знать не только свойства, но и их качественную определенность. Мало что дает знание того, что у конкретного индивида есть, например, направленность или характер, — они есть у всех. Нужно знать, каковы они у него. *Качества* — содержательная, качественная определенность свойств и других особенностей личности.

¹ Так, свойство горючести бумаги обнаруживается при ее контакте с огнем, хрупкость фарфоровой тарелки при ударе по ней, запах пищи — при ее воздействии на обонятельную рецептуру носа человека.

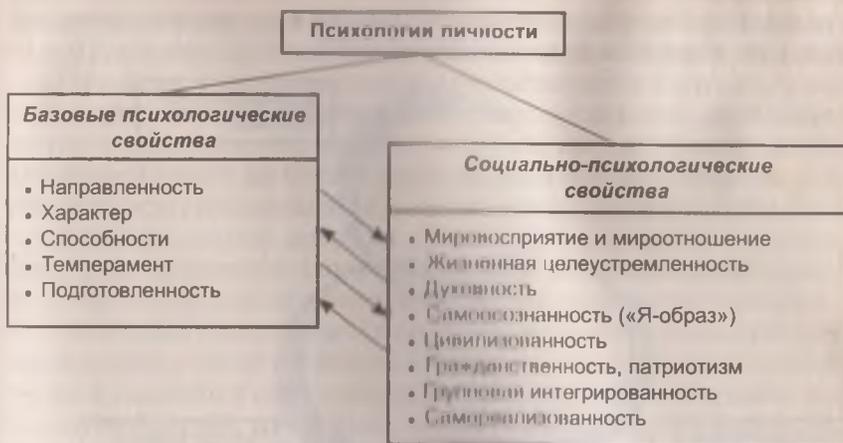


Рис. 3.2. Психологические свойства личности

Направленность личности

Направленность личности — основное свойство, возникающее в результате доминирования в психологии личности микроферы миропонимания и мотивации, в котором представлена система всех ее побуждений к жизни и деятельности, определяющая избирательность отношений, позиций и активности. Ее собственная структура включает все мотивирующие явления, рассмотренные в § 2.2: потребности, убеждения, идеалы, мечты, ценностные ориентации, установки, влечения, желания, интересы, цели, мотивы.

Важно отметить, что практически все, побуждающее человека к избирательным отношениям и действиям, опосредуется его *направленной деятельностью* — пониманием окружающего мира, жизненных ситуаций, необходимости и возможности того или иного поведения. Это, например, относится к взглядам и убеждениям, идеалам, ценностным ориентациям, высшим потребностям, интересам, планам, целям, самим мотивам (см. рис. 3.3). К. Маркс писал:

Идеи, которые овладевают нашей мыслью, подчиняют себя наши убеждения, — это узы, из которых нельзя вырваться, не разорвав своего сердца. Это демоны, которые человек может победить, лишь подчинившись им¹.

Чем выше уровень понимания окружающего и себя в нем, чем ближе субъективный образ к научной картине мира, чем вернее понимаются социальные ценности, тем качественнее направленность личности, тем вернее выбирается путь в жизни, тем правильнее ви-

¹ Маркс К., Энгельс Ф. Соч. — Т. I. — С. 118.

дится главное в ней, тем успешнее ставятся и достигаются цели, тем значимее результаты прилагаемых усилий.

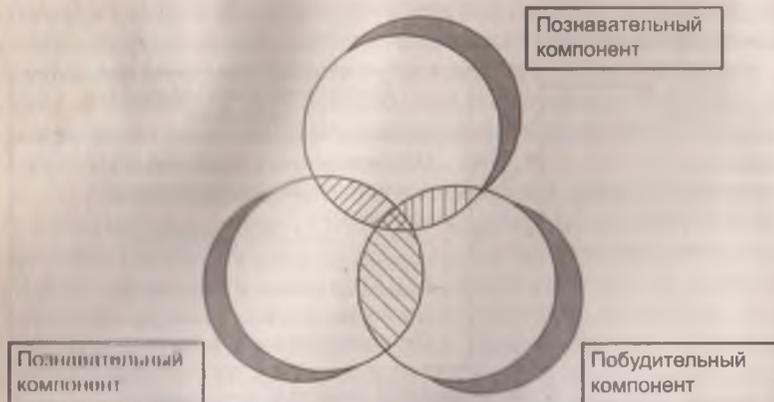


Рис. 3.3. Схема психологической структуры мотива

Велика роль эмоциональных явлений в мотивации. Человек тянется и стремится к тому, что доставляет радость и удовлетворение, и хочет быть подальше от всего, что приносит тяжелые, неприятные переживания. Несмотря на различие знака переживаний, они побуждают к отношениям и действиям, но в противоположных направлениях. Практически все явления мотивации включают в себя эмоциональный компонент (см. рис. 3.1). Например, ценностные ориентации, идеалы, интересы, убеждения, влечения просто не могут возникнуть у личности, если они не привлекательны, не нравятся, не влекут к себе. Чем сильнее чувства, связанные с различными побуждениями, тем больше и сила их. Развитая мотивация связана с социально и лично значимыми моральными, интеллектуальными и эстетическими чувствами.

Характер личности

Характер — сложившаяся у личности система устойчивых отношений к труду, к другим людям и самому себе. Эти отношения во многом зависят от направленности, ценностных ориентаций личности, но развиваются, приобретают качественную определенность при обогащении ее специальными

знаниями об общечеловеческих и господствующих в обществе нормах поведения, а также закреплении в виде навыков и умений их регуляции, а затем и привычек и, наконец, качеств. основополагающее значение имеют ценностные ориентации — внутренне понятые, одобренные и принятые личностью к реализации социальные ценности.

Отношения к труду выражены в знаниях личности о них, трудовых ценностных ориентациях, навыках, умениях, привычках их пост-

роения и соблюдения в процессе труда, а в конечном счете в сформированных качествах трудолюбия, ответственности, добросовестности и т.п.

Отношения к людям выражены в уважительности к другим, гуманности, человечности, доброжелательности, вежливости, демократичности, справедливости, доброте, заботливости, альтруистичности¹, готовности прийти на помощь нуждающимся в ней, терпимости, корпоративности, коллективизме, сотрудничестве, общительности, коммуникабельности или, напротив, — неуважительности, грубости, хамстве, невежливости, безразличии, эгоизме, индивидуализме, душевной черствости, жестокости, агрессивности, конфликтности и др.

Отношения к себе связаны с самовосприятием и самооценкой личностью себя и своих особенностей, выражаются в самокритичности, требовательности к себе, самоорганизованности, самоуважении, чувстве собственного достоинства, совестливости, умении владеть собой, отношении к необходимости стать культурным, образованным и цивилизованным человеком, к самореализации и самоутверждению (в социально, морально и юридически правильном их понимании), необходимости жить достойно и честно, беречь физическое и психическое здоровье, в самомнении, личных притязаниях (претензиях к признанию другими своих качеств как достоинств, а дел как заслуживающих высокой оценки и права на занятие определенного положения в группе), честолюбию и др.

Большинство отношений личности, закрепленных в характере, — *моральные*. **Мораль** — система ценностей и норм поведения, воплощающая сложившиеся в обществе представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, честности и порядочности. Характер и воплощает в себе морально-психологические (их называют еще морально-характерологическими) особенности личности. Это не абстрактная, а живущая в личности и действующая мораль, арсенал моральных отношений, порождающий ее поступки с выбором и реализацией свойственных им способов поведения и решения задач. Поступить, например, в профессионально-образовательное учреждение можно, проявляя добросовестность, усердие, организованность, требовательность к себе, хорошую подготовку к экзаменам. Но некоторые выбирают «обходные» пути и способы: протекцию, знакомства, подарки «нужным людям», взятки, списывание и др. Выбирают не случайно, ибо такова их мораль, воплощенная в ценностных ориентациях и качествах характера. Именно аморальные средства и спосо-

¹ *Альтруизм* (от *лат. alter* — другой) — вид отношений и отвечающего им поведения человека, ориентированного на бескорыстную помощь другим, без расчетливой выгоды для себя.

бы, а не добросовестный труд, высокий профессионализм и иные личностные достоинства используются также при обуреваемой человеком жажде личного обогащения любой ценой или удовлетворении извращенных потребностей. Не случайно говорят, что большие богатства нажиты, как правило, не профессионализмом, а нечестным путем.

Способности личности

Характер личности и его формирование имеют огромное личное и социальное значение.

Способность — свойство, представленное взаимосвязанной совокупностью качеств личности, благоприятствующих быстрому и относительно легкому овладению каким-то делом, успешному ее осуществлению и прогрессивному совершенствованию. Способности не существуют в виде каких-то особых психических образований. Это любые из качеств, когда они оцениваются у конкретной личности по результатам сравнения с требованиями какой-то деятельности. Они выявляются и практически: например, обучение игре на рояле одного человека может оказаться успешным, быстрым, что указывает на наличие музыкальных способностей, а второго — трудным, малоуспешным — свидетельство отсутствия способности. Но если найти дело, к которому у второго есть способность, то все может оказаться наоборот. Сколько дел, профессий — столько можно дать и оценок имеющимся у человека психологическим особенностям как способностям. Причем окажется, что одни и те же особенности будут свидетельствовать о высоких способностях к какой-то деятельности, о средних — к другой и как отсутствие способностей к третьей.

Для каждого человека очень важно найти себе дело по способностям — одним счастливым человеком и творцом на земле будет больше и одним потребителем меньше. Заниматься делом, к которому нет способностей, — тяжело, нудно, малопродуктивно. Это значит, всегда числиться на плохом счету, без конца выслушивать упреки, трудиться в неблагоприятной психологической атмосфере, испытывать материальные трудности. Чем сложнее дело, тем выше требования к наличию у человека способностей к нему, тем больше успехи зависят от них. Если бы люди занимались делом, к которому у них есть хорошие способности, успехи общества устроились бы.

Различают основные способности, частные и способности к профессии (делу). К *основным* способностям относят: интеллектуальные (творческие, исследовательские), гуманитарные, технические, организаторские (управленческие, деловые), художественные, экстремальные, сенсорные (особо развитая чувствительность слуха, обоняния, зрения и др.) и т. п. *Способность к определенной профессии, специальности, виду деятельности* — всегда личностный комплекс. Он включает не только отдельные способные качества (например, чтобы быть

оперным певцом, надо иметь хороший голос), но и многие другие, относящиеся к другим свойствам личности. Ведь успех определяется не одним каким-то, пусть даже важным, качеством, а сочетанием его с другими (в примере с певцом надо кроме голоса обладать еще желанием, целеустремленностью, трудолюбием, настойчивостью, требовательностью к себе, выносливостью, эмоциональностью, самообладанием, артистичностью и др.).

Предтеча способностей — *задатки*, т.е. врожденные анатомо-физиологические особенности. В способности же они превращаются в течение жизни человека в зависимости от условий и проявляющейся личной активности. Можно, например, обладать задатками выдающегося летчика, но не уметь водить даже автомашину, задатками инженера, а заниматься сельским хозяйством и пр. Различают *потенциальные* способности (способности к развитию) и *актуальные* (проявляемые в данное время).

Оценка способностей — дело нужное, но ответственное и требующее точности. Личное желание стать кем-то — важный, но недостаточный показатель способности. Следует пользоваться услугами психологов, занимающихся профориентацией и профотбором.

Темперамент

Свойство личности, представляющее в ней особенности психофизиологической (модуляционной) макросферы ее психологии, совокупность динамических особенностей психической деятельности, зависящих от особенностей высшей нервной деятельности данного человека, называется *темпераментом*¹.

Выделяется ряд черт (особенностей) темперамента:

- *сила* — интенсивность, выраженность психических процессов;
- *подвижность* — быстрота возникновения и прекращения психических процессов;
- *скорость протекания* психических процессов;
- *уравновешенность* — сбалансированность активности, побуждений, импульсивных ответов со сдержанностью, торможением;
- *ригидность/пластичность*² — трудность или легкость приспособляемости к новой обстановке, задачам, коррекции привычек, навыков и др.;
- *активность* — устойчивый уровень активности, энергичности психической деятельности;
- *сензитивность*³ — повышенная или пониженная чувствительность человека ко всем или некоторым воздействиям на органы чувств.

¹ От лат. *temperamentum* — соотношение частей, смесь.

² От лат. *rigidus* — оцепенелый, твердый.

³ От лат. *sensus* — чувство, ощущение.

Так, небольшой шум в читальном зале может раздражать одного студента, а другой может не замечать его;

- *эмоциональность* — эмоциональная реактивность, степень эмоционального реагирования на воздействия;

- *психофизиологическая устойчивость* — устойчивость к риску и опасности, перегрузкам, перенапряжению, потрясениям (вызванным, возможно, видом крови, трупа, жизненными неудачами и др.);

- *работоспособность* — запас психофизиологической выносливости.

Комплексы различных психофизиологических особенностей служат основанием для выделения *типов темперамента*. Есть четыре общих типа, обусловленных особенностями нервной системы (их названия даны еще в V в. до н. э. *Гиппократом*):

- *сангвинический*. Наиболее распространенный среди людей тип. Сангвиник отличается активностью, силой всех психофизиологических процессов, эмоциональностью, легкой переключаемостью, гибкостью, склонностью к разнообразию видов активности, устойчивостью, работоспособностью. Он уравновешен, оптимистичен, отличается веселостью и отходчивостью. Обратная сторона этих особенностей — неусидчивость, нелюбовь к монотонной работе, склонность к переменам там, где надо быть постоянным;

- *холерический*. Холерик высокоактивен, повышенно эмоционален, легко переключается, работоспособен, подвижен, быстр в реакциях, отличается их силой, интенсивностью, быстрой адаптацией к новым условиям. Склонен к скороговорке, выразительной мимике, жестикуляции. Недостатки — неуравновешенность, быстрые смены настроения, раздражительность, импульсивность. В целом же, по оценке И.П. Павлова, это «боевой тип»;

- *флегматический*. В основе его сильный, уравновешенный, но малоподвижный тип нервной системы. Флегматик работоспособен, обычно спокоен, сдержан, упорен, усидчив, устойчив, но медлителен, вяловат, а поэтому избегает перемен и ситуаций, требующих быстрых действий, осторожен, долго обдумывает предстоящие действия, бывает нерешителен, склонен к консерватизму;

- *меланхолический* (бывает примерно у 2% людей). Отличается слабостью нервных процессов, а поэтому повышенно сензитивен, эмоционален, недостаточно уравновешен, малоустойчив, психологически раним. Склонен к отрицательным настроениям, грустным переживаниям, восприятию явлений «сквозь черные очки», пессимистичен, подвержен растерянности, бывает плаксив. Работоспособность понижена. Меланхолик, как тонкая струна, звучит от малейших прикосновений, но может порваться от грубых. Эти особенности имеют обратную положительную сторону: меланхолик обладает хорошей

наблюдательностью, состраданием, отзывчивостью, повышенной самокритичностью.

Всякая типология дискретна, хотя реальные различия особенностей у людей множественны. Так, у человека могут сочетаться признаки холерика и сангвиника, сангвиника и флегматика и др. Поэтому, относя человека к определенному типу, следует руководствоваться преобладающими у него признаками темперамента.

Психофизиологические особенности обычно маскируются другими личностными качествами. Так, неупорядоченность отнюдь не обязательно свидетельствует о холерическом темпераменте, а может быть продуктом невоспитанности, бескультурья, неуважения к другим людям. И напротив, неуравновешенность, импульсивность, «взрывчатость» холерика может не обнаруживаться в результате сформированной привычки контролировать себя, управлять своими реакциями и др.

Опыт (подготовленность) личности — свойство, включающее с формированием операциональной макросферы личности, — совокупность знаний, действий, приемов, деловых качеств, которые личность приобрела в процессе прижизненного развития и использует на пути к достижению жизненных и профессиональных целей.

В структуру этого свойства входят:

- образованность;
- профессиональная обученность;
- деловые (волевые) качества: целеустремленность, деловитость, активность, самостоятельность, инициативность, предприимчивость, организованность, настойчивость, упорство, выносливость, мужество, смелость, стойкость, привычка доводить дело до конца;
- морально-психологическая подготовленность;
- профессионально-психологическая подготовленность;
- экстремальная подготовленность (к действиям в рискованных, трудных, чрезвычайных, опасных ситуациях).

Без этого свойства (подробнее о нем см. гл. 5) личность не может обладать социальной значимостью, достигнуть самоутверждения и желаемого в жизни (хотя в ряде психологических концепций личности оно не указывается).

3.3. Социально-психологические свойства личности

Сущность социально-психологических свойств личности — Выше отмечалось, что личность характеризуется не только социально обусловленной системностью внутреннего мира, концентрированно выраженной в ее базовых свойствах. Для нее важны еще прочно сложившиеся и типичные социально-психологические связи

с социальной средой, с миром социально-психологических явлений. Они — показатели включенности человека в общественные отношения, в жизнь социальных групп и общества, определяющие его место в них и среди людей, выполняемые социальные роли, потребление общественно произведенных продуктов и собственный вклад в них, участие в обогащении и передаче социального опыта следующему поколению людей и пр. Было бы упрощением считать, что все это простая проекция базовых психологических свойств, и только их.

А.Н. Леонтьев справедливо писал, что «...тот таинственный "центр личности", который мы называем "Я"... центр этот лежит не в индивиду, а за поверхностью его кожи, в его бытии...»¹. И далее:

... надо отказаться от ограниченного, но ...традиционного для эмпирической психологии «гоцентрического», «птоломеевского» понимания человека в пользу понимания «коперниковского», рассматривающего человеческие «Я» как включенных в общую систему взаимоотношений людей в обществе².

Иначе говоря, надо рассматривать индивида не как центр, вокруг которого вращается общество, а напротив — как лицо, находящееся «на орбитах» общества. Нет человека, отделенного от общества непроницаемой стеной, окруженного какой-то оболочкой, внутри которой он живет сам по себе, в своем внутреннем мире. Рассмотрение его психологии в виде внутренней системы возможно, но в виде научной абстракции, эвристического шага, проходного этапа на пути познания его реальной психологии как действующей и идущей по жизни личности, включенной в жизнь среди людей, более крупной социальной системы. Классическая формула социологии гласит: невозможно жить в обществе и быть свободным от него. Личность включена, слита, подвержена влиянию окружающего социума, его объектов и явлений, начиная от живущего рядом человека до государства и даже всего человеческого сообщества. Эта социально-психологическая реальность жизни, выходящая за рамки системы только внутреннего мира. Это не совпадающая с последней, отличная во многом система связей, влияний и закономерностей, система *внешне-внутренняя, личностно-поведенческая, система «личности-в-социуме»*³ (дефисы между составляющими словами подчеркивают неразрывность сложных компонентов системы, входящих в ее целостность), которую называют *образом жизни личности* (см. рис. 3.4).

¹ Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. — М., 1975. — С. 229.

² Там же, С. 229.

³ Словом в общем значении — все люди и все созданное ими, общество, государство, нравы и моральные нормы, социальные ценности, психология народа, традиции и обычаи, общая культура и субкультура (культура отдельных социальных групп, шаржиры массовой культуры), труд, деньги, товары, профессии, добро и зло, здоровье и болезнь, дружба и соперничество, сотрудничество и конфронтация, мир и война и т.д.



Рис. 3.4. Система «личность-в-социуме»

Возможно, ее имел в виду один из классиков социальной психологии Дж. Морено (1892—1974), когда писал: «Социальный атом — это наименьший социальный элемент, но это не индивид».

Система «личность-в-социуме» функционирует как новая, более сложная социальная система — сплав «илуших» от базовых психологических особенностей личности и ее микросфер-влияний, а также влияний социума, в котором она живет. Такой сплав — продукт не арифметических сложений, а сложной диалектики взаимодействий, порождающей новое психологическое качество системы — социально-психологическое. Решающая роль в этом качестве принадлежит самой личности, ее отношениям к окружающей социальной среде и исходящим из нее влияниям и особенно разным формам собственной активности: примирению с обстоятельствами, пассивному подчинению (подобно щепке) потоку событий, недовольству средой и стремлению найти другую, решительному неприятию окружающей среды и стремлению ее изменить. В зависимости от того, какую позицию занимает личность и что она делает в социальной среде, находят главные особенности ее социальной психологии — как актуальной (проявляющейся в данный момент), так и меняющейся, воплощающейся в качественные особенности свойства.

Стоит вспомнить две важнейшие психологические закономерности, о которых говорилось в главе 2: внутренние причины (т.е. психологические особенности человека) действуют через внешние условия; внешние причины действуют через внутренние условия. Особенности человека, выступающие то в виде внутренних причин, то внутренних условий, обнаруживая собственную активность, не остаются неизменными. Здесь действует еще одна закономерность: *психологические особенности человека (внутренние условия) меняются, «пропуская через себя» внешние воздействия (причины), а также проявляясь (выступая в качестве причины) в его отношениях, поступках, действиях, деятельности в определенных внешних условиях.* При взаимодей-

ствии с социумом (в социальных условиях, с социальными объектами и явлениями) психологические особенности меняются социально-психологически, устанавливаются и закрепляются связи с его различными элементами (на уровне внутренних отношений и поведения), возникают и развиваются социально-психологические особенности личности. Можно сказать, что *психология человека в группе, компании, организации, проявлениях активности уже не совсем та, которую мы, абстрагируясь от них, представляем только в виде базовых свойств*. Иногда она бывает и совсем не та: один и тот же человек в семье, в компании друзей, на работе, на трибунах стадиона, в толпе бывает столь разным, что порой кажется, что его словно подменяют. Такое бывает, когда сформировавшиеся у него социально-психологические свойства сильно разнятся с базовыми.

Основные социально-психологические свойства личности

Социально-психологические свойства личности — ее особенности, которые она обнаруживает во взаимоотношениях с социальной действительностью: ценностью человеческой

жизни, смыслом собственной жизни, обществом и общественными отношениями, социальными ценностями и нормами, группами и другими людьми, с потребностями личного вклада в совершенствование жизни в обществе, своих детей и сохранение человечества на Земле.

Есть две группы социально-психологических свойств.

➤ *Первая группа* характеризует сложившиеся *взаимосвязи личности с окружающим миром, осознание своей жизни и ее смысла в нем*. В основе их лежат особенности понимания ею окружающего мира, человечества, общества и отношения к нему, образ мира — *мировосприятие и мироотношение*. Это свойство связано с развитостью интеллекта человека, спецификой проявлений у него механизма социального восприятия, социальной опытностью, образованностью, знаниями о жизни социума и своей жизни в нем. У развитого человека мировосприятие и мироотношение качественно совершенны, а картина мира характеризуется научностью. Такой человек своим сознанием, мыслями, чувствами, намерениями и действиями психологически включен в современное человечество, его ценности, жизнь и проблемы. Ему не безразлично решение общих проблем улучшения жизни людей и прогресса, сохранения жизни на Земле, флоры и фауны, экологии, повышения плодородия почв, предотвращения войн и самоуничтожения человечества, борьбы с болезнями и продления жизни, обеспечения каждому человеку равных прав и условий для достойной жизни. Развитый социально-психологически человек считает их и своими проблемами. Он ориентирован на гармоничное решение их и проблем своей жизни, обеспечение ее полноты, счастья,

достатка, удовлетворенности. По качественным признакам мировосприятия и мироотношения *это человек мира, человек разумный.*

Второе свойство — *жизненная целеустремленность.* Ответы каждого человека на вопросы о том, зачем дана жизнь, как ее прожить, каким быть, становятся постижением *смысла жизни и главной ценностной ориентацией*, проходящей через всю жизнь человека. Они превращаются в *главную побудительную силу*, ведущую через зигзаги жизни и обеспечивающую полноценность, достоинство и удовлетворенность жизнью. Ответы верны, если выводом становится осознание ответственности перед собой, осмысленный жизненный оптимизм, повышенная жизненная активность, стремление не транжирить время попусту. Важно не просто жить, а как жить, не просто быть, а каким быть, не просто существовать, а кем быть, какое место занимать среди людей, не что-то делать, а вносить свой вклад в общее стремление людей жить лучше, достойнее, создавать условия для будущего своих детей, участвовать в общественном прогрессе и сохранении жизни на Земле. Человеку без цели, как гласит поговорка, ни один ветер не бывает попутным. Отсутствие должной активности, лень, праздность и ограниченность ума приводит к *жизненной беспечности*, от которой рукой подать до любых промахов и трагедий. «Праздный человек есть животное, поедающее время», — говорил А. Делакура. Праздное поведение — одна из причин развития у человека так называемого *экстернального локуса¹ контроля* — склонности считать, что все зависит от других, что в них причина всех его бед и неудач, но не в нем самом. Однако деятельный человек (обладающий *интернальным локусом контроля*) решает проблемы, а не желающий действовать ищет причины. Склонность валить все на других и жить за счет других порождает пассивность, формирует чувство обреченности, нелюбовь, завистливость. Поэтому по своим качествам развитый и социально-психологическом отношении человек — *человек целеустремленный, хозяин своей судьбы.*

Глубокое, достоверное, научное понимание мира и себя в нем находит выражение в развитости свойства, именуемого духовностью личности. *Духовность* — мивоззренческое и аксиологическое (ценностное) начало личности, результат и показатель приобщения человека к высшим достижениям человеческой цивилизации и духовным ценностям. *Духовность* — способность человека совершать поступки и даже подчинять свою жизнь утверждению и совершенствованию культуры, морали, искусства, научных знаний, помогать другим людям, служить интересам общества без корыстного расчета, не для показа, а по внутренней духов-

¹ От лат. locus — место.

ной потребности. Конечно, не все могут быть до конца бессребрениками, но человек с определенным уровнем развития духовности совершает поступки не только из личной выгоды. Он либо сочетает личный интерес с интересом других людей и общества, либо в числе его поступков немало и совершаемых по духовным побуждениям. Поэтому развитый социально-психологически человек по своим качествам — это *человек с духовными, моральными и гуманными побуждениями*.

Важное социально-психологическое свойство личности — *самоосознанность, «Я-образ»* («Я-концепция»). Это склонность и умение оценивать себя в социуме, мысленно смотреть на себя со стороны, глазами других людей, с их позиций. Самооценка личных достоинств и недостатков и представление о мнении других людей о себе бывают адекватными, чаще завышенными, реже заниженными. Самоуверенность, самоодовольствие, самоуспокоенность или недооценка в равной степени могут подвести в экстремальной ситуации. В самооценке большую роль, часто негативную, играют и механизмы психологической защиты. Люди защищают свое сознание, не признавая даже себе в имеющихся личных недостатках, ранящих их самолюбие. Самая правильная оценка по делам и поступкам. Каковы они — таков и человек как личность. Развитая личность — это *человек, честный перед собой, требовательный к себе и владеющий собой*.

➤ В т о р а я группа социально-психологических свойств выражает *социальную интегрированность личности* в социум, общество, группы людей. Показатель интегрированности — степень осмысленности и совершенства построения существующих, практических взаимосвязей с другими людьми и группами, солидарности с ними, духовной близости, принятия норм и ценностей, существующих в них, согласованной с ними жизни и деятельности.

Главный критерий совершенства социальной интегрированности личности характеризуется *цивилизованностью* ее взаимосвязей с миром, людьми, обществом. Живущим ныне выпало счастье жить в эпоху величайших духовных, культурных, научных, технических, социальных достижений. Но надо не только пользоваться достижениями цивилизации, но и цивилизованно жить. Цивилизованность личности, как социально-психологическое свойство, — показатель соответствия ее сознания и самосознания, ума, личных качеств, поведения уровню достижений и ценностям человеческой цивилизации. Сегодня не только техника и техника должны отвечать мировому уровню, но и каждый человек должен быть развит, образован, культурен в своих отношениях и поведении на мировом уровне социальных достижений. Развитый социально-психологически человек по своим качествам *ориентирован на цивилизованную жизнь, поведение, труд, отношения с людьми*.

Социально развитая личность *психологически интегрирована в общество*, в котором она живет, что проявляется в ее *гражданственности, патриотизме*. Это любовь к России, отношение к ней как к своей Родине и родине предков, стремление к ее процветанию как условию личного счастья, счастья своих детей и всего народа. Это преданность ей, интересам и чаяниям ее народа, любовь к культуре народа, родному языку, сохранение его красоты и богатства. Это чувство долга и ответственности перед народом, страной, Родиной. Развитая социально-психологически личность — это *человек-гражданин, патриот*.

Для социально-психологической характеристики личности и ее поведения важна и *групповая интегрированность*, принадлежность к определенной социальной общности, группе. Она проявляется в идентичности с группой, солидарности, коллективизме, потребности к взаимодействию, авторитетности, социально-психологическом статусе (месте, занимаемом в неформальной иерархии членов группы, значимостью выполняемых ролей). Групповую интегрированность можно считать социально зрелой, если она не ограничивается узкой интегрированностью в отдельную малую группу, но сочетается с гражданственностью, интегрированностью в общество. Развитая социально-психологически личность — достойный и уважаемый член группы, доброжелательный, верный, готовый помогать другим, активно участвующий в жизни группы, строго соблюдающий нормы, традиции и обычаи, оберегающий и защищающий ее честь, но не вступающий в противоречие с общественными нормами и ценностями. Противоположные качественные характеристики — индивидуализм, эгоизм, черствость, несправедливость, конфликтность, враждебность, грубость, жестокость, агрессивность. Для развитой личности приоритетным является членство в семье, учебном, трудовом, спортивном, служебном или воинском коллективе. Такой человек самоустраивается от участия в жизни групп с низкой культурой, моралью, кризисными наклонностями. Все это говорит о том, что социально-психологически развитый человек, должным образом интегрированный в группы, — это *человек солидарный, человек-коллективист*.

Самореализованность — практическое выражение реального использования человеком своих возможностей в жизни, самоутверждение себя как достойной личности в достижениях, отвечающих ценностям, признаваемым и уважаемым другими людьми. Задача любого человека — сполна использовать в ходе жизни все свои возможности, «наполнить» себя достоинствами, а жизнь — делами, подающими пример другим, которыми можно гордиться самому, родителям, супругу, детям. Важно достигнуть такой самореализации, чтобы быть на земле не потребителем, а созидателем, не паразитом, живущим за

счет других, а творцом. Развита личность не просто хочет добиться чего-то, а возможно большего (доступных вершин — «акме»¹), реализоваться полностью, раскрыть и проявить все свои возможности и индивидуальность. Социально-психологически развитый человек поэтому человек самореализующийся, самоутверждающийся, деятельный. Такой человек обладает внутренним достоинством и самоуважением. Он лишен комплекса внутренней неполноценности, скрываемой от самого себя никчемности, но исподволь гложущей неразвитого человека, которую он подсознательно пытается заменить чем-то внешним (демонстративно покультурным поведением, вычурной и безвкусной раскраской лица, прической, одеждой, манерами, жаргоном, агрессией, жестокостью, курением в раннем возрасте, обнародованием своей нетрадиционной сексуальной ориентации, слепым подражанием тому, кто не заслуживает подражания и пр.).

Уровни развитости
и основные типы
личностей

И базовые психологические свойства личности, и социально-психологические свойства есть у всех людей, только они не одинаковы по своим качественным характеристикам. Сводным, интеграль-

ным показателем их качества у конкретной личности служит *уровень психологической и социально-психологической развитости* ее. Критериями развитости выступают представления о современной цивилизованной личности, гражданине мира и члене общества, способном успешно жить и достигать результатов, удовлетворять свои потребности, не нанося вместе с тем ущерба другим и не противореча интересам всего общества. Они свидетельствуют и о степени реализации конкретным индивидом способности стать человеком (с которой он, как отмечалось выше, родился), и о степени возвышения над тем исходным уровнем, который имелся у него при рождении, и о степени приобретения всех достоинств, коренным образом отличающих современного человека от животного и древнего человека-варвара. Выделяемые, таким образом, четыре уровня определяют и четыре основных типа личностей.

1. *Высокий* уровень развитости личности — *духовная личность*. У нее достаточно отчетливо представлено большинство положительных качественных характеристик психологических и социально-психологических свойств при доминировании духовности.

2. *Средний (промежуточный)* уровень развитости личности — *рациональная личность*. По показателям ближе к высокому, но содержит в себе и элементы низкого уровня развитости.

¹ В последние десятилетия получила развитие особая научная дисциплина — акмеология, занимающаяся изучением проблемы достижения каждым человеком вершин в своей жизни.

3. Низкий уровень развитости личности — ограниченная личность. Ограниченность может выражаться в отставании психологического развития по возрасту: задержке развития интеллекта, способностей, чувств, отношений, сохранении образа мышления, взглядов, убеждений, предрассудков, интересов, поступков, привычек и др., свойственных детскому возрасту (инфантильность¹). Более сложный случай — отставание в социально-психологическом развитии: смысл жизни и задачи по самореализации не поняты, социальные взгляды находятся на уровне обывательских и потребительских представлений, гражданская позиция и ответственность не осознаны, нормы свободного, цивилизованного, культурного поведения освоены мало, интересы и увлечения ограничены удовлетворением потребностей тела (половых, пищевых и др.), потребность в труде не сформировалась, о своем будущем (его благополучии, достатке, положении в обществе) человек не задумывается, а живет сегодняшним днем, трудно обнаруживаются черты духовных потребностей, самосознание, самооценка и «Я-образ» не развиты.

4. Отрицательный уровень развитости — деформированная личность. Ее развитие пошло в сторону от необходимого. Происходит это не с рождения, а обычно в подростковом и более старшем возрасте. Деформации имеются у личности *преступника*, ведущего паразитический, антиобщественный образ жизни, личности *наркомана и алкоголика*, характеризующейся распадом личности и человеческого образа жизни, нанесением вреда здоровью и существенным сокращением срока своей жизни, личности *бездельника, бродяги, попрошайки*, потерявшей в жизни, слабохарактерной и не желающей заниматься честным трудом. Деформированная личность — это ползающая по «дну» жизни в океане современной цивилизации, достижений человеческого ума, культуры, морали. Такая жизнь унижает человека, делает ее животноподобной — хищнической, паразитической, бессмысленной, жизнью не по разуму, а на потребу тела.

По другим основаниям выделяются и иные типы личностей.

Вопросы и задания для самопроверки и размышлений

1. В чем различие и взаимосвязь понятий «человек», «индивид» и «личность»?
2. Что такое социализация и какую роль она играет в формировании личности?
3. Каковы механизмы формирования личности на основе опыта старших поколений людей?

¹ От лат. *infantilis* — детский.

4. Что такое механизм самореализации и какова его роль в формировании личности человека и его жизни?
5. Что означает самоутверждение человека в жизни и как оно достигается?
6. Дайте характеристику основных психологических сфер личности и их взаимоотношений.
7. Охарактеризуйте направленность личности. В чем выражаются качественные особенности ее правильной сформированности?
8. Опишите особенности характера человека и признаки его правильной сформированности.
9. Какова специфика способностей, их происхождения и особенностей развития?
10. Охарактеризуйте опыт личности и его значение для личности.
11. Перечислите и опишите основные черты и типы темперамента.
12. Раскройте сущность и специфику социально-психологических свойств личности.
13. Проанализируйте взаимосвязи в системе «человек-в-социуме».
14. Дайте характеристику мировосприятия и мироотношения человека.
15. Каковы признаки развитой жизненной целеустремленности личности?
16. В чем специфика социально-психологического свойства личности — самоосознанности, «Я-образа»?
17. Какое значение имеет групповая интегрированность? Почему групповщину можно отнести к негативным явлениям?
18. Опишите основные уровни социально-психологической развитости личности и соответствующие им типы личности.

Литература для самостоятельной работы и углубленного изучения

1. *Абрамова. Г.С.* Возрастная психология. — М., 1997.
2. *Гиппенрейтер Ю.Б.* Введение в общую психологию. — М., 2002.
3. *Кон И.С.* Психология юношеского возраста. — М., 1979.
4. *Леонтьев А.Н.* Деятельность. Сознание. Личность. — М., 1975.
5. *Слободчиков В.И., Исаев Е.И.* Психология человека: Введение в психологию субъективности. — М., 1995.
6. *Современная психология: Справочное руководство* / Под ред. В.Н. Дружинина — М., 1999.
7. *Социальная психология* / Под ред. проф. А.М. Столяренко. — М., 2001.
8. *Столяренко А.М.* Психология и педагогика. — М., 2001.
9. *Аристотелиан по психологии личности: В 2 т.* / Ред.-сост. Д.Я. Райгородский. — Самара, 1999.
10. *Шадриков В.Д.* Духовные способности. — СПб., 1997.

Жизнь сама по себе — ни благо, ни зло: она вместилище и блага, и зла, смотря по тому, во что вы сами превратили ее.

С. Монтень

Если вы не думаете о будущем, у вас его и не будет.

Дж. Голсуорси

Прядность есть мать скуки и многих пороков.

Екатерина II

4.1. Психология жизненной стратегии

Осознание смысла жизни

Когда российское государство и общество, следуя идеалам гуманизма, провозгласило жизнь каждого человека высшей ценностью, то уж самому человеку грех не проникнуться той же идеей. К сожалению, жизнь каждого человека конечна, и, как сказано в известной песне, это миг между прошлым и будущим, которым нужно дорожить. В такой ситуации естественны вопросы: зачем ты появился на свет? в чем смысл твоей жизни? как жить, что делать? Отвечая на эти вопросы, молодой человек открывает *главные ценности жизни*, которые становятся *главной побудительной силой*, пронизывающей всю жизнь, ее *стратегией*. «Быть взрослым означает, помимо прочего, способность видеть свою жизнь в контексте непрерывности как ретроспективно, так и в перспективе» (Э. Эриксон)¹.

Постигнуть смысл жизни в молодые годы психологически сложновато из-за переполняющей подростка, юношу, девушку радости жизни. Кажется, так будет всегда, и стимулов серьезно задумываться о будущем у многих не хватает. Французский писатель-моралист Ларошфуко как-то сказал: «Молодость — это постоянное опьянение; это горячка рассудка». Но говорят и другое: «Молодость — недостаток, который неизбежно проходит». Юность, молодость — 25—30 лет жизни, а затем главные 40—50 лет.

Испытания и трудности сопутствуют подростковым и юношеским годам, но они умножаются во взрослой самостоятельной жизни.

¹ Психология самосознания: Хрестоматия / Ред.-сост. Д.Я. Райгородский. — Самара, 2000. — С. 522.

Не случайна поговорка «жизнь прожить — не поле перейти». Важно думать о будущем и готовить себя к нему, ибо у того, кто этого не делает, нет благополучного будущего. Они попадают в положение стрекозы из басни И.С. Крылова, которая «лето красное пропела, оглянуться не успела, как зима катит в глаза». Препятствием на пути поисков может стать низкий интеллектуальный и духовный уровень развития, леность и ограниченность ума, механизм психологической защиты от страха перед осознанием бездны Вселенной и Вечности. Последнее побуждает некоторых молодых людей пускаться во все тяжкие, руководствуясь низменно понимаемым аргументом: «живем один раз, и надо брать от жизни все».

Смысл жизни нельзя человеку дать, на него нельзя указать, его надо искать и находить каждому смолodu в серьезных размышлениях, реалистично, по-взрослому. Недопустимо беспечно прожигать год за годом, «поплеывая» по сторонам и надеясь, что авось все будет хорошо, а счастье само свалится с неба. Такая жизнь при полном отсутствии плана жизни — прыжок в пустоту, путь в никуда, в неопределенность, без каких-либо гарантий на успех, это и неизбежность страданий, сожалений по поводу необратимо упущенных возможностей. Известна выношенная в таких страданиях поговорка — «если бы молодость знала, если бы старость могла».

Смысл стратегии жизни человека — в самореализации и самоутверждении. С тех пор как предчеловек поднялся с четверенек, он стремился быть выше других живых существ во всем, расти как человек разумный. Величайшая задача каждого входящего в самостоятельную жизнь — проявлять лучшие достоинства, отличающие человека от животных и варваров. *Каждый может, и это в его интересах, использовать все возможности, чтобы достигнуть вершины своего личностного развития, которая в свою очередь открывает ему богатые возможности занять достойное место в сообществе людей, удовлетворять свои потребности и создавать материальные и духовные ценности, приносящие ему признание людей и личное самоуважение.* Человек самовыражается и самоутверждается в делах, в том длинном шлейфе-следе, который он оставляет в жизни. Поэтому главная задача каждого — *делать самого себя и свою жизнь.*

Жить целеустремленно, стремясь к вершинам саморазвития и успеха и делая — значит интенсивно развиваться. Человек растет во всех отношениях, когда тянется вверх. Жить с дальним прицелом, с расчетом жить все лучше, достигать еще большего, чувствовать себя все увереннее — значит верно выбирать ориентиры и дела каждый день. Достижения на этом пути оказываются высотами, с которых видятся новые манящие горизонты и возможности, укрепляющие веру

в себя. Вершины, казавшиеся вначале недостижимыми, оказываются совсем близкими, порождают прилив сил, открывают невиданные ранее возможности и порождают новые действия. Верно говорят: стремись к невозможному — достигнешь максимума возможного.

Жить с дальним прицелом — значит не откладывать все на потом. Будущее готовится всегда сегодня, завтра, и оно — плод каждодневных упорных, планомерных, непрекращающихся усилий. Только идущий по верной дороге достигает цели. Опыт народа учит: «человек — кузнец своего счастья», «урожай всегда таков, каков посев и уход», «каков в молодые годы посев, таков и урожай в старости». «Юность — весеннее время человека, в котором засеваются семена на будущие годы жизни» (Я.В. Княжнин).

Психологические основы стратегии жизни

Делать самого себя и свою жизнь — это прежде всего *качественно* развивать у себя базовые психологические и социально-психологические свойства (о которых говорилось в главе 3), причем целеустремленно и постоянно — в образе жизни, повседневных поступках, учебе, труде, а также воплощать их в реальные жизненные достижения. Успех на этом пути закладывает успех всей жизни. Для этого надо *строить жизнь с ориентацией на мировой уровень достижений человеческой цивилизации*. Современное молодое поколение живет в условиях быстро развивающихся связей между странами и народами, их сближения и укрепления взаимозависимостей. Понятие «мировое человечество» перестало быть абстракцией, оно отражает единство жизни и судьбы всех людей, необходимость сохранения самой жизни на планете Земля. Народ каждой страны стал пользоваться достижениями других стран в повышении качества своей жизни, стремясь взять все лучшее и поделиться своими достижениями.

Высшими ценностями все больше считаются те, которые отвечают мировому урону достижений человеческого ума, духа и дела. Все хотят теперь жить на этом уровне. Но чтобы это стало реальностью, надо *каждому стремиться отвечать мировому уровню по личным качествам, по образу жизни, по вкладу, который он вносит своим трудом и поведением в дальнейшее повышение качества жизни*. Плохо быть развитым ниже достижений своей эпохи. Надо строить жизнь цивилизованно¹, в соответствии с ценностями современной цивилизации, выраженными в отношении к жизни каждого человека как к высшей социальной ценности, в разумном урегулировании равноправных от-

¹ Цивилизация (от лат. *civilis* — гражданский, государственный) — здесь: синоним высокой материальной и духовной культуры, высокого уровня человеческого развития, существенно отличающегося от варварства (дикости — ранней эпохи культурно-исторического развития, отношений человеческих сообществ и поведения людей).

ношений между народами, в стремлении устранить необходимость применения силы в обеспечении справедливости, в превращении идей гуманизма, демократии, правовых отношений в общую норму жизни, в повышении уровня жизни людей и укреплении их здоровья, а также уровня образованности и профессионализма людей в высоких достижениях науки, культуры и искусства; в построении производства на основе современных интенсивных технологий, освобождающих человека от тяжелого физического труда и вредных условий; в осознанной и все расширяющейся заботе о здоровой для жизни человека среде — природе, воде, воздухе и др.

Человек, отвечающий требованиям современной цивилизации, формирует себя и ведет себя так, чтобы отвечать этим достижениям, которые тоже являются лишь небольшим историческим отрезком между прошлым и будущим человеческого общества. Он заботится о такой самореализации и самоутверждении, которые отвечают имеющемуся высокому уровню знаний, убеждений, ценностей, потребностей и открывают ему возможность поднимать этот уровень еще выше во благо лучшей жизни своих детей и внуков. Он стремится к достижению возможной для себя вершины, максимума в личном развитии и делах. Такой человек обладает духовностью и высокой моральностью, все понимает, делает и строит на цивилизованной основе: свой образ жизни, образование, труд, досуг, выбор среды, друзей, взаимоотношений с окружающими. Этим каждодневно создаются и все больше укрепляются предпосылки успеха последующих лет его жизни, происходит движение в ногу с непрерывно изменяющимся окружающим его социальным и природным миром.

Отстраняться от достижения возвышенных целей и идей — значит обязательно сползать в сторону низменных удовольствий. Быть где попало, делать что попало — значит не иметь осознанной и значимой для успеха жизни цели и ничего не добиться. Возвышенность и значимость для жизни человека целей во многом измеряется длиной пути, который надо пройти, и трудностями, которые надо преодолеть, чтобы их достигнуть. Жить только близкими и легкодоступными желаниями — значит жить легковесно и бесперспективно. Умные люди направляют свое поведение на достижение осмысленных и имеющих дальнейшую перспективу целей, а остальные слепо подчиняются охватывающим их сиюминутным желаниям. Психологическая сущность индивидуальности каждого человека — это особенности вехов его жизни, достижение которых он считает счастьем. Она и в характере его главных желаний. В его же интересах, чтобы они соответствовали достижениям человеческой цивилизации.

Быть индивидуальностью — не значит быть индивидуалистом.

Индивидуальность — неповторимое отличие данного индивида от дру-

гих, его уникальность, своеобразие. Это ценно, когда отмечается другими как достоинство, имеет общественную и личную значимость (например, увлеченность химией или компьютерами, любовь к технике или к животным и их лечению, постоянная готовность к сочувствию и помощи страдающему или попавшему в беду человеку, особая физическая сила и ловкость или способность к запоминанию информации и быстрому счету в уме, выраженная любовь к малышам или искусство в приготовлении пищи, художественные способности или эстетическое чувство дизайна и пр.). *Индивидуализм* же — такая особенность, которая выразится в заботе индивида только о себе, о личной выгоде во всем, участии в совместной работе с другими, но только в корыстных целях и при равнодушии к тому, как это отразится на других, их интересах, благополучии и судьбе.

Быть гражданином своей страны и мира. Как отмечалось в главе 3, развитая личность *психологически интегрирована в общество*, в котором она живет. Любовь к России, ее народу, культуре, чувство ответственности перед многими поколениями своих предков, создававших и защищавших ее, не щадя живота своего, требуют от каждого живущего ныне следовать их примеру. Быть патриотом не только в душе, но и в делах, чувствовать свою причастность к великой истории страны, ощущать себя продолжателем дела отцов и дедов, взять на себя ответственность за будущее России, за ее величие, благополучие и безопасность народа, сохранение и преумножение ее культурного наследия. Свою гражданскую активность и профессиональную деятельность строить так, чтобы вносить ощутимый вклад в создание в России подлинно демократического, гуманного, правового, высокоморального и культурного общества, способствовать укреплению ее международного авторитета и положительного имиджа ее граждан (особенно при личных поездках за границу). Жить честно, поступать порядочно, морально, по совести. Неуклонно следовать духовным ценностям и укреплять их в своем окружении. Воспитать детей достойными гражданами нашей страны. Обеспечить старость своих родителей и уважать их. Быть гражданином мира — значит быть интернационалистом, уважать язык, культуру, интересы, образ жизни и религиозные верования других народов, вносить посильный вклад в международное взаимопонимание, мир и дружбу, согласованные усилия по охране природы на планете.

Быть самодостаточным. Каждый человек должен рассчитывать прежде всего на себя, приобретать и наращивать свою способность к самообеспечению жизни, обладать средствами и способами самостоятельного удовлетворения потребностей, выполнения долга перед другими (семьей, детьми, родителями), преодоления возникающих трудностей и выхода из тупиков. Только самодостаточный человек

подлинно независим и свободен. Надо добиваться всего активностью, инициативностью, настойчивостью, умом, трудом, профессионализмом и образованностью. Стоит всегда помнить, что окружающий каждого мир создан руками, умом и трудом других, предшествующих поколений, перед которыми он в долгу, а оплачивать его надо своим трудом и его духовными и материальными продуктами, нужными другим. «Чем больше человек дает людям и меньше требует себе, тем он лучше, чем меньше он дает людям и больше себе требует, тем он хуже» (Л. Н. Толстой).

К жизни и будущему цивилизованный человек подходит предусмотрительно, основательно, просчитывая способы постоянного улучшения жизни из года в год. Это достижимо только при непрерывном личностном росте, повышении уровня профессионализма. *Жить — значит беспрестанно совершенствоваться.* Считать себя совершенным — значит законсервироваться недоумком. Нужно развивать у себя трудолюбие и предприимчивость, активно и упорно искать и использовать возможности достижения поставленных целей, а не только размышлять, действовать, а не спать, напрягаться, не расслабляться, создавать, производить, а не только поглощать созданное другими. Тот, у кого много свободного от учебы и работы времени, не многого достигнет в жизни. Жизнь не любит, когда ее не уважают и слишком долго забавляются ею. *Труд, его результаты, личностный рост, профессионализм — важнейшие средства самоактуализации человеком своих возможностей, самовыражения индивидуальности, самодостаточности и надежного самоутверждения в жизни и человеческом сообществе.*

Добиваться самодостаточности — не значит бороться со всеми. Нельзя вырасти, становясь на головы других. «Силен тот, кто побеждает врага, но истинно могуч побеждающий себя», — гласит восточная мудрость. Агрессивность — показатель не силы, а слабости, отсутствия личных достоинств для достижения успеха цивилизованным путем. Рассчитывать на себя, быть всю жизнь максимально независимым от случайных обстоятельств и чьего-то благоволения — значит сегодня и потом заставлять себя тратить максимум времени и сил на непрерывное самосовершенствование.

Цивилизованно пользоваться свободой. Новые общественные условия России остро поставили вопрос о цивилизованном понимании и соблюдении всеми гражданами, независимо от возраста, профессии и социального положения, свободы и прав. Нет свободы без прав, а прав без обязанностей, а тех и других — без ответственности. Не может быть прав того-то на свободу без обязанности уважать права других на их свободу. Ведущий принцип правового государства, который мы хотим у себя построить, — все по закону!

...Здоровый дух демократии будет выглядеть однобоко, если понимать его как свободу от ответственности. — отмечал известный зарубежный психолог В. Франкл. — Я люблю говорить, что статуя Свободы на восточном побережье США должна быть дополнена статуей Ответственности на западном побережье¹.

Свобода — не вседозволенность, права — не безответственность. Цивилизованное их понимание и исполнение определяется правилом: *моя свобода кончается там, где начинается и не нарушается свобода другого человека; мои права есть только там и тогда, где и когда я выполняю обязанности, предписанные мне законом, нормами морали и культуры поведения*. Свобода требует безусловно уважать права, свободы, личное достоинство, интересы других людей, не создавать им проблем своим поведением. Не совершать дел, которые неизбежно сразу или со временем вызовут угрызения совести и которых придется стыдиться самому, родственникам, детям. Древнегреческий философ Демокрит писал: «Если даже ты наедине с собой, не говори и не делай ничего дурного. Учись гораздо более стыдиться самого себя, чем других».

Жить оптимистично, с радостью, в любви. Образно говоря, жить надо не только умом, но и сердцем. Эмоциональная окрашенность жизни человека — то, что он чувствует, переживает, сколько в нем внутренней удовлетворенности, радости, любви, оптимизма (ожидания и веры в будущие успехи и радости) или огорчений, тяжелых переживаний, внутренних страданий, мук, pessimизма, каково их соотношение, что их вызывает, — имеет для каждого огромное значение. Дело не в арифметике, а в алгебре чувств. Не бывает жизни из одних радостей или горестей; радость после горести сильнее; удовольствие может расслаблять, а огорчение придавать силы; движение по трудному пути к цели, которая должна доставить радость, — уже радость; то, что для одного радость, для другого горе и т.д. Дороги жизни, которые мы выбираем, прокладываются с ожиданием радости в конце их. Но важно, что вызывает удовольствие и радость; например, употребление наркотиков и алкоголя — это дорога в никуда, в смертельную пропасть. Древнегреческий философ Демокрит писал о том, что наблюдается и поныне:

Наихудшее, чему может научиться молодое поколение, — легкомыслие. Ибо последнее порождает те удовольствия, из которых порождается порок.

Цивилизованный человек прокладывает свои дороги радости к тому, что отвечает современным мировым духовным, культурным, материальным стандартам, ценностям достойной и обеспеченной жизни, совпадающим с отеческими культурно-историческими ценностями, определяющими стратегию жизни. Важно, когда это не только

¹ Франкл В. Человек в поисках смысла. — М., 1990. — С. 68.

холодно-рассудочное «надо», но и согревающее и зажигающее чувство «хочу». Радость и счастье цивилизованного человека (в отличие от дикаря и пещерного жителя) связаны не только с удовлетворением своих простейших, инстинктивно обусловленных физиологических и материальных потребностей (в пище, воде, тепле, продолжении рода, сохранении жизни), но и высших духовных — познания окружающего, созидания, самовыражения, самореализации, признания другими людьми, помощи слабым и попавшим в беду и др. Чувства, испытываемые при удовлетворении их и в результате действий по их достижению, могут возрастать по силе до устойчивого увлечения, страсти, любви, например к ближнему, здоровому образу жизни, профессиональной деятельности, предметам искусства, музыке, природе, традициям народа, России. Любовью становится нередко сам процесс получения важного результата, а не только его продукт (можно любить сам процесс труда, поисков, чтения, занятия чем-то).

Любовь — прекрасное, одухотворяющее человека чувство наслаждения внешней и внутренней красотой другого человека, родителей, детей, определенной категорией предметов (например, коллекционирование), музыки, дела, природы, поступков, норм поведения, народа, Отечества. Рядом с любовью, правда, ходят и сомнения, безответность, зависть, ревность, неблагодарность, разочарование, обманутые ожидания, измена, страдания, муки, ненависть, ярость, месть, аффекты, жизненные кризисы.

Любовь между мужчиной и женщиной в человеческом измерении — это не аналогичный присущий животным телесный секс, а именно человеческое морально чистое и устойчивое чувство духовной близости, психологического слияния с другим человеком, восхищения его умом, порядочностью, надежностью, ощущение себя любимым и признание в тебе личности и др. — все то, что приводит к совместной жизни и интимным отношениям. Такое понимание традиционно для российского менталитета, интеллигенции, отечественной культуры, морали, традиций, это нашло воплощение в прекрасных произведениях А.С. Пушкина, И.С. Тургенева, Н.А. Некрасова, А.П. Чехова, С. Есенина, многих других писателей, поэтов, драматургов, художников, а также в отечественной истории.

Настоящая любовь бескорыстна. По-настоящему любящий человек стремится удовлетворять не свои потребности, а приносить радость другому, не пользоваться им как вещью для своих прихотей, не брать, а отдавать все хорошее, что имеет, другому. Секс без любви — это использование другого в своих интересах.

Увеличивающийся представитель гуманистической психологии В. Франкл писал:

... Чем сильнее человек стремится к наслаждению, тем больше оно от него ускользает. Сексуальность обесценивается в той мере, в какой она обезчеловечивается. Ведь человеческая сексуальность больше, чем просто сексуальность, и большим... они являются в той степени, в какой она на человеческом уровне выступает носителем внесексуальных, личностных отношений. На человеческом уровне сексуальность... выступает выражением любовных отношений... воплощением такого феномена, как любовь...¹

Ненадежна и любовь, базирующаяся только на внешней красоте. Французы, как известно, разбирающиеся в любви, утверждают: «Нет ничего печальнее судьбы красивой женщины». Такая женщина самоуверенна и беспечна, она не чувствует нужды заботиться о своих духовных достоинствах, ибо живет в эйфории восторгов и обожания, легко добывая средства к существованию расчетливой уступчивостью и не спеша выходя замуж либо многократно меняя мужей. «Внешняя красота, как и роса, недолговечна»; «красота — королева, правящая недолго» (*пословицы*). Обожание внешне красивой женщины с годами неизбежно исчезает, разрушая комфортную ауру жизни, и все остальное время она обречена на сожаления и одиночество.

Внешняя красота притягивает поклонников и поклонниц, но чтобы удержать их, нужна красота внутренняя. Внешняя красота для глаз, а внутренняя — для сердца и долгой любви. Любит преданно только внутренне красивых, чья красота обычно возрастает, а не пропадает. «Красавице никогда не удастся сделать того, чего добивается умища» (*П.А. Павленко, писатель*). Хорошо, конечно, если красота внешняя сочетается с красотой внутренней. Великий чешский педагог *Я.А. Коменский*, заложивший начала современной педагогики, писал четыре века назад: «Что такое красивый невежда, если не разукрашенный перьями попугай?» Претенциозными, броскими одеждами нередко прикрывают подсознательно ощущаемую внутреннюю непривлекательность. Внешняя красота обнаруживается сразу и не таит ничего неожиданного, а психологические особенности раскрываются чаще всего медленно, постепенно и далеко не всегда соответствуют первоначальным ожиданиям, возникшим при восприятии внешности. Поэтому в народе говорят: «вступают в брак с личиком, а жить приходится с характером» и советуют быть проницательным при выборе спутника (спутницы) жизни.

Профессиональная карьера

Слово *карьер*² широко используется в обиходе, сфере труда и научной литературе. Дословно оно означает продвижение в какой-либо сфере деятельности, достижение успеха, известности, славы. Нередко его упот-

¹ Франкл В. Указ. соч. С. 34—35.

² От итал. *carriera* — бег, жизненный путь, поприще.

ребляют с негативным оттенком. Однако *профессиональная карьера* — это успешный рост профессиональных достижений человека в течение трудовой жизни. Есть два аспекта в ней. В *содержательном понимании* профессиональная карьера — это последовательное, поэтапное восхождение человека к высотам профессионализма, к полной самореализации в профессиональной деятельности, приобретение все более высокого профессионального статуса и авторитета в профессиональной общности и даже общественном признании. Карьера предпринимателя в частном бизнесе — это успех в нем, расширение его, приобретение высокого положения на рынке. В *формальном (должностном) понимании* карьера — это продвижение по служебной лестнице, занятие все более высоких должностей и самоутверждение таким образом в общественном положении. Образно говоря, в первом понимании это карьера «вширь», а во втором — «вверх». Когда продвижение по должностям происходит на основе действительных успехов в повышении профессионализма, тогда должностная карьера безукоризненно моральна и заслуженна. Но бывает, что должностное продвижение вверх достигается благодаря протекции, использованию махинаций, покупке должностей без роста личного профессионализма, а иногда и при низком уровне его. Такое продвижение негативно, несправедливо, аморально, общественно осуждается и именуется *карьеризмом*.

Профессиональная карьера — составная часть жизненной стратегии человека. Она не унижает достоинство человека, если носит содержательный характер, связана с упорным трудом, достижением реальных результатов, личностным ростом, самовыражением себя в профессии, чувством личного удовлетворения, убеждением, что в ней найдено жизненное призвание. Неплохо, если она сопровождается и должностной карьерой, но есть люди, которые равнодушны к этому. Многие понимают, что с повышением должности резко возрастают административные нагрузки, вытесняющие профессиональное содержание деятельности, и им это не нравится. Например, учителя, начав карьеру и проработав по 25—40 лет, зачастую так и остаются учителями, но их карьера успешна, ибо она содержательна, наполнена духовностью, любима ими, сопровождается ростом общественного признания, почета, наградами и любовью многочисленных учеников.

Профессиональная карьера различается по видам:

- по успешности: *успешная* и *неудачная*;
- по содержанию: *последовательная* (в рамках одной профессии) и *беспорядочная* (со сменой одной или нескольких профессий). Более успешна первая, но бывает, что человек ошибся в выборе первой профессии и находит свое профессиональное призвание, меняя ее. Следует, однако, иметь в виду, что многократная смена профессий и

мест работы, находящая отражение в трудовой книжке, не очень хорошо характеризует человека истораживает работников кадровой службы при очередном приеме на работу. Последовательным может быть овладение одной и двумя смежными профессиями, каждая из которых повышает профессионализм другой;

- по темпам: *быстрая, медленная, застойная*;
- по временным показателям: *непрерывная и прерывистая*. Естественно, что перерывы затрудняют достижение успеха, даже если они обоснованы (например, уход в декретный отпуск с перерывом на несколько лет).

Факторы, влияющие на карьеру и ее вид, бывают внутренние и внешние. К основным *внутренним* относятся все личностные особенности человека, его отношение к труду, ранимость, потребности в труде, трудолюбие, высокий уровень мотивации достижений (побуждение к достижению высот в профессиональной деятельности и жизни), жизненные и профессиональные притязания, целеустремленность и воля, умение жить и работать в коллективе, образованность, профессионализм, потребность в непрерывном самосовершенствовании, самокритичность, требовательность к себе, умение управлять собой. Могут случаться и профессиональные кризисы (см. § 4.2. Жизньстойкость и безопасность). К *внешним* психологически значимым факторам принадлежат: стабильность в обществе, качество и доступность для населения профессионального образования, повышение ступеней и уровней профессиональной квалификации и переквалификации, престижность профессионализма, общественное мнение о зависимости жизненных успехов граждан от уровня профессионализма, отношение руководителей трудовых организаций к повышению профессионализма работников, материальные и семейные условия жизни и др. Человек, сильно и устойчиво ориентированный на профессиональную карьеру, целеустремленный и трудолюбивый, рано или чуть позже находит способы преодоления препятствий и трудностей, чтобы сделать ее успешной, как и саму жизнь.

4.2. Психология правомерного поведения и личной безопасности

Правовая психология
гражданина
и профессионала

«Свобода состоит в том, чтобы быть в зависимости только от закона», — писал *Вольтер*. Вся жизнь человека и его профессиональная деятельность в условиях демократических свобод

в обществе должна протекать в рамках закона, любая частная собственность должна быть честной собственностью, приобретенной за-

конными средствами. Массовые нарушения закона и отсутствие законности и правопорядка в обществе отзываются бумерангом на людях, законные права которых на безопасность, защиту от несправедливости и посягательства на саму жизнь общество оказывается неспособным обеспечить. Демократическое общество с рыночной экономикой может существовать и успешно развиваться, если оно одновременно является правовым обществом, созданным общими усилиями государства и населения, правомерным поведением подавляющего большинства граждан.

Неправомерное поведение отдельной личности, связанное с нарушением законности и правопорядка, чревато для нее тяжелыми последствиями, которые могут превратить жизнь в муки. Это не просто оторчение от уголовного наказания, неудобства и нарушение планов жизни, потеря какого-то количества лет на отбывание наказания в местах лишения свободы. Самое тяжелое — среда осужденных, психологическая атмосфера, нравам и обычаям которой свойственны беспредельная аморальность, жестокость, растаптывание личного достоинства. Жизнь в ней для более или менее нормального человека физически и психологически невыносима и нередко надламывает его.

Закон кажется некоторым далеким, тихим и безобидным и не относящимся к ним, чем-то похожим на спящего где-то в Африке льва. Но он оказывается рядом, стоит его нарушить, «разбудить», и правонарушитель сразу чувствует на себе его цепкость, неотвратимость, неумолимость, мощь и свое бессилие перед ним. Поэтому в жизни и профессиональной деятельности каждого гражданина должно присутствовать правопослушание, основанное на развитой *правовой психологии личности*, включающей:

- правосознание (знание и понимание законов, их требований, убежденность в безусловной необходимости их выполнения, мотивы к правомерному поведению);
- умение вести себя правомерно;
- непоколебимую устойчивость к криминогенным соблазнам, подталкивающим к нарушению закона;
- мотивы активного участия в установлении правопорядка по месту работы, жительства и отдыха.

«Для того чтобы жить в праве, — писал в начале прошлого века русский правовед А.С. Алексеев, — необходимо, прежде всего, чтобы право жило в нас». Сейчас существует повышенная потребность в целенаправленном формировании и самоформировании правовой психологии каждого гражданина и профессионала, особенно в молодые годы. Этот процесс подвергается серьезным испытаниям и деформациям, что подтверждается статистикой: рост подростковой,

юношеской и молодежной преступности составляет в последние годы около 70% от ее общего роста в стране; почти половина совершивших преступление в этом возрасте становится на преступный путь до конца жизни. Люди вообще портятся легче, чем исправляются. Береги честь смолоду — это относится и к необходимости каждому юноше, девушке никогда и нигде не наступать в конфликт с законом, ни под каким предлогом, даже при полной уверенности в правовой безнаказанности. Закон есть закон.

Закон — не пугает, а благо, он не мешает, а охраняет, он не нападает, а защищает. Уважая закон, человек вправе требовать, чтобы закон в свою очередь защищал его от несправедливости и зла.

Виктимность и личная безопасность

Жизнь содержит немало угроз и опасностей, требующих от человека бдительности, осмотрительности, разумной осторожности. Ныне возросла криминальная опасность, угроза стать объектом обмана, мошенничества, нападения преступника.

Установлено, что жертвами преступлений чаще становятся люди молодые, не обладающие опытом жизни, некомпетентные в вопросах причин и условий совершения преступлений, пренебрегающие предупреждениями, плохо разбирающиеся в людях, невосторожные, неосмотрительные, рискованные, азартные, с хорошими внешними данными, выглядящие материально обеспеченными или доступными для посягательств на них, с вызывающими и драгизирующими манерами поведения, чрезмерно доверчивые, легковверные, неразборчивые в знакомствах, посещающие часто криминально опасные места и мероприятия (пирушки, ночные гуляния и пр.), остающиеся вдвоем в комнате или темноте, выбирающие опасные маршруты передвижения, проявляющие слабость и беспомощность, злоупотребляющие спиртным и наркотиками, падкие на легкий выигрыш, жадные и др. Совокупность относительно устойчивых особенностей личности и поведения человека, определяющая его возможность превратиться в жертву преступления, в криминологии (учение о причинах и условиях совершения преступлений) именуется *виктимностью*, а поведение, провоцирующее преступника, — *виктимным*. Высокая виктимность — высокая вероятность стать жертвой. В интересах каждого человека — снижение своей виктимности, предупреждение виктимного поведения. Опасность стать жертвой преступления снижается, когда человек обладает:

- *знаниями*: роли виктимного поведения и его недопустимости; правил поведения, снижающих вероятность возникновения криминально опасных ситуаций; криминогенно опасных мест и условий; способов действий преступников, использующих промахи жертв; спо-

собов, повышающих личную безопасность, безопасность своей недвижимости, финансов, автомобиля и др.;

- *воспитанными привычками безопасного поведения* в общественных местах, на улицах, в общении с незнакомыми лицами;

- *развитыми культурными интересами, увлечениями, способами проведения досуга*, исключительным попаданием в «зачачные места», компании повышенного криминального риска, секты, увлечение алкоголем, употребление наркотиков и токсических веществ, совершение действий и общения в компаниях, повышающих опасность подвергнуться нападению;

- *разумной осторожностью, бдительностью, наблюдательностью, собранностью, самообладанием, находчивостью, быстротой реакций, ловкостью, умением разбираться в людях и быть стойким к успокаивающим уговорам малознакомых и незнакомых людей*¹;

- *специально освоенными приемами самозащиты*: поведенческими, словесными, техническими (использование носильных защитных средств, газовых пистолетов и др.), двигательной самообороны.

Для насилий, грабежей, мошенничества и других видов преступлений есть свои виктимные предпосылки в особенностях личности и поведения намечаемых жертв, которые стоит учитывать для построения бдительного, обеспечивающего личную безопасность поведения. Не быть наивным и беспечным в повседневной жизни, сохранять бдительность и не совершать действий, повышающих вероятность попадания в трудные, экстремальные, кризисные ситуации; быть разборчивым в знакомствах; не ходить «по лезвию ножа», не испытывать судьбу, действуя в рискованных и опасных ситуациях на авось; не подставляться под удары судьбы и криминала, не совершать действий, которые дают возможность недоброжелателям и преступникам воспользоваться ими, чтобы поставить вас в трудное положение.

Жизнестойкость и безопасность

Жизнь и профессиональная деятельность человека протекают в постоянной череде меняющихся событий, условий и обстоятельств. Часть из них имеет проблемный характер, чревата рисками и опасностями неприятных, а порой и тяжелых последствий. Каждый может попасть в экстремальную² жизненную или профессиональную ситуацию, оказаться жертвой транспортной катастрофы, банкротом, потерять себе

¹ На русской поговорке: козла бойся спереди, коня сзади, а злого человека со всех сторон.

² *Экстремальными* (от лат. *extremum* — крайний) называются ситуации, которые ставят перед человеком большие объективные и психологические трудности, обязывают его к полному напряжению сил и наилучшему использованию личных возможностей для достижения успеха и обеспечения безопасности.

режения в разорившемся банке, получить серьезную травму от упавшей на голову сосульки или предмета с балкона, стать безработным, оказаться неплатежеспособным, сломать ногу, получить сильные ожоги при пожаре, потерять любимого человека и т.п.

Трудные, опасные ситуации и проблемы сопряжены с возникновением у человека *стресса* — непроизвольной, стереотипной (неспецифической, схожей в разных ситуациях), относительно простой реакции организма и подсознания человека, связанной с повышением общей физиологической и психологической активности, напряжения и готовности к реагированию. Небольшой стресс (*эустресс*) сказывается на человеке положительно, а сильный — отрицательно (*дистресс*). Стресс, как правило, превращается в *психическую напряженность* — более сложную лично-психологическую реакцию, активизирующую мотивы, познавательную деятельность, волю для осмысления особенностей ситуации, принятия соответствующего решения и выполнения прицельных действий, соответствующих ее трудностям. Положительное или отрицательное влияние психической напряженности на человека и его действия зависят как от интенсивности напряжения, вызванного всеми включенными в него процессами (напряжением мотила, воли, внимания, мышления и др.), так и от правильной оценки ситуации и выбора действий в ней. Интенсивность стресса и психической напряженности, а также качественные характеристики последней — не прямые проекции трудностей ситуации на человека, они в решающей степени зависят от индивидуальных особенностей и специальной подготовленности (экстремальной подготовленности) к их преодолению.

Бывают и очень трудные, порой кажущиеся человеку непреодолимыми ситуации и трудности в жизни и профессиональной деятельности, переживаемые им как *личные кризисы*.

Профессиональные кризисы представляют собой переломные моменты профессионального становления, роста, достижения высот профессионализма, сопровождающиеся тяжелыми внутренними переживаниями. Такими кризисами, не обязательными для каждого профессионала, бывают:

- *кризис профессионального становления во время учебы* в профессиональном образовательном учреждении — сомнения (разочарования) в правильности избранной профессии, неуверенность в преодолении трудностей овладения профессией, недовольство постановкой образовательного процесса, профессиональной средой (порожденное практическим ознакомлением с ней во время экскурсий в действующие профессиональные организации, во время практик и стажировок);

- *кризис профессиональной адаптации* к практической работе после окончания учебного заведения — неудачи в адаптации к месту

работы, к практической работе, к коллективу, к управлению своей работой начальником, к новому образу жизни;

- *кризис профессионального роста* после 1—5 лет практической работы — неудовлетворенность работой, занимаемым положением, отсутствием перспектив роста, потребность повысить свою квалификацию, появление семьи и сложности взаимоотношений в ней и др.;

- *кризис полной самореализации в профессии и самоутверждения в жизни* (нередко бывает в возрасте 30—40 лет) — неудовлетворенность достигнутым материальным и социальным положением, переживание отставания в профессиональной карьере от своих сокурсников (работающих в своей или иных организациях), чувством имеющихся у тебя, но нереализованных пока возможностей достижения высот профессионализма, сетование на упущенные в прошедшие годы возможности и потерю времени, испытываемую нужду проявить себя дополнительно в чем-то другом, овладеть смежной или другой профессией¹.

К трудностям жизни и профессиональной деятельности надо относиться как к неизбежности, как к неотъемлемому их спутнику, как к норме. Избегать их вовсе невозможно. Не стоит и преувеличивать их. По справедливому замечанию французского писателя-моралиста Ф. Ларошфуко: «Человек никогда не бывает так счастлив или так несчастлив, как это кажется ему самому». Кроме того, трудности, проблемы, риски, опасности — это не всегда плохо. Не случайно в народе говорят: «нет худа без добра», «без труда не выгонишь и рыбку из пруда», «за битого двух небитых дают». Становление и развитие личности, профессиональное становление делаются ускоренными и более продуктивными при преодолении трудностей, напряжении усилий, активном поиске способов оптимальных действий и затратах сил. Поэтому разумно не плакаться и не сетовать на трудности и опасности, а готовить себя к встрече с ними, учиться их преодолевать, управлять умело своим поведением, когда они наступают. Человек, пренебрегающий безопасностью, повышает и вероятность стать жертвой собственной неосторожности. Очень важно, как человек переносит кризисы, удары судьбы, «что человек делает, когда сделать уже ничего нельзя...»².

При ожидании встречи и преодолении повседневно возникающих трудностей, проблем и кризисов полезно опереться на ряд психологически обоснованных *общих правил*³:

¹ См. Зинг Д.Ф. Психология профессий. — Екатеринбург, 1997. — С. 138—146; Прижонко И.С., Прижонкова Е.Ю. Психология труда и человеческого достоинства. — М., 2001. — С. 134—141.

² Липинский В.И. Предисловие к кн.: Василюк Ф.Е. Психология переживания. — М., 1984. — С. 5.

³ См. Зинг Д.Ф., Коржова Е.Ю. Психология жизненных ситуаций. — М., 1998; Прижонко И.С., Прижонкова Е.Ю. Указ. соч. С. 134—141; Столяренко А.М. Экстремальная психопедагогика. — М., 2002. — С. 394—480.

- строить жизнь по цивилизованным критериям, тогда и число трудностей, проблем и кризисов будет минимально; больше любить и дружить, а не враждовать и ненавидеть;

- стремиться забывать о безнадёжно-отвратительном и тягостном, брать пример «лишь с солнечных часов — ведите счет лишь радостным дням» (*Г. Селье*);

- самостоятельно, инициативно, подходя разумно и используя рекомендации психологии, повышать собственную подготовленность к действиям в экстремальных ситуациях;

- закалять свою волю и овладевать умением управлять собой, упражняясь ежедневно в преодолении лени, слабости, усталости, соблазнов, вредных привычек, низменных желаний методами волевой саморегуляции и подчиняя свое поведение мотиву «надо»;

- всегда быть бдительным, т.е. ожидать встречи с трудностями и проблемами и поддерживать себя в готовности к действиям;

- проявлять жизнестойкость, не робеть при встрече с трудностями и неудачами, не теряться и не паниковать, не утрачивать надежд ни при каких обстоятельствах, не скидывать, а всегда сохранять оптимизм и веру в успех, повышать внутреннюю упругость, активность, поиск, не прекращая их, даже когда что-то не получается;

- в жизни и любых трудных ситуациях поддерживать установку на активное выявление имеющихся, но не использованных возможностей и принимать неотложные меры по их полному использованию («ловить миг удачи»);

- не откладывать неприятные дела, «вскрывать нарыв, чтобы устранил боль, вместо осторожного поглаживания, которое лишь продлит болезненный период» (*Г. Селье*)¹;

- четко осознавать приоритетные нормы своего поведения, предпочтения в случае борьбы мотивов в трудных ситуациях (что является главным, ради чего надо выбрать определенное поведение, чему надо подчинять его, когда трудно);

- преодолевать — не значит терпеть и пассивно барахтаться безвольно в потоке событий. «Перекасти поле» — стелющееся растение, сухой, шарообразный, оторвавшийся от своего корня куст — безвольно катается по просторам, послушный дующим по все стороны ветрам. Пожелтевшие листья ивы, упав в воды реки, увлекаются покорно ее течениями. Красавец олень бродит по заснеженным просторам, подгоняемый инстинктами сохранения жизни, поиска пищи и продолжения рода. И только человек, обладающий сознанием, произвольно, с умом способен выбрать себе путь — хоть навстречу ветру или

¹ *Селье Г.* Стресс без дистресса. — Рига, 1992. — С. 62—63, 94—95.

поперек течению. Чем больше человеческого в человеке, чем более развит его ум, чем богаче знания, чем больше он владеет собой, тем правильнее выбор и успешнее жизнь. Надо самоорганизовывать преодоление трудностей, кризисов и решение проблем, сознательно выстраивать при столкновении с трудностями свое поведение, управлять собой и своей активностью;

- преодолеть — значит активно действовать, создавать, вылепливать успех, принимая решения, осуществляя разные действия, применяя приемы, ища и находя лучшие средства и способы, чтобы придавать нужные очертания желаемому результату и всячески приближать его. Успех надо творить. Его надо заслужить отличной предварительной подготовкой, поведением, делом, трудом в нужное время и нужном месте;

- сохранить самообладание, используя методы самоуправления (см. § 6.4), переключения на другую работу и др.¹;

- произвольно и умело мобилизовать себя, «извлекать» и проявить имеющиеся возможности, все лучшее, что накоплено при предварительной экстремальной подготовке, активизируя и направляя волевые усилиями свою целеустремленность, ум, знания, умения и навыки, выдержку, настойчивость, упорство;

- не преувеличивать значение неудач, не отчаиваться, не рассматривать их как «надгробный камень» себе, делу и решаемой задаче, а верить, действовать, искать, жить. Помнить, что побежден лишь тот, кто признал себя побежденным. Прошлое нельзя изменить, но будущее всегда за нами, и его надо создавать своим умом, волей и руками. Опыт людей учит, что даже когда человеку кажется, что будущего уже нет, что жизнь кончена, на самом деле она часто только начинается, и это обнаруживается вскоре после преодоления душевного кризиса;

- отличать неудачу от катастрофы, неурядицу от беды, частный промах от крушения личных планов; уметь видеть и успехи, достижения, а не заикливаться на неудачах;

- если в кризисных ситуациях после разумного взвешивания всех «за» и «против» все же обнаруживается, что надо резко изменить что-то в жизни, то не стоит сразу менять. Надо выждать немного, понюхать в себе это решение, пусть оно отлежится в подсознании некоторое время, выверится всесторонне, подтвердится его правильность;

- постоянно повышать свой профессионализм, не ожидать направления на курсы повышения квалификации, не сетовать, что такой возможности не возникает, а учиться все время самому, во время работы, вне работы, в выходные дни, выделяя на это хоть по часу, но ежедневно, в обязательном порядке;

¹ Савицкая И. В. Психология и педагогика профессиональной деятельности. — М., 1993. — С. 109—110.

- жить, постоянно учась у жизни, делая выводы из личных уроков, и не «наступать на грабли» повторно. Не стыдиться учиться хорошему у других, у старших по возрасту и обладающих опытом.

4.3. Психологические аспекты профилактики вредных увлечений и борьбы с ними

Здоровый образ жизни

Поскольку жизнь относится к наивысшим ценностям, то забота о ней — первейшая потребность для каждого человека. Чтобы жизнь была долгой, надо прежде всего *уметь ее не сокращать*. Наивное детское представление, что здоровье дано навечно, порождает беспечное отношение к нему. Пагубные увлечения вредны прежде всего тем, что они — антипод того, что непременно нужно каждому человеку. Они не только вредны, но и опасны для здоровья, представляют собой безотказно действующий и не имеющий исключений способ подрыва его и самостоятельного сокращения человеческого срока своей жизни — *медленного самоубийства*. У наркоманов жизнь и измеряется очень часто 25—35 годами, у алкоголиков — 35—45, а курение сокращает возможную длительность жизни на 7—8%. Верно говорит, что ум человека имеет пределы, а его глупость беспредельна. Вредные для здоровья увлечения — одно из проявлений такой беспредельной глупости.

Намеренное построение человеком *здорового образа жизни* ориентировано на гарантированное обеспечение predetermined судьбой (генной наследственностью, условиями формирования организма после рождения, случайными заболеваниями и травмами и пр.) длительности жизни каждого человека и даже способно существенно увеличивать ее. Стремление к такому образу жизни стало распространяться в развитых странах мира, приобрело массовые масштабы и стало превращаться даже в моду среди молодежи. Это находит отражение и в среднестатистических данных. У нас в начале 80-х годов средняя продолжительность жизни (у мужчин она меньше, чем у женщин) была чуть больше 70 лет, а к 2000 г. упала до 60, в то время как в Германии, США и других странах возросла примерно до 85 лет, а в Китае и Японии превысила даже 90. Эти цифры — свидетельство нашего отставания в культивировании здорового образа жизни.

Начинать надо с молодых лет, ибо основы прочности или хилости организма закладываются в этот период жизни. Мнение, что укрепить здоровье нужно только пожилым, равносильно надежде, что можно поймать за хвост рыбу, которая уже ускользнула из рук и канула в глубины. Молодым разумно *включаться и расширять движение за здоровый образ жизни*. Хорошо быть сильным, а не слабым, здоро-

вым, а не больным, гордиться полезными делами, а не глупостями и пороками — истины, не требующие доказательств. Истины стары, как мир, но они от времени не ржавеют и не устаревают, они всегда современны и полны жизненного значения. Для части молодых людей (особенно в подростковом и юношеском возрасте) руководствоваться истинами жизни, советами других, более опытных людей и рекомендациями науки бывает психологически трудно. Они сами готовы давать советы ведрами, а употреблять советы других только по каплям.

Сильное влияние на такую возрастную психологическую ограниченность накладывает отсутствие жизненного опыта, который никакие знания и рассуждения часто не в силах заменить. Всем вроде бы ясно, что такое альпинизм, но только побывав на вершинах гор и испытав все, действительно понимаешь, что это такое. Всем кажется, что они разбираются в семейной жизни, но только создав семью и приобретя опыт, лет через 10—15 люди начинают глубоко разбираться в ней. Все вроде бы знают, что такое быть отцом и матерью, но только родив и вырастив ребенка, поймут, что это такое в действительности. Опыт — великий учитель. В нем приобретается мудрость — величайшее, хотя часто не ценимое достоинство его обладателя. Мудрость позволяет глубоко, в главном, во всем объеме зависимостей, оценивать реальность и предвидеть последствия.

Категория образа жизни, по определению, комплексна и охватывает окружающие объективные и субъективные условия, а также человека в них, выбор им условий, его взаимоотношения с окружением, активность по его изменению, и не сиюминутность, а линию поведения, длящегося достаточно долго. Это относится и к *здоровому образу жизни личности* — разумному, расчетливому, компетентному (основанному на научно корректных знаниях и опыте других), безусловному подчинению человека интересам сохранения и укрепления своего здоровья. Здоровье — взаимосвязь *соматического*¹ (телесного) здоровья и *психического*.

Здоровый образ жизни в своей основе предполагает:

- умеренное удовлетворение потребностей организма. Гипертрофированное (превосходящее всякие нормы) удовлетворение любой потребности приводит к усилению ее власти над человеком, принуждению его к наращиванию удовлетворения возросшей нужды. Желание замутить свое сознание какой-нибудь отравой — значит отказаться от главного человеческого достоинства и превратиться в медузоподобное существо. Это противоречит сущности человека, пригибает его до уровня животного, и жизнь с таким желанием напрасна. Организму человека изначально не присущи потребности в курении, наркотиках, алкоголе; они прижизненно порождаются и развиваются

¹ От греч. *σώμα* — тело.

недальновидным, неразумным, малоопытным индивидом. Ошибка заключается и в переоценке своих сил, самоуверенном мнении, что в любой момент, когда захочет, человек сможет отказаться от вредного увлечения. Но возвращенный в теле «порочный дьявол» в большинстве случаев оказывается сильнее человека, крепко удерживая его в своих «лапах». Человек из хозяина судьбы превращается в слугу своего порока. Принципиальный, поворотный момент — начало: нельзя употреблять крепкие спиртные напитки, наркотики и папиросы даже «для пробы», проявлять при этом стойкость к насмешкам и принуждениям «друзей», демонстрировать независимость и самостоятельность в принятии решений, касающихся здоровья и благополучия. Все это свойственно цельной, развитой и свободной личности;

- выбор природной и ноосферной (созданной людьми — технической, экономической, социальной, психологической и др.) среды, уклонение от условий, наносящих или угрожающих нанесением вреда соматическому и психическому здоровью. Целесообразно уходить от такой среды, сторониться людей, находящихся в среде которых может привести к развитию вредных увлечений, искать здоровую среду либо своей активностью изменять ее, насколько это возможно;

- уважительные и заботливые взаимоотношения в семье;
- использование в пищу и для питья только таких продуктов и веществ, которые не наносят вреда здоровью;
- занятия сопряженной с положительными эмоциями трудовой деятельностью;
- поддержание здорового режима труда и отдыха;
- обязательное занятие физической культурой в любом возрасте и спортом — в молодом;
- частое пребывание на природе, в экологически чистых местах, всемерное сохранение ее, активное участие в посадках деревьев, кустов, газонов, цветников и устранении источников загрязнений;
- здоровые половые отношения.

Курение Курение признано во всех цивилизованных странах вредной и опасной для здоровья привычкой. По данным Европейской ассоциации здравоохранения, от болезней, вызванных курением, сейчас умирает каждый восьмой европеец. Кроме того, вдыхание табачного дыма некурящими не только неприятно, но и вредит их здоровью. Во многих цивилизованных странах в последние 10—15 лет наблюдается заметное сокращение числа курильщиков, что является показателем роста культуры здорового образа жизни населения, осмысленной заботы о себе. Начали приниматься законы и правила поведения, запрещающие курение в общественных и на рабочих местах, в образовательных учреждениях, транспорте и т.д.

В нашей стране, особенно за последние десятилетия, число курильщиков возрастает, причем именно за счет начинающих рано курить подростков, а также девушек и женщин. Среди взрослого населения наметились, напротив, некоторые положительные изменения: многие бросают либо хотят бросить курить, делая попытки к этому и проходя курсы лечения. Начало курения связано с *психологическими причинами*: желание «попробовать», стремление продемонстрировать другим свою «взрослость» или «продвинутость», идентифицироваться с какой-то компанией, где все курят, и не отличаться от них и др. В общем все это — подражательность, слабоволие, неспособность принимать решения и вести себя самостоятельно.

Соматическая зависимость от курения невелика (хотя многие бросающие курить жалуются: «сосет», «сушит во рту»). Трудности отказа от курения, как и начала, также преимущественно психологические («помогает успокоиться», «трудно не курить, когда рядом курят другие», «приятно покурить вместе со знакомыми», «контакт лучше устанавливается» и др.). Они достаточно велики, и когда в шутку говорят, что бросить легко, добавляют: «Я уже десять раз бросал курить». Чтобы бросить, нужно глубоко осознать приносимый своему здоровью вред, отбросить другие соображения и проявить волю. Помочь этому может прием специальных препаратов, гласное объявление обязательства прекратить курить и выплатить существенный «штраф» друзьям или знакомым, если обязательство будет нарушено; покинуть с извинением и объяснениями компанию или помещение, когда кто-то курит. Возможен и постепенный процесс: прекратить покупать сигареты и поставить себя перед необходимостью просить у других, когда очень хочется (но не более 3—4 раз в день). Через 3—4 месяца принять окончательное решение.

Алкоголизм

Употребление алкоголя в нашей стране, к сожалению, весьма велико и имеет тенденцию к росту. Большую роль в приобщении людей к алкоголю имеют укоренившиеся в быту питейные традиции и обычаи¹. Преобладание в массовой психологии отношения к потреблению алкоголя как к норме придает ему социально одобряемый характер, а отказ от него открыто или скрыто осуждается, при этом человек испытывает *психологическое давление*, принуждающее к уступке. Влияет на начало употребления алкоголя и *социально-психологический механизм подражания*, особенно сильно скапливающийся на подростках, юношах и девушках, да еще в семьях, где родители страдают алкоголизмом. Но человек, который без раздумий всегда делает то, что делают люди в его окружении, теряет главное в

¹ *Социальная психология*. Под ред. проф. А. М. Столяренко. — М., 2001. — С. 202—207.

своей самостоятельности и индивидуальности, и его поведение носит признаки стадности. Раннее или обильное употребление спиртного подсознательно используется подростками и как *средство психологического самоутверждения* в группе сверстников, «доказательство» своей взрослости.

Умеренное потребление вина, пива еще не является алкоголизмом. Его важнейший признак — возникновение *алкогольной зависимости*, начинающей проявляться в пьянстве, потребности пить спиртное ежедневно, трудности отказа от него хоть на день. Со временем дозы и крепость употребляемых напитков возрастают, как и алкогольная зависимость.

Алкоголизм приносит вред здоровью, но не только. В состоянии алкогольного опьянения люди теряют контроль над собой, мешают отдыху, жизни и работе других, совершают хулиганские, аморальные и другие непотребные поступки, нарушают общественный порядок. Около половины преступлений и 70% бытовых убийств совершают люди, находящиеся в нетрезвом состоянии. Алкоголизм психологически разрушает и личность, сводит ее интересы к одной — поиску очередной порции спиртного. Алкоголик разрушает семью, растрачивает средства, крадет все из семьи и продает за гроши, превращает в кошмар жизнь близких, отравляет жизнь соседей. Дети, зачатые в состоянии алкогольного опьянения, часто страдают врожденными пороками. Распространение алкоголизма наносит ущерб генофонду народа, ставит под угрозу его будущее.

Сделать алкоголика нормальным человеком очень трудно, а поэтому каждому надо изначально не допустить превращения себя в него. С точки зрения медицины алкогольная зависимость — соматическое заболевание, требующее лечения медицинскими средствами. Соматическая зависимость обнаруживается в *алкогольном абстинентном синдроме* — комплексе внешне проявляющихся болезненных признаков: головной боли, тошноте, неприятных ощущениях во всем теле и др. С точки зрения психологии алкоголизм — свидетельство низкого уровня развитости личности, чувства ответственности перед собой и близкими, отсутствие духовных интересов, полезных увлечений, трудолюбия, продукт безделья. Пьянство и алкоголизм психологически представляют собой особый образ жизни, особое понимание мира, специфическое «алкогольное мировоззрение», которое сводится к получению удовольствия не только от вливания в себя алкоголя, но и от обстановки, в которой это происходит, окружающих людей и общения с ними (вспомним знаменитое выражение из художественного фильма «Осенний марафон»: «Хорошо сидим!»). У пьяницы, алкоголика в большинстве случаев нет других интересов, и им жалко расставаться с облюбованным алкоголь-

ным миром. Никакие медицинские средства не сработают, если у алкоголика не будут сформированы другие интересы, тяга к другим, нормальным людям и настоящему делу, дающему удовлетворение. Вместе с тем ничьи усилия не увенчаются успехом, пока не будут приложены усилия самим человеком, не проявится его собственное очень сильное желание не просто бросить прежнее, но начать другую, нормальную, имеющую привлекательные стороны жизнь. Естественно, ему надо в этом помочь, поддержать силы в намерении переломить алкогольную ситуацию, желательно — в корне сменить обстановку, хотя бы на время лишив его возможности общаться с собутыльниками, помочь избежать соблазна возвратиться к прежнему.

Как и в борьбе с курением, решимость раз и навсегда бросить употреблять алкогольные напитки должна быть принципиальной: не брать рюмку никогда впредь, даже под предлогом «я уже отвык».

Наркомания Наркомания — самое опасное для психического и соматического здоровья и жизни человека увлечение.

Редкое в недалеком прошлом, оно в 1990-е годы возросло в десятки раз, причем в большей пропорции среди несовершеннолетних (с 11—13 лет) и молодежи. Наркоманы — одна из главных групп населения среди носителей СПИДа. Это люди, физически еще сохраняющие жизнь, но психологически уже покинувшие ее. Все их помыслы круглосуточно связаны с поиском наркотиков, а также средств и способов их приобретения. Ради этого они готовы на все, в том числе и на преступления.

Наличие наркоманов породило и поддерживает наркобизнес — уголовно наказуемое деяние. Число людей, осужденных за распространение наркотиков, возросло за 10 последних лет почти в 15 раз. Развитие наркобизнеса стимулирует и рост наркоманов.

Основные индивидуальные причины развития наркомании — психологические (личностные), социально-психологические (влияние среды) и педагогические (педагогическая запущенность, безнадзорность, неосведомленность в вопросах наркомании). Способствующие факторы — дурные примеры в ближнем окружении, чувство собственной неполноценности, беспечность, пресыщенность нормальными удовольствиями, обилие не занятого делом свободного времени.

Наркомания — это заболевание, связанное с наркотической зависимостью организма. Прекращение приема наркотиков, к приему которых организм наркомана привык, адаптирован, приводит к проявлению *наркотического абстинентного синдрома* («ломки») — головной, мышечной и суставной боли, желудочно-кишечных расстройств (тошнота, рвота, поносы), судорог, расстройств восприятий и др. Выход из этого состояния у наркомана один — прием наркотиков и

еще большее увеличение зависимости от них. Наркомания требует сложного и упорного лечения, больших затрат на него, нередко не дающих надежного результата и чреватых рецидивом (т.е. возобновлением употребления наркотиков).

Единственный разумный шаг — избежать наркотической кризисной ситуации, не начинать даже пробовать наркотики ни под каким предлогом. Помнить, что начать — значит стать на дорогу смерти.

Вопросы и задания для самопроверки и размышлений

1. Подумайте и ответьте искренне себе самому:
 - кем вы хотите стать в жизни?
 - каким вы хотите стать?
 - какими личностными качествами и достоинствами хотите обладать?
 - соответствуют ли эти ваши планы и намерения необходимости быть полностью цивилизованным человеком?
 - отражают ли ваши планы и намерения стремления полностью проявить себя в жизни?
 - не требуется ли после ответа на предыдущие вопросы что-то скорректировать в планах и намерениях? что и как?
2. Посмотрите еще раз психологические основы стратегии жизни, обеспечивающие полное самовыражение, самоутверждение и успех в ней и сравните с ними то, что вы делаете сейчас. Совпадает ли то и другое? Что и почему не совпадает? Нужно ли что-нибудь скорректировать? что и как?
3. Как ваше понимание любви соотносится с тем, что говорилось о ней в пособии? С чем вы хотите поспорить? Попробуйте аргументированно обосновать свои возражения.
4. Как видится вам с позиций изложенного в главе ваша профессиональная карьера? Все ли делаете вы сейчас, чтобы ее начало соответствовало вашим намерениям?
5. Из каких компонентов состоит правовая психология гражданина? Оцените степень сформированности каждого компонента у вас.
6. Что называется виктимностью и каким образом можно понизить ее у себя? Постарайтесь проанализировать свои качества и поведение и оценить уровень виктимности — высок он или низок.
7. Какие профессиональные кризисы могут возникать в процессе трудовой жизни? Попробуйте самостоятельно объяснить их причины.
8. Вспомните основные правила, позволяющие повышать свою безопасность и жизнестойкость.
9. Что понимается под здоровым образом жизни? Назовите его основные правила. В какой степени сегодняшний образ вашей жизни соответствует здоровому? Нет ли поводов, чтобы поправить кое-что?

10. Расскажите, какие факторы и психологические слабости человека могут побудить его к курению. Что можно сделать, чтобы бросить курить?
11. Как вы поняли психологию возникновения у человека тяги к употреблению алкоголя и превращению его в алкоголика? Что следует делать, чтобы не превратиться в алкоголика?
12. Перечислите беды, которые приносит употребление наркотиков человеку. Попробуйте проанализировать, какие психологические причины побудили известного вам человека к употреблению наркотиков.

Литература для самостоятельной работы и углубленного изучения

1. *Абульханова-Славская К.А.* Стратегия жизни. — М., 1991.
2. *Бодилев А.А.* Вершина в развитии взрослого человека, характеристики и условия достижения. — М., 1998.
3. *Бурлачук Л.Ф., Коржова Е.Ю.* Психология жизненных ситуаций. — М., 1998.
4. *Ильичев А.* Большая энциклопедия выживания в экстремальных ситуациях. — М., 1999.
5. *Климов Е.А.* Как выбирать профессию. — М., 1990.
6. *Климов Е.А.* Психология профессионального самоопределения. — Ростов н/Д, 1996.
7. *Козлов Н.И.* Как относиться к себе и людям, или Практическая психология на каждый день. — М., 1993.
8. *Лихевуд Б.* Кризисы жизни — шансы жизни. — Калуга, 1994.
9. *Пряжников Н.С., Пряжникова Е.Ю.* Психология труда и человеческого достоинства. — М., 2001.
10. *Психология экстремальных ситуаций: Хрестоматия.* — Минск, 1999.
11. *Самоукова Н.В.* Психология и педагогика профессиональной деятельности. — М., 1999.
12. *Сластенин В.А.* Предупреждение алкоголизма, наркомании и токсикомании у учащейся молодежи. — М., 1988.
13. *Столяренко А.М.* Психология и педагогика. — М., 2001.
14. *Столяренко А.М.* Экстремальная психопедагогика. — М, 2002.
15. *Сухов А.А.* Социальная психология безопасности. — М., 2002.
16. *Франкл В.* Человек в поисках смысла. — М., 1990.
17. *Фромм Э.* Иметь или быть? — М., 1990.
18. *Чудовский В.Э.* Смысл жизни и судьба. — М., 1997.
19. *Шахи Г.* Взрастные кризисы. Ступени личностного роста. — СПб., 1999.
20. *Шейн В.П.* Конфликты в нашей жизни и их разрешение. — Минск, 1996.
21. *Эдельмант Н.Г.* Власть мотивации: харизма, личность, успех. — М., 1999.

Раздел **II**

Психология профессионализма

**Глава 6. Профессионализм
выпускника
образовательного
учреждения**

**Глава 8. Профессионализация
личности
обучающегося**

**Глава 7. Психологические
технологии овладения
профессиональным
мастерством**

Профессионализм выпускника образовательного учреждения

Всякий изучающий историю народных бедствий может убедиться, что большую часть несчастий на земле приносит невежество.

К. Гельвеций

Если вы удачно выберете труд и вложите в него свою душу, то счастье само вас отыщет.

К.Д. Ушинский

Со времен Я.А. Коменского считалось, что нужно формировать человека знающего. Но сегодня настало время заявить, что «человек знающий» — это не совсем то, что нужно: образование должно готовить человека к жизни.

О. Долженко

5.1. Требования к профессионализму выпускника среднего специального учебного заведения

**Профессионал
и профессионализм**

Слово «профессия» произошло от латинского слова *professio* — род занятий, специальность.

Профессия — это дело человека, род трудовой деятельности, требующей определенной подготовки, являющейся важным средством удовлетворения его потребностей — как материальных, так и духовных. В общем понимании профессионал — работник определенной профессии.

Люди одной и той же профессии с разной успешностью справляются с решением ее задач. Одна из основных причин этого кроется в их разных индивидуальных достоинствах и недостатках, имеющих значение для профессии.

Степень реального соответствия личности требованиям профессии и подготовленности к успешному осуществлению выбранной деятельности, возможности достигать наивысших результатов при ее осуществлении именуется *профессионализмом*¹ («реальным профессионализмом» — А.К. Маркова, 1996).

¹ Иными словами — это и профессиональная компетентность.

Профессионализм — целостное личностное образование, не отделяющее профессиональную обученность от свойств личности, а объединяющее их и обеспечивающее их взаимозависимое проявление в труде.

Работники отличаются по уровню профессионализма — разному соответствию требованиям профессии. Обладание *высшим* уровнем профессионализма обеспечивает работнику возможность достигать наивысших результатов в своем деле, а он может считаться подлинным, *классным профессионалом* («выдающимся», «профессионально зрелым», «суперпрофессионалом»). Именно такие профессионалы — хозяева своей жизни, двигатели прогресса, творцы нового, способствующие развитию организаций, производств и фирм, росту показателей успешности труда и доходов, предупреждающие кризисные состояния и помогающие выживать в конкурентной борьбе. На них всегда и по всем вопросам профессионального дела можно положиться. *Средний* уровень профессионализма работника обнаруживается в положительных результатах труда, но не творческих, без поисков путей их улучшения и проявлений новаторства, инициативы, в средних, не лучших, результатах, не превосходящих показатели труда многих других. Он свойствен *профессионалу-исполнителю* («среднячку», «ремесленнику»). Такие работники могут составлять часть персонала учреждения, предприятия, но когда их слишком много, то свою миссию (предназначение) такая фирма выполнить не сможет и в итоге придет к краху. Поэтому руководство при появлении возможности заменить профессионала-исполнителя на классного профессионала скорее всего воспользуется ею. *Низкий* уровень профессионализма отличает *посредственных специалистов* («специалистов-дилетантов», «горе-специалистов»), которых трудно назвать даже профессионалами: дело делается ими кое-как, они нуждаются в непрерывном контроле и подталкивании, часто допускают ошибки и промахи, отрицательно отражающиеся на общей работе. Терпеть таких в организации — себе в убыток. Поэтому они — кандидаты на увольнение, потенциальные безработные и искатели случайных заработков.

Есть и *молодые профессионалы*, начинающие профессиональную жизнь, получившие хорошую профессионально-образовательную подготовку (при наличии высоких показателей учебной успеваемости и профессионализации личности), владеющие основами профессионализма и потенциалом для роста. Они могут стать классными профессионалами, а пока еще допускают промахи, просчеты, но надежда на рост их профессионализма сохраняется, а поэтому кое-что до поры до времени им прощается. Их задача — оправдать надежду руководства, быстро наращивать свой профессионализм, реализовать потенциал, достигнуть среднего уровня, но не остановиться на нем.

Профессионализм и его уровень у конкретного работника определяет цену работника на рынке труда, по которой оплачивается его работа. Высокий уровень классного профессионала имеет много положительных сторон. Ему делают выгодные, достойные предложения, совпадающие с его интересами и притязаниями. Он психологически уверен в себе, удовлетворен заработком, у него нет страха потерять работу; со своими обязанностями справляется надежно, все делает в срок и качественно, он постоянно ищет и находит способы по совершенствованию работы — как своей, так и всего коллектива, а поэтому совершенствуется и сам, его профессионализм продолжает расти, причем обычно быстрее, чем у «средняков» (хотя, казалось бы, должно быть наоборот); его постоянно хвалят, благодарят, поощряют; он пользуется уважением и авторитетом, с ним считаются, советуются, а поэтому он трудится в условиях психологического комфорта, доволен, работает с подъемом и у руководства на примете к продвижению по службе.

Достижение высот профессионализма связано с прохождением ряда этапов, к которым А.К. Маркова относит¹: 1) этап адаптации человека к профессии; 2) этап самоактуализации в профессии (приспособление к профессии, потолок которой работник пытается далее поднять); 3) этап гармонизации человека с профессией (человек работает «играючи»); 4) этап обогащения человеком своей профессии (уровень творчества); 5) этап свободного владения несколькими профессиями.

Профессиональная карьера, материальное благополучие, радость жизни и самоутверждения в ней напрямую зависят от уровня профессионализма работника. Перефразируя Ф. Бэкона, можно сказать, профессионализм — сила, а сила человека — в профессионализме, сила, открывающая ему возможность преодолеть трудности жизни, достигнуть желаемого достатка и положения. Будущее за подлинными профессионалами, людьми, знающими много и умеющими делать многое с высоким качеством. Время демагогов левого и правого толков прошло. Народ разобрался в их медоточивых речах и обещаниях, за которыми стоит лишь тщательно скрываемое желание пробраться к власти, дающей положение, льготы, богатство. Времени жуликов, мошенников и преступников тоже придет конец.

В общем, смолоду надо делать все, чтобы стать подлинным профессионалом, и стать как можно раньше. Стремление к высокому профессионализму должно быть присуще каждому молодому человеку, который избрал определенную профессию и готовится к ней. Если быть, то быть лучшим.

¹ Маркова А.К. Психология профессионализма. — М., 1996. — С. 49—54.

Психологический портрет (модель) профессионала

Для овладения профессионализмом, достижения его высот принципиальное значение имеет ответ на вопросы: а в чем заключается профессионализм, что надо приобрести, чтобы быть классным профессионалом? Концентрированный ответ на него воплощен в *общем психологическом портрете (модели) профессионала* и многочисленных психологических портретах (моделях) специалистов разных профессий, содержащих перечни достоинств, которыми должен обладать профессионал. Они являются продуктом обобщения опыта профессиональной деятельности, сравнения профессионализма работников, имеющих высокие и низкие результаты в работе. Основные достоинства профессионалов приведены и в Законах Российской Федерации 1999 г. «Об образовании» и «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», что особенно важно для деятельности образовательных учреждений и обучающихся в них. В *профессиональной психологии* — особой отрасли психологической науки — имеются специальные направления исследований, раскрывающие и описывающие психологические особенности профессионального труда и требования к специалистам разных профессий (*профессиография*), а на основе их определяются уже комплексы психологических особенностей (разработка *психограммы*), которые необходимы профессионалу, специалисту конкретной профессии.

Психологический портрет используется при профессиональной ориентации выпускников общеобразовательных учреждений, профессионально-психологическом отборе на работу и в профессиональные образовательные учреждения, при разработке учебных планов, программ и методик подготовки профессионалов, при психологическом сопровождении профессионального становления обучающихся, аттестации, оценке профессионализма выпускников, зачислении работников в резерв на выдвижение, оценке уровня профессионализма и его изменений у конкретных работников, психологической экспертизе субъективного фактора как причины аварии или происшествия и др. Психологические портреты специалистов отдельных профессий разрабатываются на основе общей модели, воплощающей основные требования к специалисту, в том числе — выпускнику профессионально-образовательного учреждения.

В общем профессиональный портрет (модель) профессионала строится на основе основных требований определенной деятельности к его профессионализму. Выделяются три *основные группы требований*: 1) социально-психологические, 2) базово-психологические и 3) специальной профессиональной подготовленности.

В общем профессиональный портрет (модель) профессионала строится на основе основных требований определенной деятельности к его профессионализму. Выделяются три *основные группы требований*: 1) социально-психологические, 2) базово-психологические и 3) специальной профессиональной подготовленности.

Социально-психологические требования к профессионалу

Первым принципом государственной политики в области образования, установленным Законом Российской Федерации «Об образовании», является *принцип гуманистического характера образования*, провозглашающий «приоритет общечеловеческих ценностей, жизни и здоровья человека, свободного развития личности, воспитания у обучающихся гражданственности, трудолюбия, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Родине, семье» (статья 2, п. 1). Статья 14 обязывает ориентировать содержание образования и на «обеспечение самоопределения личности, создание условий для ее самореализации». Содержание образования должно обеспечить:

- адекватный мировому уровень общей и профессиональной культуры общества;
- формирование у обучающегося адекватной современному уровню знаний и уровню образовательной программы (ступени обучения) картины мира;
- интеграцию личности в национальную и мировую культуру;
- формирование человека и гражданина, интегрированного в современное ему общество и нацеленного на совершенствование общества;
- воспроизводство и развитие кадрового потенциала общества.

Содержание образования должно содействовать взаимопониманию и сотрудничеству между людьми, народами независимо от расовой, национальной, этнической, религиозной и социальной принадлежности, учитывать разнообразие мировоззренческих подходов, способствовать реализации права обучающихся на свободный выбор мнений и убеждений.

Положения Закона указывают на то, что любой современный высокообразованный профессионал должен быть и высокоразвитой личностью. Это *законодательная норма*, обязательная для исполнения. Однако необходимость для классного профессионала быть развитой личностью не ограничивается нормативным аспектом, а обусловлена объективно — это реальное условие успеха его профессиональной деятельности. Равнодушие, формализм, лень, отсутствие трудолюбия и добросовестности, безответственность, безынициативность, недостаточная дисциплинированность, разбазаривание средств, растраты, хищения, очковтирательство, конфликты, подсиживания и т.п. имеют своей главной причиной недостатки сформированности личности работника. Более того, профессионалом, ценным для организации, учреждения, фирмы, не может являться и тот, кто ограничивает свой трудовой вклад пунктуальным исполнением инструкций, действует

только по указаниям, кто может, но не хочет помочь коллеге, кто видит недостатки и пути их устранения, но считает, что «это не мое дело», кто не ударит пальцем о палец, если ему за это не заплатят.

К *социально-психологическим требованиям* к профессионализму специалиста со средним профессиональным образованием относятся:

- достоверное научное понимание окружающего мира, социальной действительности, места и общественного значения своей профессии в ней;
- знакомство с социально-психологическими явлениями в обществе, сфере экономики, производства, рынка, торговли, рекламы, маркетинга и мониторинга;
- понимание социально-психологической сферы своей профессиональной деятельности, ее социальных связей и зависимостей;
- глубокое уяснение положений гуманизма и демократии о ценности жизни, правах людей, их свободе, моральных и этических нормах;
- знание и бережное отношение к социальным ценностям российского общества, его истории, национальной гордости, осуществление профессионального труда без нанесения ущерба им, а со стремлением к их упрочению, внесению определенного вклада в позитивное решение проблем, стоящих перед российским обществом и его гражданами;
- стремление не только к чисто материальным и монетарным результатам в деятельности, но и социально значимым, моральным, духовным;
- решение всех профессиональных задач в рамках правового поля, без нарушения законов;
- понимание значения сохранения природы, экологически здоровой жизни людей и умение осуществлять профессиональную деятельность без нанесения вреда им;
- подготовленность к работе в составе профессиональных групп, с коллегами, в коллективе учреждения, производственной организации, фирме, с проявлением преданности им, бережным отношением к их репутации, работе коллективной, в согласии, с оказанием товарищеской помощи и участием в поисках и реализации путей улучшения общего дела;
- подготовленность к решению профессиональных задач во взаимодействии с партнерами, гражданами, с учетом социально-психологических явлений и причин спроса, моды, а также конкурентных отношений; владение психологической техникой делового общения и построения взаимоотношений;
- умение руководить младшими по профессиональному положению работниками, если они подчинены ему;
- способность к переоценке накопленного опыта в условиях быстрого развития наук, технологий, техники, общественных отноше-

ний, умение непрерывно совершенствовать свой профессионализм с использованием информационных образовательных технологий;

- знание о здоровом образе жизни и стремление вести его.

Требования к базовым психологическим особенностям личности профессионала

Профессиональная деятельность предъявляет немало *требований и к базовым психологическим свойствам личности, их особому, профессиональному, разви-*

тию. Профессионал должен:

- понимать особенности и требования избранной профессии, ее привлекательные и не очень привлекательные черты, но тем не менее положительно относиться к ней (в идеале — любить), гордиться ею;
- обладать осознанными и социально приемлемыми мотивами выбора профессии и осуществления профессиональной деятельности, внутренними побуждениями, потребностью в занятиях ею;
- испытывать интерес, увлеченность, даже страстность при осуществлении профессиональных занятий, радости при удачах и переживаниях, когда их нет;
- трудиться добросовестно, ответственно, строго выполняя свои должностные обязанности и неся ответственность за количество и качество своего трудового вклада в работу коллектива;
- стремиться не к каким-то результатам в профессиональной деятельности, а к максимальным достижениям;
- знать и строго соблюдать профессионально-этические (профессионально-деонтологические¹) нормы и правила, решать все профессиональные вопросы строго в рамках моральных и правовых норм;
- неуклонно и безоговорочно соблюдать организацию и правила работы, установленные в учреждении, производственной организации, фирме;
- проявлять творческий подход к делу, инициативно искать потенциальные возможности улучшения работы по должности и использовать их;
- непрерывно совершенствовать уровень своего профессионализма;
- стремиться к полной самореализации и самовыражению себя в профессии, к успешной профессиональной карьере (избегая чрезмерной уюсти и односторонности развития личности).

¹ *Деонтология* (от греч. deon — долг, logos — слово, учение) — учение о долге, составляющее раздел этики. Под этим термином понимаются все нормы и правила поведения профессионала при отправлении им своих обязанностей. Они включают моральные и этические нормы, но значительно шире их. За рубежом имеются деонтологические правила по значительному числу профессий. У нас эта работа только начинается, разрабатывается деонтология военных, юристов, журналистов, врачей и др.

- Требования к специальной подготовке профессионала** Любая профессиональная деятельность требует от каждого человека, чтобы он:
- имел развитые способности к ней;
 - хорошо ориентировался в специфической сфере своего труда;
 - обладал профессиональной эрудицией и разбирался во всех специальных вопросах и тонкостях дела, которым он занимается, и умел принимать всесторонне взвешенные решения;
 - знал научные основы своего труда, последние практически значимые научные разработки и рекомендации, умел использовать их в своей повседневной трудовой деятельности;
 - знал современные инженерные, наукоемкие технологии, положительный отечественный и зарубежный опыт и умел использовать их для повышения эффективности своего труда;
 - умел организовывать свой труд системно, на научной основе;
 - умел с безукоризненным качеством выполнять все специальные действия, предусмотренные целями, задачами, должностными обязанностями профессионала, из которых складывается его работа;
 - умел успешно действовать не только в одиночку, но в составе групп, в сотрудничестве с другими профессионалами;
 - умел находить и использовать резервы для повышения количества и качества продуктов своего труда;
 - умел использовать условия, возможности и средства для преодоления трудностей, стоящих на пути к необходимому результату труда;
 - был способен предвидеть развитие событий, упреждать возникновение трудностей и наступление нежелательных, кризисных положений, состояний и ситуаций;
 - умел использовать условия, возможности и средства для преодоления трудностей, стоящих на пути к необходимому результату труда;
 - умел действовать надежно, успешно при любых неожиданностях и непредсказуемых ситуациях и находить правомерные и морально корректные выходы из них;
 - был подготовлен к уверенным действиям при возникновении чрезвычайных ситуаций;
 - умел обеспечивать личную безопасность труда;
 - по своей профессиональной подготовленности превосходил вероятных конкурентов и противников, умел успешно действовать в ситуациях соперничества, противостояния, противодействия и борьбы.

5.2. Личностные компоненты профессионализма

- Социально-психологические компоненты профессионализма** Рассмотренные профессиографические требования к профессионализму используются в сочетании с психодиагностическим сравнительным обследованием лучших и худших работ-

ников, а также иными научными и нормативными данными, они позволяют определить комплекс достоинств, образующих профессионализм любого специалиста. Общий комплекс их представлен на рис. 5.1.

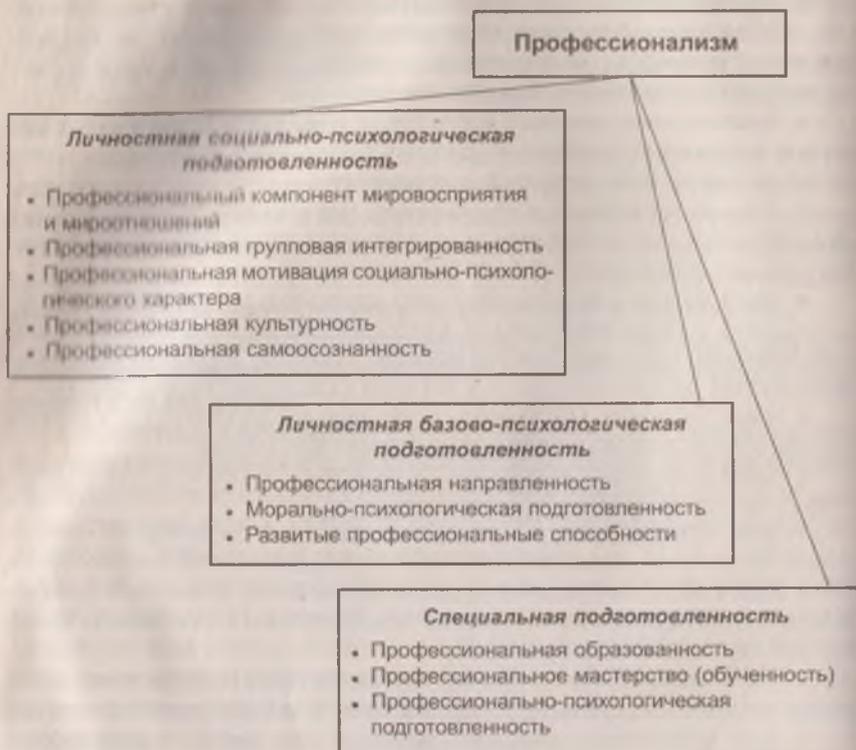


Рис. 5.1. Психологическая макроструктура профессионализма

Первая группа достоинств профессионализма связана с профессионально развитыми социально-психологическими свойствами личности.

➤ **Профессиональный компонент мировосприятия и мироотношений.** Его развитость обнаруживается в избирательном внимании подлинного профессионала к тем сторонам жизни общества, которые связаны с его профессией. Они особенно интересуют профессионала, он лучше других разбирается в них, понимает значение и пути совершенствования. На этой основе возникает чувство причастности к жизни общества и даже человечества, глубже осмысливается своя жизнь и профессиональная деятельность, понимаются их проблемы, ощущается связь с общими условиями народа и правительства по совершенствованию жизни. Возмужанием профессионального компонента выступает уяс-

нение социального смысла своей профессиональной деятельности будущим профессионалом, возникающего в результате четкого, ясного, продуманного, искреннего и обоснованного ответа для себя на вопросы:

- каково современное российское общество и его место в мировом сообществе, решаемые им задачи, трудности развития, потребности и социальные ожидания населения в продуктах и услугах?

- в чем заключается миссия данной профессиональной деятельности в жизни государства и народа, в чем ее социальное и экономическое предназначение?

- каковы конкретные возможности, резервы, способы и средства данной профессии для содействия общественному развитию, а также личной самореализации, самоутверждения и самоудовлетворения своих потребностей и интересов?

➤ **Профессионально-групповая интегрированность.** Она характеризуется прежде всего *профессиональным самоопределением*, т.е. окончательным выбором профессии как способа самореализации, самоутверждения, достижения самоуважения и получения средств для собственной жизни. *Профессиональная идентичность* выражается в психологической приобщенности молодого профессионала к определенной профессиональной общности (например, военнослужащим, юристам, врачам, строителям и пр.), к ее психологии, культуре и чувству профессиональной гордости за принадлежность к ней. Усваиваются стереотипы профессионального мышления, ценности, отношения к обществу, другим социальным группам и людям, способы поведения, манеры, привычки, традиции, обычаи, ритуалы, язык (сленг, жаргон) и др.

➤ **Профессиональная мотивация социально-психологического характера.** В результате уяснения социального смысла и образования феномена профессионально-групповой интеграции у профессионала возникают и соответствующие социальные ценности и побуждения. Как говорится в религиозных писаниях: «Где сокровище ваше, там и будет сердце ваше». К основополагающим, «сквозным» профессиональным мотивам относятся: желание связать свою жизнь с профессией и профессиональной общностью (мотив профессиональной привязанности), с отстаиванием и защитой присущих им интересов, солидарностью с общепринятым поведением, поддержкой, культивированием профессиональных ценностей, строгим следованием им (например, верность воинской присяге, клятве Гиппократова и др.). Плохо только, когда проявляется мотив «защиты чести мундира любой ценой» и групповые интересы ставятся выше ценностей общества, морали, справедливости.

➤ **Профессиональная культурность (профессиональная духовность)** — подготовленность к выполнению профессиональной деятельности с учетом всех ее общечеловеческих, социальных, моральных, правовых ас-

пектов и зависимостей. Это знание и умение строить свой профессиональный труд по высшим образцам, по законам морали и права, которые присутствуют в любом труде. Истинно культурен тот, у кого такой труд стал привычкой, кто не может поступать иначе. Делать что-то недостаточно профессионально, «грязно», халтурно для него — это прежде всего не уважать себя, оправлять свою совесть.

Противоположна профессиональной культуре *профессиональная ограниченность*, «технократизм»: делать «главное» (добывать деньги, выпускать побольше продукции, выбрасывать на рынок некачественную продукцию, сводить баланс доходов и расходов, раскрывать преступления и пр.), но при этом вредить здоровью людей, ухудшать экологию, снижать жизненный уровень людей, нарушать их права, истощать природные ресурсы, растрчивать материальные резервы и др. Давно известно: цели, которые достигаются неправыми средствами, — несправедливые цели. Более того, как справедливо отмечал украинский философ Г. Сковорода: «Что может быть вреднее человека, обладающего знаниями самых сложных наук, но не имеющего доброго сердца? Он все свои знания употребит на зло».

Интерес работника только к результату труда без интереса к его процессу — это психологическое отчуждение от самого труда, который приходится просто терпеть, отбывать как повинность ради конечной личной выгоды, свидетельствующее о низкой профессиональной культуре, «урезанном» профессионализме работника. Все это превращает его в «рабочую силу» на рынке труда, которой все равно где и как работать, лишь бы добывать деньги. Отсутствие профессиональной культуры у многих современных работников, даже занимавших и занимающих высокое должностное положение, принесло и продолжает приносить огромный вред России, народу, их будущему.

➤ **Профессиональная самооознанность** (профессиональное самосознание, профессиональный «Я-образ», «Я-концепция») — осознанность *личностного смысла* — своего «я» в профессии: «профессия для меня», «каким профессионалом я хочу быть», «каков я как профессионал», «каким профессионалом (я думаю) считают меня другие люди». Это представление о себе как профессионале, сопряженное с самооценкой и переживанием ее.

Сформировавшееся профессиональное самосознание выпускника вуза отрицает элементы завершенности *профессионального самоопределения* — окончательного выбора жизненной профессии, внутренней убежденности, что найдена именно та профессия, с которой стоит связать всю свою жизнь, признания ее как отвечающей личным планам, как важнейшего средства самореализации и самоутверждения среди людей, достижения самоуважения, т.е. как профессии «для

меня». Вместе с тем это и самооценка достигнутой степени самореализации в профессии, ее результатов, имеющихся потенциалов для роста.

Образы самосознания человека (наряду с образами окружающего мира) — необходимая основа целесообразной регуляции, саморегуляции его трудовой деятельности и взаимодействия с окружающими людьми, ибо это взаимодействие существенно определяется тем, как человек понимает свое место среди людей, «за кого себя принимает», что думает о том, как выглядит в глазах окружающих, — отмечает известный специалист по психологии труда Е.А. Климов¹.

Зрелость профессионального сознания выражается в совпадении «Я-должного» и «Я-реального». Не только ошибочно, но и вредно завышение самооенок (что встречается часто) или занижение, увлечение способами психологической защиты своего самолюбия (например: «Меня критикуют, придираются, но несправедливо — просто завидуют, а на самом деле я — что надо»). Завышенная самооценка тормозит, а то и вовсе прекращает профессиональный рост, отрицательно влияет на улучшение трудовых показателей.

Профессиональное самосознание молодого специалиста формируется вместе с обретением смысла жизни, под его влиянием и оказывает обратное влияние на него.

Базово-психологические компоненты профессионализма Требованиям профессионального труда соответствуют и базовые психологические свойства личности, когда они обладают признаками их профессионального развития.

➤ **Профессиональная направленность** — наличие в целе-мотивационной структуре личности профессиональных побуждений к применению всех своих сил в избранной профессии, самореализации в ней. Эти побуждения имеют две специальные разновидности: профессиональные мотивы и профессиональная концепция.

К *профессиональным мотивам* относятся: мотивы выбора профессии, мотивы продолжения профессиональной работы, планы жизни, связанные с ней, убеждения о способах удовлетворения собственных потребностей и реализации жизненных планов с помощью профессиональной деятельности и по ее результатам, профессиональные идеалы совершенства и результативности ее осуществления, профессиональные цели (близкие и далекие), желания, интересы, устремления и склонности, мотивы самоотдачи на выполнение профессиональных обязанностей, мотивы выбора средств и способов достижения целей, профессиональные притязания.

Слагаемые *профессиональной концепции* несколько иные: а) «образ деятельности» — совокупность профессиональных взглядов, убежде-

¹ Климов Е.А. Введение в психологию труда. — М., 1998. — С. 118.

ний и побуждений профессионала, связанных с пониманием сущности и особенностей своей деятельности, условий, целей, средств и способов осуществления, необходимых результатов; б) «образ должности» — понимание своей должности, ее места в структуре организации, связей с другими должностями, своих должностных целей, задач, прав, обязанностей и ответственности, условий, возможностей, дозволенных и запрещенных способов работы, требований к результатам работы по должности, критериев и качества; в) «образ коллектива» — понимание, с какими людьми придется или приходится работать, как с ними строить отношения, как взаимодействовать, общаться, обмениваться информацией, каких формальных и неформальных норм при этом придерживаться.

➤ *Морально-психологическая подготовленность к профессиональной деятельности* — знание и внутреннее принятие профессионалом моральных норм поведения и деятельности, связанных с профессиональными целями, задачами, возможностями, средствами и способами работы. Это увиденная им связь профессиональных действий с их моральным аспектом, желание считаться с ним, умение правильно решать профессиональные задачи с соблюдением норм морали и этики.

К о м п о н е н т а м и морально-психологической подготовленности профессионала, помимо общих ее основ, выступают:

- *моральные знания и убеждения;*
- *навыки, умения и привычки высокоморального поведения на работе и вне ее (для ряда профессий это имеет профессиональное значение — учительской, юридической, военной и пр.);*
- *морально-психологические установки и ценностные ориентации,* выражающие безусловное внутреннее принятие профессионалом моральных норм, окрашенное глубоким личностным смыслом и чувством. Они становятся критериями в решении вопросов справедливости, должного, допустимого и запретного. Верно сказано выдающимся педагогом *В.А. Сухомлинским (1918—1970):*

Идеи делаются святыми и нерушимыми не тогда, когда они запоминаются, а тогда, когда живут в трепете мысли и чувства, в созидании, в поступках...¹;

- *профессионально важные морально-психологические качества* — личностные особенности, проявляющиеся устойчиво в профессионально-моральных отношениях к профессиональному труду и к другим людям. Свежо и современно умозаключения мудрых людей прошлого: человеку, не постигшему науки добра, всякая другая наука приносит лишь вред (*М. Монтень*, фр. моралист); образование

¹ *Сухомлинский В.А.* Избранные педагогические произведения: В 3 т. — М., 1979. — Т. 1. — С. 429.

человека без постижения им добродетелей — все равно что золотое кольцо в носу у свиньи (Я.А. Коменский, чешский педагог).

➤ *Развитые профессиональные способности.* По степени реализованности различаются *потенциальные* и *актуальные* (развитые) профессиональные способности. Первые связаны с оценкой имеющихся у принимаемого на работу или учебу качеств, оцениваемых с позиций возможности их развития в ходе учебы и работы. Развитая же способность — это достигшая высоких уровней соответствия требованиям профессии. Классный профессионал всегда обладает высокоразвитыми способностями. Два работника могут обладать одинаковыми профессиональными знаниями, навыками и умениями, но отличаться по способностям, и результаты их труда будут резко отличными.

Выделяют не одну, а несколько разновидностей способностей к определенной профессиональной деятельности. *Способность к профессии* — личностный комплекс профессионально развитых психологических особенностей. Она включает обычно ряд *частных* способностей — интеллектуальных, организаторских (качества, обеспечивающие умелую организацию своей работы и работы других людей), деловых, экстремальных. Кроме того, способность к определенной профессии связана нередко и со *специальной способностью* — отдельными особо важными для данной профессии качествами (для музыканта, например, слух, для танцора — координация движений, для переговорщика — общительность и т.п.).

В любой профессиональной деятельности важны *деловые* способности, которые во многом определяются волевыми качествами человека: активностью, предприимчивостью, целеустремленностью, деловитостью, инициативностью, организованностью, аккуратностью, самостоятельностью, дисциплинированностью, требовательностью, настойчивостью, упорством, выдержкой, стойкостью, мужеством, смелостью.

Для любого профессионала важны *экстремальные*¹ способности — высокая степень соответствия его индивидуальных особенностей требованиям поведения и действий в неожиданных, трудных, рискованных, опасных ситуациях. Есть общие экстремальные способности человека — способности действовать в любых экстремальных ситуациях жизни и специальные, профессиональные — способности успешно действовать в своеобразных ситуациях конкретной профессиональной деятельности (например, спасательной, хирургической, военной, морской, авиационной, правоохранительной и др.). Первые

¹ От *лат. extremus* — крайний, т.е. выходящий за рамки нормы, достигающий крайних осложнений. Имеются в виду повышенно сложные ситуации в жизни и деятельности, трудные, рискованные, опасные.

довольно устойчивы, малозменяемы, а вторые могут быть существенно развиты при профессиональной подготовке и наличии опыта.

Важную роль в структуре профессионализма играет и специальная подготовленность.

5.3. Психологическая характеристика специальной подготовленности

Профессиональная образованность

Профессиональная образованность — система комплексных, общенаучных и специальных, теоретических и прикладных, фундаментальных и практических, широких и конкретных знаний, взглядов, представлений, убеждений, а также интеллектуальных умений, позволяющих: а) с современных социальных и научных позиций правильно понимать профессиональную сферу своей деятельности в системе жизни общества и деятельности государства; б) самостоятельно оценивать общественные и профессиональные требования, связи, зависимости, критерии эффективности всех ее составляющих (целей, задач, перспектив, тенденций, ситуаций, решений, действий, методов, результатов и др.); в) ориентируясь на это, самостоятельно регулировать свою деятельность в целом и в конкретных профессиональных ситуациях. Профессиональная образованность вносит важный вклад в повышение уровня социального и профессионального развития личности, интеллекта, профессиональной культуры, духовности специалиста. Она формирует важное интеллектуальное качество образованного профессионала — *системное надситуативное мышление*. Это возможность и привычка выбирать линию и способы своего поведения в конкретных ситуациях, исходя не только из их особенностей и сиюминутных соображений, но и из их места в профессиональной деятельности и жизни. Надситуативное мышление — это мысленный взгляд на конкретную ситуацию с высоты, как бы поднявшись над ней. Такая позиция позволяет образованному профессионалу понять, что стоит за пределами непосредственно наблюдаемого в конкретной ситуации, мысленно увидеть ее дальние горизонты. Не случайно говорят, что ум человека — самая высокая вершина мира. Надо и использовать его достоинства, когда они есть. Не переставая радоваться, какое место занимает данная ситуация на линии, ведущей из прошедшего в будущее, к главным целям, стоящим перед профессионалом, т.е. в его профессиональной стратегии, анализе действий и поведения. Во-вторых, «осмотреться по сторонам», увидеть, частью какой общей ситуации является данная, на фоне каких более крупных событий она возникла, какие факторы

присущи им и оказывают внешне незаметное влияние на данную ситуацию (т.е. не воспринимаются непосредственно глазами, ушами и др., а поэтому и не понимаются достаточно, если не использовать ум, интеллект). Такими факторами обычно бывают социальные и профессиональные, правовые и моральные (добра или зла, справедливости или несправедливости, человечности или жестокости), психологические и педагогические, экономические и финансовые и др. Надситуативное мышление позволяет при принятии решения все учесть, оценить конкретную ситуацию несторонне и принять соответствующее решение. Отсутствие или слабость развития такого мышления ведет к сиюминутным, недальновидным решениям, которые чаще всего вредят делу.

Профессиональное мастерство (обученность) — *Профессиональное мастерство* — профессиональная обученность, представленная совокупностью профессиональных знаний, навыков и умений, имеющихся у специалиста.

► *Профессиональное знание* — информация, ставшая достоянием сознания. Опираясь на знания, профессионал разбирается в своей деятельности, ее проблемах, принимает решения, выбирает способы действий, контролирует и оценивает результаты. Чем глубже и обстоятельнее он понимает, тем выше его мастерство, тем успешнее деятельность. Чем сложнее деятельность, ее задачи, трудности их решения, тем большую роль играют знания. В ситуациях конкуренции, конфронтации, борьбы побеждает тот, кто знает больше и разбирается лучше. Мышление человека, не опирающееся на богатые знания, малопродуктивно. Знания — основной «материал», используемый при оценке обстановки, принятии решений и регулировании действий. Исторические тенденции развития профессионализма, ведущие в будущее, повышают роль знаний, их богатства, комплексности, глубины, научности, фундаментальности и практичности.

► *Профессиональный навык* — доведенный до автоматизма способ эффективного выполнения какого-то профессионального действия. К *свойствам* навыка относятся: точность действий, скорость, экономичность (выполнение при минимально возможных усилиях и затратах энергии), машинность (выполнение без концентрации внимания на технике действий), стереотипность (одинаковость выполнения при повторениях), консервативность (трудность изменения), надежность (противодействие разрушающим факторам — перерывам в выполнении, помехам, отрицательным психическим состояниям специалиста), успешность в достижении нужного результата. Как бы ни были важны знания, профессионал — это обязательно человек, умеющий профессионально действовать, не на словах, а на деле доби-

ваться нужного результата. До уровня навыков отрабатываются относительно стандартные, многократно повторяющиеся в работе профессионала действия.

Навыки — автоматизированные компоненты профессиональной деятельности. Они освобождают сознание от «черновой работы», от припоминания разных сведений, приемов, рекомендаций, того, что и как делать, от контроля над движениями рук и ног, от размышления над соблюдением простейших правил. Они позволяют, автоматизированно выполняя стандартные действия, одновременно концентрировать внимание на важном в данный момент: наблюдении за обстановкой, собеседником, их оценке, размышлении о способах преодоления трудностей, путях достижения более высокого результата и пр. Наличие навыков обеспечивает успешные действия в трудной обстановке, позволяет экономить силы, меньше уставать.

Навыку, проявляющемуся внешне, соответствует сложившаяся «внутренняя схема», программа его выполнения (состоящая из физиологических и психологических связей, динамических стереотипов). По ее особенностям различают *сенсорные* навыки (наблюдения, осмотр, выявление особенностей собеседника, рассматривание мелких деталей, их идентификация, определение расстояния на глаз, температуры путем прикосновения к телу и предмету рукой, различение запахов и т.п.), *умственные* (работа с документами, их оформление и заполнение, чтение географической карты или электронной схемы, быстрая оценка обстановки, принятие решений, расчеты, самоконтроль, соблюдение норм и положений, планирование и др.), *двигательные* (уверенное выполнение двигательных рабочих движений, владение инструментом, манипуляция органами управления транспортным средством и т.п.) и *комплексные* (навыки общения, реагирования на опасную ситуацию, работы на компьютере и др.).

По содержательно-функциональным особенностям различают: навыки работы с документами, со средствами связи, анализа обстановки и результатов действий, организационные, управленческие и пр.

Навыки бывают *простыми* и *сложными*. Сложные включают в себя простые в качестве компонентов. Так, навык работы на компьютере состоит из множества простых, связанных с реализацией его богатейших возможностей. Высокое профессиональное мастерство характеризуется владением преимущественно сложными навыками.

★ *Профессиональное умение* — освоенный профессионалом комплексный способ успешного выполнения сложного профессионального действия или решения задачи в нестандартных, необычных, условных ситуациях. Если навыки обеспечивают уверенные и эф-

фективные действия в стандартных, повторяющихся ситуациях, то умение — именно в нестандартных, разнообразных, заметно отличающихся друг от друга. В нем объединены группы знаний и навыков со специальной обученностью профессионала использовать их в комплексе для действий в таких ситуациях. В умении есть элементы автоматизма, но в целом действия осуществляются осознанно, а поэтому в отличие от навыка в нем всегда активно мышление. Умение обнаруживается в правильном выявлении своеобразия данной ситуации, принятии адекватного решения, гибком изменении порядка и способа действий, осмысленном введении в действие новых, отвечающих реальным особенностям обстановки приемов и способов. К *свойствам* умений относятся: адекватность ситуации, осмысленность, гибкость, успешность при любых изменениях обстановки, достаточный темп, надежность (т.е. неразрушаемость, устойчивость к воздействию помех, действиям при любых осложнениях).

Умения также различаются по содержательно-функциональным особенностям (умение делать что?), а также по сложности. *Простые* умения — прямое практическое приложение знаний о том, что и как делать (например, инструкции к купленному бытовому прибору, включению телевизора, пользованию радиотелефоном, справочником и пр.). Нередко такие умения выступают начальным этапом формирования соответствующего навыка. Другое дело — *сложные* умения, которые включают в себя знания и навыки, но сами в автоматически выполняемый навык никогда не превращаются. К примеру, умение водить автомашину при любой дорожной обстановке, выявлять причины отказа техники, подготавливать материалы для телепередачи, анализировать состояние рынка, составлять квартальный отчет, разрабатывать план развития производства, освобождать заложников, проводить допрос, занятия с персоналом, читать лекции и множество других. Каждый раз, выполняя эти действия, надо напряженно думать, искать, творить, проявлять самостоятельность. Сложные профессиональные умения — венец профессионального мастерства. Не случайно на Руси подлинных мастеров издавна называют умельцами.

Профессионально-психологическая подготовленность

Почти любой профессионал сталкивается с психологическими проблемами, встречаясь с людьми, изучая и оценивая их особенности, анализируя поступки, устанавливая контакты, общась, ведя переговоры, взаимодействуя, оказывая помощь, стремясь повлиять на них. Кроме того, решение профессиональных задач нередко сопряжено с обострением условий, повышенными трудностями, неудачами и т.п., которые зачастую вызывают у работника *стресс* (общую, произвольно возникающую физиологическую и психоло-

гическую реакцию мобилизации возможностей организма и психики человека), *психическую напряженность*, нагрузки и перегрузки, а нередко и *психологический дискомфорт*, недовольство, переживания, борьбу мотивов, беспокойство, неуверенность, тревогу, нерешительность, боязнь, страх, испуг, ужас, горе, стыд и др.

Роль внешне и внутренне обусловленных психологических проблем не только в том, что профессионалу при этом трудно и неприятно, но, главное, когда он не подготовлен или недостаточно подготовлен к встрече с ними и их решению, у него *ухудшается психическая деятельность* (снижение мотивации, заторможенность мышления, ухудшение способности к анализу, потеря памяти, забывание рекомендаций и советов, снижение и сужение внимательности, ослабление наблюдательности, обострение инстинкта самосохранения, появление иллюзий и др.), а вслед за этим *ухудшается работоспособность и эффективность действий* (появляются и увеличиваются в числе ошибки и промахи, они делаются более грубыми, снижается качество и точность оценки обстановки и действий, трудности преувеличиваются, обостряется опасение за возможные неудачи, появляются пропуски в действиях, они делаются шаблонными и не отвечающими специфике обстановки, утрачивается решительность, принимаются неверные решения, усиливается перестраховка, ухудшается поведение, совершаются не свойственные человеку поступки, повышается вера в приметы, бывает отказ от действий и др.). Причем ухудшения могут выражаться цифрами от 1—5% и до 100% (полная потеря способности выполнять свои обязанности) и длится от нескольких минут до 2—3 ч, а порой и много дольше (при сильных психических потрясениях и психотравмах).

Профессионально-психологическая подготовленность профессионала, формируемая и повышаемая в процессе его подготовки, выражается в возможности действовать в психологически насыщенной и сложной обстановке столь же эффективно, как и в обычной и без негативных психологических последствий для самого профессионала. Она предполагает ориентированность (устойчивую внутреннюю установку и умение) на выявление психологических аспектов обстановки, планируемых и выполняемых действий, людей, групп, умение понимать их особенности, выбирать соответствующую им позицию, линию поведения, общение, устанавливать психологический контакт, оказывать психологическое воздействие, достигать согласия, обеспечивать успешные действия в психологически сложных ситуациях (подробнее см. главу 7).

Соотношение рассмотренных основных характеристик профессионализма дополнительно иллюстрирует рис. 5.2.

| Специалист | | | |
|-------------------------|-----------------------|--|---|
| Обученность | Воспитанности. | Отношение к делу | Результаты дела |
| Знает | Низкая (не хочет) | Плохов | Очень низкие |
| | Высокая (хочет) | Старательнов | Низкие (не получается) |
| Знает и умеет | Низкая (не хочет) | Плохов, делает только по принуждению и под контролем | Низкие |
| | Средняя | Положительно, но нуждается в повышенном контроле | Удовлетворительные (во многом формальные) |
| | Высокая | Старательнов | Удовлетворительные (не все получается) |
| Знает, умеет и способен | Низкая (не хочет) | Плохов, делает только по принуждению и под контролем | Удовлетворительные (во многом формальные) |
| | Средняя | Положительно | Хорошие |
| | Высокая | Усердно | Отличные |

Рис. 5.2. Взаимосвязь компонентов профессионализма с успешностью деятельности работника

Вопросы и задания для самопроверки и размышлений

1. Что называется профессионализмом?
2. Чем определяются и в чем заключаются социально-психологические требования к профессионалу?
3. Какие социально-психологические компоненты профессионализма отвечают социально-психологическим требованиям к нему?
4. Каковы требования к базовым психологическим особенностям профессионала?
5. Какие компоненты профессионализма отвечают требованиям к базовым психологическим особенностям личности?

6. Перечислите основные требования к специальной подготовленности профессионала.
7. В чем заключается роль образованности в профессионализме?
8. Охарактеризуйте специфику знаний, навыков и умений профессионального мастерства. Каково сходство и различие профессиональных навыков и умений?
9. Какие особенности профессиональной деятельности делают профессионально-психологическую подготовленность необходимым компонентом профессионализма?
10. Из чего складывается профессионально-психологическая подготовленность?
11. Что понимается под экстремальными способностями и экстремальной устойчивостью?
12. Какие качества определяют подготовленность профессионала к решению психологических проблем, которые могут возникать в его работе?
13. Попытайтесь оценить имеющиеся у вас социально-психологические компоненты профессионализма и степень их соответствия нужному уровню развития.
14. Проведите самоанализ и самооценку степени профессиональной развитости базовых психологических компонентов профессионализма.
15. Проведите самоанализ и самооценку процесса формирования своей профессиональной образованности и степень успешности этого процесса.

Литература для самостоятельной работы и углубленного изучения

1. Зеер Э.Ф. Психология профессий. — Екатеринбург, 1997.
2. Климов Е.А. Введение в психологию труда. — М.; 1998.
3. Климов Е.А. Обрат мира в разнотипных профессиях. — М., 1995.
4. Климов Е.А. Психология профессионала. — М.; Воронеж, 1996.
5. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. — Ростов н/Д, 1996.
6. Маркова А.К. Психология профессионализма. — М., 1996.
7. Плужников Н.С. Психологический смысл труда: Учеб. пособие. — М.; Воронеж, 1997.
8. Пономаренко В.А. Психология духовного профессионализма. — М., 1997.
9. Пономаренко В.А. Авиация. Человек. Дух. — М., 2000.
10. Психология самосознания: Хрестоматия / Ред.-сост. Д.Я. Райгородский. — Самара, 2000.
11. Романова Е.С., Суворова Г.А. Психологические основы профессиографии. — М., 1990.

Профессионализация личности обучающегося

Глава 6

Жизнь — это бесконечное совершенствование. Считать себя совершенным — значит убить себя.

Ф. Хейбелль

Поставь над собой сто учителей — они окажутся бессильными, если ты не можешь сам заставить себя и сам требовать от себя.

В.А. Сухомлинский

Не уметь сорочно выражать своих мыслей — недостаток; не иметь самостоятельных мыслей — еще гораздо больший; самостоятельные же мысли вытекают только из самостоятельно же приобретаемых знаний.

К.Д. Ушинский

6.1. Задачи и закономерности профессионального становления личности обучающегося

Профессионализация личности как практическая задача в вузе

Неотрывность профессионализма от особенностей личности, рассмотренная в предыдущей главе, выдвигает задачу формирования личности обучающегося в число важнейших, стоящих перед образовательным учреждением и каждым обучающимся. Ее успешное решение требует:

- принятия такой задачи в качестве одной из основных и отражение ее в документах, организующих деятельность вуза;
- конкретизации этой задачи в модели (профессиональном портрете, квалификационной характеристике) выпускника;
- разработки комплексного плана и организации системной работы по обеспечению профессионального развития личности обучающихся, включающей использование всех возможностей вуза;
- подготовки постоянного персонала вуза, обеспечивающей его квалифицированную и согласованную работу по подготовке обучающихся в качестве профессионалов-личностей;
- активизации и организации работы обучающихся по самоформированию личности как профессионала, с оказанием помощи со стороны постоянного персонала вуза и сокурсников;
- создания в образовательном учреждении благоприятного социально-психологического климата и условий, способствующих должному профессиональному становлению личности обучающихся;

- проведения работы, формирующей и развивающей профессионально личность обучающихся, в ходе преподавания всех учебных дисциплин, практик и стажировок;
- проведения специальной формирующей и развивающей личностно обучающих работы в свободное от занятий время, в общежитиях, при организации досуга, включая работу и общественных формирований обучающихся, и служащих иных организаций;
- проявления заботы о влиянии на личность обучающихся благоприятных социально-психологических факторов и условий, существующих вне стен образовательного учреждения; максимально возможное ограждение обучающихся от неблагоприятных тормозящих и деформирующих влияний;
- организации текущего и рубежного контроля за ходом и результатами профессионального становления личности обучающихся, а также функционированием всех звеньев системы работы ссуза, призванных обеспечить его; принятие необходимых мер по результатам такого контроля;
- организации итогового контроля степени профессиональной сформированности личности выпускников, анализа результатов, выявления причин успешности и недостатков, выводов и разработки мер по совершенствованию работы ссуза.

Обучение в профессиональном образовательном учреждении — первая профессиональная проба человека. Какие качества и особенности он обнаруживает в ходе учебы, какие профессиональные черты от курса к курсу он приобретает, те же он будет, скорее всего, проявлять и в профессиональной деятельности. Если он недостаточно умен, добросовестен, ответствен, самокритичен, организован, неаккуратен в выполнении учебных заданий, нетребователен к себе, легкомыслен, то откуда возьмутся совершенные проявления этих качеств на работе? Если у него мало знаний, они поверхностны, а он, сдавая зачеты и экзамены, пытается получить положительные и даже высокие оценки путем обмана преподавателей (использование шпаргалок, подсказок, манипуляций с билетами и пр.), то как он сможет со знанием дела, профессионально, честно, без всякого обмана (укрывательства, приписок, подделок) достигать подлинно высоких результатов в работе? Бывают, конечно, случаи, когда отличник оказывается посредственным практическим работником, а едва успевающий — успешным (причин таких случаев много, и обычно они не связаны с уровнем профессионализма). Но, как говорят, исключение лишь подчеркивает правило: вероятность описанных случаев — 1 из 50-ти, а противоположных — 49 из 50-ти. Поэтому надо принципиально подходить к оценке личностных проявлений каждого студента в учебе и различий

и устремлениях: у одного — получить диплом, у другого — овладеть профессионализмом, у третьего — приобрести право на работу, у четвертого — научиться достигать высоких результатов в работе, чтобы развиваться и расти дальше.

**Психолого-педагогические
закономерности
профессионального
становления личности**

Процесс профессионального становления личности закономерен, как и весь процесс социализации человека, частью которого он является. Он подчиняется объективно существующим, устойчивым, повторяющимся причинно-следственным зависимостям между обстоятельствами, факторами, воздействиями на личность и происходящими в ней изменениями. Такие зависимости есть между *психологическими причинами* (например, психологией общества, группы, близких людей; или психологическими воздействиями (факторов непсихологической природы — материальных условий жизни, места жительства, происходящих с человеком событий, опасностей, телевидения и др.) и *психологическими следствиями-результатами* (формирующимися и изменяющимися психологическими свойствами человека, качествами, другими особенностями), а также между *педагогическими причинами* — педагогическими воздействиями (школы, педагогов, воспитателей, родителей, разных форм и методов проведения занятий, самого обучающегося на себя и др.) и *педагогическими результатами* (образованностью, воспитанностью, обученностью, развитостью обучающихся). В условиях образовательного учреждения причинно-следственные зависимости имеют преимущественно взаимосвязанный психолого-педагогический характер: педагогические воздействия имеют и психологический результат, а психологические — и педагогический.

Закономерностей много, но все можно свести в три основные группы: возрастные, социальные и деятельностные.

➤ *Возрастные психолого-педагогические закономерности* проявляются в последовательной смене периодов, на которые делится жизненный путь человека: детство, отрочество, юность, зрелый возраст, пожилой, старость. Смена возрастов связана, конечно, с биологическими закономерностями, действующими непреклонно и влияющими изменения в организме человека, которые отражаются на его психологических особенностях. Помимо чисто анатомических и зрительно наблюдаемых возрастных изменений облика человека, происходят изменения и в нервной системе. Вначале это биологическое созревание, которое у мозга завершается к 6 годам, половое — к 14—16 годам, созревание анализаторов (органов чувств) — к 17—19 годам, коры головного мозга — к 23—25. Юношескому возрасту свойственны свои закономерности, и одной из них выступает повышенная динамичность физиоло-

гических и психофизиологических изменений и очень важный для последующего возрастного развития характер их результатов, трудно меняющихся затем. Поэтому недостатки формирования личности в этом возрасте имеют далеко идущие последствия для профессионального становления и последующей жизни, и их разумно не допускать.

С возрастным развитием закономерно связан феномен *психологического возраста* — определенного уровня психологического развития, свойственного большинству представителей той или иной возрастной группы. Но бывает, что человек в возрасте, например, поздней юности (17—19 лет) обладает психологическим возрастом (уровнем развития) 13—15-летнего или, напротив, 23—25-летнего. Чаще всего это обнаруживается в интеллектуальной и социально-психологической сферах личности, в профессиональном становлении. Бывает, что человек в молодежном возрасте психологически выглядит стариком: опустошенный, безразличный, вялый, мечтающий только об отдыхе и расслаблении. Бывают и старики, которые по состоянию психики и возможностям превосходят многих молодых. Молодым людям важно не отставать с возрастным психологическим развитием, а лучше опережать его. Профессиональное самоопределение осуществлять не по случайным причинам, а на основе знакомства с широким кругом профессий, при отчетливом понимании привлекательных и трудных сторон избираемой профессии, с использованием результатов психодиагностики способностей.

➤ Группа *социально-психологических закономерностей* прижизненного развития человека связывает его причинно с влиянием внешних социальных условий и проявляется в социализации личности, о которой уже шла речь в главе 3. Социально-психологическое развитие — это движение от сконцентрированности мыслей и интересов на самом себе к расширению их поля на окружающий социальный мир, других людей, своих связей и взаимозависимостей с ними. Отставание в социально-психологическом развитии — это суженность поля понимания жизни, эгоцентричность сознания. У части обучающихся в профессиональных образовательных учреждениях отставание проявляется в ограниченном и поверхностном понимании социальной среды, человечества, общества, смысла своей жизни, задач самоактуализации и самореализации, профориентированности, развитии гражданственности, патриотизма, правовой культуры, чувства долга и ответственности, потребности к труду и самовыражению себя в профессиональной карьере, в неумении использовать право на свободу, появлению деформированных представлений о ценностях жизни и моральных нормах, в отставании духовного развития и приоритетном стремлении к удовлетворению потребностей тела. Профессиональное ста-

новление и все последующие изменения личности находятся в зависимости от социально-психологических факторов, действующих в образовательном учреждении. Можно говорить о фактах частого непонимания обучающимися сущности и содержания психологической и социально-психологической подготовки к будущей профессиональной деятельности, о зауженном понимании профессионального образования (сведении его к обогащению профессиональными знаниями; это, кстати, часто бывает причиной тех случаев, когда отличник становится слабым практическим работником), неумении и слабых волевых усилиях по самоформированию и профессиональному становлению.

➤ **Деятельностные психолого-педагогические закономерности** профессионально-психологического развития личности обучающихся — это закономерности самоизменения под влиянием собственной целенаправленной либо спонтанной, неосознаваемой по последствиям активности. Активность, как уже неоднократно отмечалось, — универсальный закон развития любого живого организма, его анатомо-физиологических и психологических свойств. Что активно в жизни, то и развивается. Чтобы развить, например, бицепс, существует единственный путь: упражняться в поднятии тяжестей. Если тяжести будут подниматься только правой рукой, то и развиваться будет только правый бицепс, а левый останется хилым. Это справедливо и на уровне психики. Чтобы развить память, надо систематически упражняться в запоминании все усложняющегося материала; чтобы развить смелость, надо многократно попадать в условия, вызывающие тревогу, опасения, волнения, страх и т.д., но вынуждающие преодолеть их; чтобы развить целеустремленность и упорство, необходимо добиваться требуемого результата, не отступать при встрече с трудностями, упорно преодолевать их, не отчаиваться при неудачах, заставлять себя находить новые пути и средства; чтобы стать умным, есть только один путь — решать сложные задачи. Другого пути нет, ибо только здесь действует механизм интериоризации, психологического присвоения человеком любого достоинства, превращения его в богатство и возможности своей личности. Буквально по русским поговоркам: «ум не пуговица, к голове не пришьешь», «наука не пиво, в рот не вольешь».

Во время учебы в вузе обучающийся осознает или нет, но изменяет себя. У него возникают, развиваются, начинают доминировать одни качества или ослабевают, исчезают, перестают играть должную роль другие. Фактически он зачастую делает себя таким, каким и не хочет быть. Но это и есть та дорога и тот результат, который он выбрал сам своими поступками, действиями, увлечениями, интересами и пр. во время пребывания в образовательном учреждении. Самооправдания типа «еще успею», «когда надо — буду» — плод чрезмерной самоуве-

ренности и незнание печального опыта людей старшего поколения, проживших жизнь. Опыт же учит: люди портятся легче, чем исправляются, что посеешь в молодости, то пожнешь в старости. Важно каждому учащемуся, студенту, курсанту, слушателю инициативно, осознанно и настойчиво *стараться проявлять в образовательном учреждении те профессиональные особенности, которые нужны в профессиональной работе и карьере*, обращая внимание на преодоление своих слабостей и отставание в развитии тех или иных профессиональных качеств. Надо заниматься, образно говоря, «профессиональной гимнастикой личности», самостоятельно наращивать «профессиональные мускулы», надо практически делить самого себя. Чем чаще, чем дольше, чем разнообразнее самоупражнения в проявлениях всех компонентов профессионализма, тем большего можно ожидать от будущей жизни.

Особое значение деятельностных закономерностей в том, что в отличие от возрастных и социально-психологических они находятся почти целиком во власти самого человека. Если он не полностью и неправильно воспользовался ими, он сам обокрал себя психологически, духовно, профессионально, и за это придется расплачиваться в недалеком будущем.

В целом профессиональное становление — одна из центральных жизненных задач человека, оказывающих влияние на всю его жизнь. Выделяются четыре временных этапа в ее решении¹:

- 1) допрофессионального развития личности (подготовка к профессионализации);
- 2) поиска и выбора профессии, профессионально-образовательного учреждения;
- 3) овладения профессией при получении профессионального образования;
- 4) профессионального совершенствования в процессе самостоятельной профессиональной деятельности.

6.2. Личностно-формирующий потенциал образовательного учреждения

| | |
|---|---|
| <p>Системный характер возможностей профессионального становления личности</p> | <p>Системный, целостный, взаимосвязанный, взаимообусловленный характер психологии личности закономерно обуславливает необходимость и системного подхода к ее формированию на основе использования всего потенциала возможнос-</p> |
|---|---|

¹ Поваренко В.П. Психологическая концепция профессионального становления личности // Вестник Ярославской психологии / Под ред. проф. В.В. Козлова. — Ярославль, 2000. — С. 214.

тей, имеющих в образовательном учреждении. Безуспешно пытаться формировать личность профессионала разовыми, разрозненными воздействиями на нее; формировать отдельные качества по очереди, надеясь, что они сами потом сложатся в целостность; пытаться сначала учить, а потом формировать личность; думать, что одним можно поручать только учить, а другим формировать личность обучающихся; полагать, что формирование идет только на занятиях и специальных мероприятиях, а остальное время для изменений в личности — «перерыв». Все наоборот: нет ничего, что существует изолированно и в личности, и в той окружающей среде, в которой он живет и учится. Нет ничего в ней, на что можно закрыть глаза.

Совокупность факторов, влияний и условий, оказывающих психологическое влияние на общее и профессиональное формирование личности учащегося, студента, курсанта, слушателя, образует *лично-формирующий потенциал* образовательного учреждения. Задача заключается в том, чтобы понимать этот потенциал всем, начиная от ректора и кончая обучающимся, лаборантом, библиотекарем, работником пищеблока, медсестрой, понимать свое место в нем и возможности, а также сполна использовать их. Около 400 лет назад великий чешский гуманист и основатель научной педагогики Я.А. Коменский писал, что работа школы требует *порядка*.

т.е. размещения вещей предшествующих и последующих, верных и ложных, больших и малых, схожих и несхожих в соответствии с местом, временем, числом, мерой и весом, надлежащими и соответствующими каждой вещи... порядок есть душа вещей. Ведь все, что привидно и порядок, сохраняет свое положение и целостность до тех пор, пока удерживают порядок. Если порядок нарушен, то все ослабевает, колеблется, расшатывается, падает¹.

Эти слова можно отнести и к системе работы по использованию потенциала возможностей профессионально-личностного становления обучающихся в среднем профессиональном образовательном учреждении. Если нет порядка, нет системы, то разрозненные и не согласованные усилия мало что дадут. Добиться этого не просто, но это задача, которую надо решить непременно.

Структура лично-формирующего потенциала

В структуру лично-формирующего потенциала входят факторы психологической и непсихологической природы, оказывающие в образовательном учреждении психологическое влияние на обучающихся и вызывающие социально и профессионально значимые изменения в их личности.

¹ Коменский Я.А. Избранные педагогические сочинения: В 2 т. / Под ред. А.И. Пискунова и др. — М., 1982. — Т. 2. — С. 312—313.

В их число входят:

1) *включенность каждого обучающегося* в образовательный процесс;
2) *особенности образовательного учреждения*: места его расположения, статуса, его научного и образовательного авторитета, славы, истории, размещения, оборудования, технического оснащения, условий для получения образования, условий для самостоятельной работы слушателей (библиотеки, читальные залы, места для самостоятельной работы, компьютерное обеспечение и др.);

3) *особенности руководства образовательным учреждением*: особенности личностей, стилей деятельности руководителей, их авторитетность, примерность, решения и принимаемые меры по организации образовательного процесса, проявляемая забота о благоприятных условиях учения, питания, снабжения, досуга, быта преподавателей и обучающихся;

4) *особенности организации всего образовательного процесса и занятий*: планирования, плановой и учебной дисциплины (в частности, посещаемости занятий), соблюдения расписания занятий (например, недопустимость их отмены по хозяйственным или иным, не относящимся к образованию причинам); обеспеченности образовательного процесса всем необходимым для его качественного осуществления; состоянии учебно-исследовательской и научно-исследовательской работы, контроля, критериев оценивания, требовательности к нерадивым, доброжелательной помощи отстающим по уважительным причинам; организации контактов с правоохранительными органами, практик, стажировок и др.;

5) *особенности педагогического коллектива*: его комплектования, личностей, входящих в него, отношений их к делу, к обучающимся, к состоянию дел в стране и образовательном учреждении, педагогическая культура, профессионализм, авторитетность, общий уровень преподавания, особенности работы факультетов, научных и учебных библиотек, обеспечения обучающихся учебными и методическими материалами, работа психологической службы образовательного учреждения;

6) *особенности коллектива обучающихся* в образовательном учреждении и учебных группах: типичные особенности личностей обучающихся, входящих в учебные группы, курсы, особенности лидерства и лидеров, авторитетных обучающихся, взаимоотношения между учебными группами и внутри их, господствующие в коллективе обучающихся и в учебных группах мотивы, интересы, настроения, нормы поведения, отношение к профессии и овладению ею, «культ учебы», работа со студенческим коллективом;

7) *особенности бытового обустройства обучающихся*: финансового положения, питания, общежития, гигиены, оказания медицинской помощи, удовлетворения культурных запросов, занятий спортом, ра-

боты факультетов и обеспечивающих служб по улучшению условий жизни и получения образования студентами и др.;

8) *особенности внеколлективных связей* образовательного учреждения: с коллективами других образовательных учреждений, профессиональными трудовыми коллективами, детскими учреждениями, спортивными, правоохранительными, организациями культуры, общественными и религиозными организациями, жителями, советами ветеранов и пр.

Среди этих факторов может быть много способствующих профессиональному становлению обучающихся либо задерживающих, порой деформирующих и даже прерывающих его (бывает, что часть обучающихся разочаровывается в избранной профессии и бросает учебу). Подавляющее большинство этих факторов может варьироваться по своему влиянию, быть положительным или отрицательным, превратиться из одного в другое. Поэтому не сами факторы, а их особенности определяют характер влияния. Это требует повышенного внимания к ним и осуществления постоянного психолого-педагогического мониторинга, отслеживания, оценки и психолого-педагогического усовершенствования, что и выступает основой успешного использования потенциала.

6.3. Психологическое обеспечение профессионально-личностного становления обучающихся

Основные психолого-педагогические условия становления личности обучающихся

Преодоление стихийности, неуправляемости, непредсказуемости в профессиональном становлении личности обучающегося достигается в первую очередь созданием *психолого-*

педагогических условий, благоприятствующих этому.

Первым основным условием выпуска из образовательного учреждения полноценно подготовленных молодых специалистов выступает *нацеленность на профессиональное формирование их личности*, формирование как профессионалов-личностей. Цель как закон определяет содержание и способ всех конструктивных дел образовательного учреждения. Формулировка цели в общей, лозунговой форме типа «подготовить современного специалиста для...» мало способствует успеху. В ней должны быть точно представлены характеристики выпускника как профессионала. То, что рассмотрено в главе 5, раскрывает систему этих характеристик, из которой невозможно ипльять социально-психологические и базово-психологические характеристики личности профессионала. Они и должны быть представлены в цели — модели (портрете, квалификационной характеристике) выпускника. Ее недопустимо сводить к перечню профессиональных знаний и умений, как это порой делается. Цель, включающая личностные характеристики,

обязывает подчинять достижению ее все составляющие деятельности образовательного учреждения и каждого его звена, а также, соответственно, оценивать конечные результаты.

➤ Второе основное условие — целенаправленное *построение целостной, личностно ориентированной, эффективной психолого-педагогической системы* деятельности образовательного учреждения и образовательного процесса в нем. Формирование личности профессионала не может быть только лозунгом. Недопустимо сводить дело и к отдельным мерам, которые не дают нужного результата. Когда его нет, то гроша ломаного не стоят оправдания типа «мы пахали, сеяли, работали», ведь главное — «урожай», что «собрали», т.е. кто выпускается. А что «из души» у человека, выходящего на самостоятельную профессиональную стезю, что это за личность?

Обязательное условие успеха — системное, полное использование личностно-формирующего потенциала, придание каждой группе его элементов, каждому фактору тех особенностей (качественной психолого-педагогической определенности), которые обеспечивают их благоприятное личностно-формирующее влияние. Использование потенциала правильно и полноценно, если задачи, содержание образовательного процесса, его организационные формы, условия, технологии, обеспечение, управление, контроль, оценка, субъекты (преподаватель и обучающийся), а также другие стороны жизни образовательного учреждения пронизывают усилия по формированию профессионала-личности, каждого свойства и качества, предусмотренных целью, и обеспечивают их формирование. Недооценка этого приводит к выпуску «специалиста», который, весьма вероятно, будет не только бесполезным, но даже вредным в трудовом коллективе, на государственной должности, проявит себя как бездельник, формалист, равнодушный к плохим результатам своего труда работник, не ищущий путей повышения качества и производительности труда, не заинтересованный в совершенствовании и использовании новых форм и методов работы, психологически способный злоупотреблять служебным положением, быть обманщиком, мошенником, а возможно, и преступником.

К сожалению, практика построения деятельности и образовательного процесса в разных образовательных учреждениях свидетельствует о том, что личностно-формирующий потенциал зачастую используется далеко не полностью. Система деятельности и образовательного процесса ориентирована преимущественно на формирование специальной подготовленности обучающихся, всех ее компонентов и достигает в этом неплохих результатов, но много слабее — на формирование профессионала-личности. Там, где это имеет место, положение не удается в решающем исправлении.

Важно и другое, часто недооцениваемое: исследования и опыт свидетельствуют о том, что успешное формирование личности обучающихся выступает не только важнейшей частью конечной цели, но и *важнейшим условием эффективности самого образовательного процесса*. Успешно учиться и готовиться стать профессионалом только целеустремленный, добросовестный, трудолюбивый, организованный, пытливый, требовательный к себе обучающийся, т.е. пропихивающий себя как успешно формирующаяся личность. Зато мало чему можно научить человека, если он пассивен, ленив, недобросовестен, не занимается упорно сам.

Никакие новые формы, методы, технологии, виды обучения, никакие материальные затраты не приведут к желательному результату, если они оторваны от решения задачи общего и профессионального личностного роста обучающихся. Поэтому усилия по формированию и самоформированию личности обучающегося с первых дней и месяцев его пребывания в образовательном учреждении обязательны для обеспечения высокого уровня успеваемости и формирования компонентов специальной профессиональной подготовленности обучающихся. Формирование личности с первых шагов в силу отвечает и личным интересам жизни каждого учащегося, студента, курсанта, слушателя.

➤ Третье основное условие — *психолого-педагогическая подготовленность административного и преподавательского состава* к участию в функционировании психолого-педагогической системы ссуза и постоянная активная включенность при использовании личностно-формирующего потенциала. На практике обычно большинство этих работников хорошо подготовлены к обучению учащихся и плохо к процессу обучения, но самоустраиваются (порой даже сознательно) от участия во втором. Около 90% опрошенных преподавателей считают, что для участия в профессиональном развитии обучающихся надо работать во внеаудиторные часы, на что у них нет ни времени, ни сил, ни стимулов. В действительности такое мнение свидетельствует о слабости психолого-педагогической подготовленности к работе в качестве преподавателя ссуза, так как нужна прежде всего *воспитывающая и развивающая* студентов постановка преподавания учебной дисциплины, организация и методика занятий, не требующие дополнительных затрат времени. Чтобы это делать, нужен решительный подъем уровня психолого-педагогического мастерства всех категорий постоянного состава, особенно в вопросах профессионального развития личности обучающихся, и стимулирование участия в таком развитии.

➤ Четвертое основное условие — *максимальная интенсификация учения обучающихся и помощь учащимся в профессиональном самоформировании*. Ничто не может стать достоянием человека без его

собственной активной деятельности. Все компоненты профессионализма — всегда продукт собственных, причем упорных и длительных усилий преподавателя и обучающегося. Учение, как верно говорил выдающийся русский педагог *К.Д. Ушинский* (1824—1871), это труд, и труд нелегкий. Поэтому образовательный процесс, каждое занятие следует организовывать и методически проводить так, чтобы *свести к минимуму пассивность обучающихся*: возможно меньше говорить и делать преподавателю и возможно больше обучающимся, больше проводить семинаров, практических занятий, практических работ, игр, индивидуальных бесед, контрольных работ, проверок знаний, навыков и умений, продумывать вопросы к обучающимся и задания.

Ошибочно представлять преподавание как передачу знаний учащимся, а их обучение как восприятие и запоминание (нечто вроде «учебной поронки», в которую «заливают» знания). Будить мысль и память, оставляя спящими чувства и совесть — психолого-педагогический примитивизм. Опытный преподаватель управляет обучением не только на занятиях, но и в самостоятельной работе учащихся. Используются задания, рассчитанные на свободное от занятий время, разъяснения, помощь, контроль качества выполнения, предъявляются требования к исполнительности, добросовестности, инициативности, глубине и прочности усвоения, даются советы по организации своей учебы, технике работы над книгой, по устранению отдельных слабостей в развитии качеств (особенно — профессионально важных).

Учение эффективно, когда представляет собой активную, психологически насыщенную деятельность обучающегося именно *как личности*. Важно, чтобы побуждения к полноценному овладению профессионализмом возникали не под нашим извне, а порождались бы психологически, лично, «изнутри». Успехи в специальной подготовке и в профессионально-личностном становлении обучающегося прямо пропорциональны характеру и силе его мотивации (личных целей, планов, интересов, потребностей, мотивов выбора профессии, мотивов отношения к учению и др.), моральных отношений (чувства долга, ответственности, добросовестности, совестливости, порядочности, честности, трудолюбия, самокритичности, требовательности к себе и др.), воли (целеустремленности, активности, организованности, упорства, настойчивости, работоспособности и др.). Образовательное учреждение создает условия для учения — активной деятельности обучающихся, приводящей их к нужным профессиональным изменениям в их собственной личности. Но решающей является активность самого субъекта обучения — студента, характеристики этой активности. Чтобы понять, почему с той или иной успешностью учится конкретный учащийся, надо обратиться прежде всего

к анализу его собственной активной деятельности по овладению профессией и самоподготовке к ней. Каждый оказывается в итоге образованным настолько, насколько занимался сам, и развитым как личность настолько, насколько стремился быть личностью с положительными общими и профессиональными качествами.

Максимальная интенсификация обучения требует также *ознакомления студентов со способами и приемами работы в образовательном учреждении*, создания благоприятных условий для самостоятельной работы, выделения большего времени для этого. Необходимо *заинтересовать и увлечь учебой, создать систему стимулов* к самоформированию себя как будущего профессионала, ибо невозможно сделать человека таким, каким он не хочет быть. Немаловажно обеспечить в образовательном учреждении стиль работы, при котором все думают не о том, как заставить обучающегося учиться, а о том, *как создать такую обстановку, чтобы ему самому хотелось учиться, и учиться добросовестно*. Без желания учиться учение психологически приобретает для обучающегося характер внешне навязанной и чуждой его интересам работы, нужной якобы только преподавателям и от которой он пытается отлынивать, относится как к неизбежному «злу», с которым надо временно смириться ради получения диплома.

➤ П я т о е основное условие — *обязательная, качественно осуществляемая оценка процесса профессионально-личностного становления обучающихся и выпускников*. Система не является системой, если в ней нет обратной связи — контроля и оценки достигаемых результатов и их сопоставления с ожидаемыми и нужными. В образовательных учреждениях есть надежная система контроля в виде текущих оценок успеваемости, рубежных (семестровых проверок, зачетов, экзаменов), выпускных и государственных экзаменов. В оценках успеваемости ковенно отражается лишь частичное, недифференцированное выражение этого процесса и его результатов. Между тем необходимы специальная система *психологического сопровождения* процесса профессионального становления личности каждого обучающегося на основе рубежного (по курсам или семестрам) контроля и оценки, а также промежуточных и итоговых результатов, их отражения в психологических картах, семестровых, курсовых и итоговых характеристиках или аттестациях, ознакомления с ними обучающихся и психолого-педагогического консультирования по вопросам дальнейшей работы над собой. Важную роль в этом призваны сыграть психологи и психологические группы (лаборатории) обеспечения образовательного процесса.

Недопустимо не знать ни руководству, ни преподавателям, ни самим обучающимся, что творится с их личностью в процессе приобретения профессии, насколько этот процесс успешен, что необходимо

своевременно предпринять для внесения корректив и достижения нужного результата. Знание последнего полезно и руководителям тех организаций, куда выпускник приходит для самостоятельной профессиональной работы.

Личностно-формирующая технология в профессионально-образовательном процессе

Мы живем в эпоху, когда успехов в любой области и в международном соперничестве достигают страны, владеющие более совершенными технологиями. Профессиональное образование не может оставаться островком

старого мира. Оно может не отставать от требований быстро развивающейся жизни при обязательном использовании интенсивных психолого-педагогических технологий. В мировой образовательной практике и у нас разработано немало принципиально усовершенствованных и совсем новых технологий подготовки профессионалов. Использование их — реальный инновационный ресурс сегодня. Владение ими преподавателями и обучающимися — обязательная предпосылка успешного использования личностно-формирующего потенциала образовательного учреждения. Таких технологий много, рассмотрим некоторые, причем только их основные позиции.

1. Технология личностно ориентированного образовательного процесса. Она предполагает в главном:

- пунктуальное выполнение требований Закона РФ «Об образовании» в части формирования личности обучающихся;
- отражение цели и задач формирования личности обучающихся во всех собственных документах, организующих деятельность образовательного учреждения: уставе, концепции образовательного процесса, требованиях к выпускникам, учебных и иных планах, программах учебных дисциплин, планах занятий, контроле и оценке промежуточных и итоговых результатов подготовки профессионалов-личностей;
- разработку комплексного плана общего и профессионального развития обучающихся на весь период их учебы, обеспечивающего последовательность, согласованность и системность работы всех звеньев и субъектов образовательного учреждения;
- полное использование личностно-формирующего потенциала, проведение действенной личностно-формирующей работы по трем основным направлениям: 1) на всех аудиторных занятиях; 2) на специально организуемых в свободное от занятий время формах; 3) путем совершенствования всех сегментов деятельности образовательного учреждения и поддержания их в состоянии, обеспечивающем благоприятное общему и профессиональному становлению личности обучающихся (исключение всяких противоречий между плановыми формами и методами личностно-формирующей работы и реалиями жизни и деятельности обучающихся в образовательном учреждении);

- обеспечение подготовленности всех категорий постоянного состава к участию в общем и профессиональном формировании личности выпускников и выполнению соответствующих положений Закона РФ «Об образовании» и организующих образовательный процесс документов. Каждому субъекту постоянного состава следует осознать свои возможности, ответственность и реальное влияние на изменения в личности обучающихся и компетентно реализовать их. Обеспечить это позволяет создание в образовательном учреждении системы обучения всех субъектов профессионально-образовательного процесса, оказания им помощи, контроля и требований к эффективному осуществлению работы;

- создание и поддержание в образовательном учреждении здорового морально-психологического климата и взаимоотношений;

- отслеживание всей системы факторов, оказывающих личностно-формирующее влияние на персонал образовательного учреждения, и в первую очередь обучающихся, и обеспечение их благоприятности;

- использование гуманного, демократичного, материалистского (отечески доброжелательного, заботливо-требовательного) стиля управления, проявляющегося постоянно и повсеместно в образовательном учреждении;

- отношение к обучающимся как к главным фигурам в образовательном учреждении, ибо последнее существует ради их подготовки. Главная цель его деятельности — подготовка профессионалов, главный показатель успешности — уровень профессионализма выпускников, главный критерий правильности всего, что делается в учреждении и на каждом занятии, — что это дает обучающимся, что прибавляет к их подготовке к высокопроизводительному труду и личностному росту;

- личностное построение взаимоотношений и взаимодействия с обучающимися: отношение к ним как к личностям, обладающим своими целями, интересами, потребностями, индивидуальными особенностями, осознанно выбравшим профессию, поступившим добровольно в образовательное учреждение ради того, чтобы стать профессионалами. Личностный аспект следует выделять, подчеркивать, детализировать, раскрывать, уточнять и совершенствовать. С другой стороны — руководству и преподавателям правильно выступать в качестве личностей, решающих общественно значимые задачи и призванных помогать обучающимся стать профессионалами, несущих за это ответственность и обладающих своими личностными особенностями. Согласованную работу правильно строить на основе взаимопонимания, серьезно, по-деловому, ответственно, искренне, партнерски, доброжелательно, взаимоуважительно и необходимость этого подчеркивать при решении с обучающимися возникающих проблем;

- четкую организацию образовательного процесса, без срывов и без отвлечения обучающихся от занятий (за исключением форс-мажорных обстоятельств);

- регулярное, частое применение в масштабе образовательного заведения, факультетов, кафедр циклов, курсов, отдельных занятий и мероприятий разнообразных поощрительных мер к отличившимся, проявившим положительные личностные качества в учебе и поведении.

2: Технологии лично-ориентированной организации занятий. Она охватывает разные организационные вопросы и предполагает:

- выявление и использование возможностей разных форм организации занятий — лекций, семинаров, практических занятий, лабораторных работ, тренингов, индивидуальных собеседований (коллоквиумов), контрольных и выпускных работ, практик и стажировок, зачетов и экзаменов;

- установление и поддержание организационного порядка на занятиях: хорошую подготовленность руководителя занятий, помещения и всего, что необходимо для успешного проведения его; дисциплину посещаемости обучающимися; воспитывающего начала и конца занятия; поведения обучающихся; деловитости, рабочего ритма, полноценного использования времени;

- требование к обучающимся относиться к занятиям как к приоритетной форме обеспечения профессионально-личностного становления, необходимости проявлять на них заинтересованность, организованность, трудолюбие, добросовестность, качественно выполнять все учебные задания, заниматься упорно и много самостоятельно;

- предъявление неотступной и справедливой требовательности к высокому качеству усвоения учебного материала обучающимися;

- всемерную индивидуализацию обучения, контроля, помощи не только отстающим, но и пытливым, ищущим, одаренным обучающимся, поощрение углубленного (продвинутого) изучения программ;

- использование всех возможностей для связи содержания с жизнью общества, профессиональной деятельностью, самореализацией и личностным ростом;

- показ значимости изучаемых вопросов для будущего обучающихся, их профессиональных успехов и предупреждения неудач;

- подчеркивание, акцентуацию вопросов, имеющих социальное, патриотическое, гуманитарное, демократическое, гражданское, психологическое, педагогическое и экологическое значение;

- постоянное формирование умения и привычки обучающегося усматривать, выделять, анализировать, оценивать и принимать во внимание социальные, гуманитарные, патриотические, гражданские, моральные, психологические, педагогические, экологические аспекты при решении профессиональных вопросов;

- раскрытие значимости решений и действий не только исходя из сиюминутных, «чисто профессиональных» интересов, но и побочных, отсроченных социальных, гуманитарных, патриотических, гражданских, психологических, педагогических, экологических последствий, игнорирование которых приносит нередко больше вреда, чем пользы, а устранение наступивших последствий много труднее, чем их предупреждение;

- использование всех методических средств для мотивации заинтересованного, увлеченного, серьезного, ответственного отношения обучающихся к учебе;

- широкое применение приемов обучения, дающих личностно-формирующий эффект: доказательств, словесного убеждения, убеждений на примере и личном опыте, внушения, эмоционального воздействия, требований, коллективной работы, соревновательных отношений, оказания товарищеской помощи, взаимной поддержки и выручки, сравнений, оценок, объявления наиболее успешных, постановки в пример, одобрения, осуждения, упрёка, аннулирования доверия, побуждений к самооценке и самоанализу.

3. *Технология влияния личности преподавателя на обучающихся.*

Известны многовековые истины: только личность может формировать личность; учитель повторяет себя в своих учениках. «Дерево и учитель познаются по плоду», — говорят в народе. Ученики перенимают от учителя не только знания, но и уроки жизни, труда, моральные и жизненные ценности, взгляды и убеждения, манеру поведения, способ мышления, отдельные качества и привычки и др. Они в той или иной степени воспринимаются обучающимися и продолжают жить в них.

Опрометчиво полагать, что преподаватель может не хотеть оказывать влияние на личностный рост обучающихся, не ставить перед собой такую задачу и якобы ничего при этом не будет происходить. На самом деле *он всегда и всем психологически и педагогически влияет на них, хочет он того или не хочет, понимает это или нет.* Сказывается на обучающихся почти все в нем: внешний вид, выражение лица и глаз, тон голоса, как он здоровается, его отношение к занятиям и обучающимся, открытость, отзывчивость, манера общаться и излагать мысли, подход к высказыванию одобрений, замечаний и оценке результатов работы обучающихся, как реагирует на их вопросы и мнения и т. п. Бесстрастный, равнодушный к интересам обучающихся, недоброжелательный, грубый, несправедливый, поверхностно мыслящий преподаватель плодит себе подобных.

Влияние личности преподавателя на личностный рост обучающихся возрастает, когда он:

- воспринимается обучающимися как цельная, граждански и морально зрелая личность, как профессионал, открытый, честный и спра-

ведливый человек, индивидуально своеобразный, интересный и привлекательный для них. Он не скрывает лучшее в своей личности за ширмой официальной позиции, соблюдая психологическую дистанцию между собой и обучающимися, а хочет быть ближе к ним, доступнее, искреннее, человечнее. Важно стремиться к завоеванию личного авторитета, подтверждать и повышать его. Чем он выше, чем больше обучающиеся тянутся к нему, тем внимательнее они к его суждениям и советам, тем больше верят и следуют им, тем сильнее их мотивация к овладению преподаваемым им предметом. Авторитет учебной дисциплины и авторитет преподавателя, как правило, совпадают. Когда же преподаватель неавторитетен, неприятен или безразличен им, тем дальше они держатся от него, и его положительное влияние на их личности близко к нулю, а то и со знаком минус. Каждый авторитетный преподаватель отмечен печатью яркой личности и индивидуальности, а все посредственные безлики, похожи друг на друга жизненной пассивностью, духовной бедностью, равнодушием к обучающимся, нередко — грубостью и бестактностью;

- ломает голову не над проблемой участвовать или не участвовать в формировании личности обучающихся, а над тем, чтобы понять, как он влияет, оценить его, решить, как повысить свое влияние, сделав его позитивным и исключив недостатки;

- на каждый учебный курс, занятие ставит себе задачу активнее и позитивнее влиять на личность обучающихся, как использовать имеющиеся в его распоряжение потенциалы влияний;

- придает личностный характер преподаванию. Недопустимо превращаться в подобие акустического прибора, лишь озвучивающего с кафедры текст напечатанных учебных материалов. Следует пропускать их через собственные взгляды и убеждения, обогащать собственными обоснованиями, сведениями о последних достижениях, опираться на личный жизненный и профессиональный опыт, на собственные исследования, не бояться высказывать личное мнение по спорным вопросам, не уходить от острых вопросов жизни и профессиональной деятельности. Недопустимо относиться к обучающимся как к пустым емкостям, которые можно бесстрастно накачивать учебной информацией. Занятия могут быть подлинно эффективными, если они проходят как взаимодействие личностей, стремящихся к единой цели и согласованно ищущих пути ее наилучшего достижения;

- страстно и увлеченно относится к педагогическому труду, рассматривая его как жизненное призвание;

- показывает пример увлеченного и добросовестного отношения к подготовке каждого занятия, самоотдачу при его проведении;

- истинно влюблен в знания, науку, жизнь, свою Родину и народ и проявляет выраженное стремление всеми имеющимися силами способствовать их процветанию и благополучию;

- любит заниматься с обучаемыми и помогать им, общаться с ними и неформально за пределами занятий по расписанию, вовлекая в сферу профессии, поисков, творчества, науки;

- неизменно уважителен, доброжелателен, человечен и справедлив к обучающимся (верна русская пословица: «В ком добра нет, в том и правды мало»), обладает развитой эмпатийностью (способностью и привычкой ставить себя на место обучающихся и лучше, таким образом, понимать их), искренне стремится передать им свои знания и опыт, помочь им в жизни и предстоящей профессиональной деятельности;

- объективно, строго, но справедливо оценивает отношение обучающихся к учебе, к профессии, к самосовершенствованию, разговаривает с ними по этим вопросам искренне и доброжелательно;

- стремится подходить к обучающимся индивидуально на основе понимания их психологических особенностей и умения находить своеобразные подходы к каждому;

- обладает неизменной высокой требовательностью к себе и самокритичностью, учит учась и совершенствуясь.

4. Технология психолого-педагогического сотрудничества. Взаимодействие преподавателя с обучающимися — неотъемлемый элемент системы образовательного процесса. Важно, когда оно характеризуется хорошим настроением, увлеченностью занятием, эмоциональным подъемом, общей целеустремленностью на решение проблем, связанных с темой занятия, высокой активностью, взаимопониманием, доброжелательностью, взаимопомощью в преодолении трудностей, справедливостью и объективностью во взаимных оценках. Занятие при этом превращается из мероприятия по передаче информации при неустойчивом зрительном и слуховом контакте в дружную совместную работу по высокоэффективному достижению профессионально-образовательных целей. Это не «модная игра в демократию», а условие и способ достижения высоких результатов в учебе и в развитии обучающихся. Преподавателю следует:

- занять в отношении к обучающимся позицию старшего доброжелательного товарища и наставника, а не строгого официального руководителя, начальника или стороннего равнодушного наблюдателя;

- проявлять культуру общения, вежливость, щедрость на доброе слово, умение высказывать без обиды оценки, советы и замечания, взвешивать, что и как сказать, каким тоном;

- всегда ставить себе задачу достижения психологического контакта с аудиторией, с отдельными обучающимися. Это особый вид

коммуникативного настроения, атмосферы общения, характеризующихся сопряженностью намерений, мыслей, чувств, искренностью, вниманием к тому, что говорит собеседник, готовностью к пониманию его и принятию его доводов. Преподавателю нужно естественное поведение, отношение к обучающемуся как к равному, задушевность, искренность и эмоциональность общения, умение слушать и понимать собеседника, исключение слов, действий, поведения, которые могут нарушить процесс установления или поддержания психологического контакта и вызвать «психологический срыв, бурю протеста»;

- постоянно проявлять педагогический такт: не подавлять активность обучающихся своей чрезмерной активностью; быть требовательным, но справедливым и уважительным; проявлять настойчивость, твердость, но без подавления воли, инициативы и самостоятельности обучающихся, без самодурства; уметь поучать, делать замечания без проявления высокомерия, превосходства, унижения личности обучающегося и навязчивой морализации; быть естественным, открытым, доступным, но без наигранности, фамильярства, панибратства; доверять, но не передоверять, не попустительствовать; быть щедрым на похвалу, но без захваливания; быть добрым, но без мягкотелости и проявления слабости в достижении целей; быть внимательным, чутким, заботливым, но не бахвалиться этим; стремиться использовать наиболее мягкие способы воздействий (рекомендации, советы и в уместных случаях даже просьбы), но строго индивидуально и не оставаясь, когда это оказывается необходимым, перед использованием более категоричных и строгих; применять юмор, шутку, иронию, но без пошлости, издевки, оскорблений.

5. Технология активности. Занятия успешны, если на них активен не только преподаватель, но и обучающиеся. Попытка учить пассивного слушателя равносильна стремлению наполнить бездонную бочку водой. Состояние активности сопряжено с желанием обучающегося усвоить все, чему его учат, проявлением воли в его реализации. Состояние активности как бы открывает обучающегося навстречу усилиям преподавателя, похоже на «аппетит» к поглощению учебного материала и желание его «заглатывать». Активность имеет множественную обусловленность, но зависит и от содержания, организации, методики, действий преподавателя. Верно говорят, что все преподаватели делятся на три группы: тех, кого невозможно слушать, тех, кого можно слушать и тех, которых нельзя не слушать. Мастерство и личность последних такова, что они покоряют любую аудиторию, подчиняют ее своему влиянию, даже если она изначально была не настроена слушать.

Основные элементы технологии достижения преподавателем активности обучающихся на занятии заключаются в следующем:

- не сводить свою задачу к изложению учебного материала, а одновременно всеми средствами поддерживать активность внимания, интереса, мышления, действий и поведения обучающихся;

- занятие проводить с подъемом, полной самоотдачей, хорошим настроем, которые психологически заразительно транслируются на студенческую аудиторию. Если у преподавателя проявляется отношение к занятию как к обузе, повинности, если его мысли заняты другими заботами, если он чем-то расстроен, то все это неизбежно отражается на выражении его лица, глаз, общем виде, тоне голоса, даже на настрое обучающихся;

- стремиться, когда возможно, поменьше говорить и делать самому, больше возможностей представлять обучающимся, заменять монолог диалогом, обсуждением, дискуссией, не торопиться разбирать успешность учебных упражнений, а представлять в начале делать это обучающимся;

- всячески поощрять инициативу, самостоятельность и творческий подход обучающимся, требуя одновременно научного и практического обоснования собственных оценок и решений;

- постоянно привлекать и удерживать внимание обучающихся. Достигать это подбором привлекающего внимание содержания, сведений, примеров, рекомендаций; разнообразием и комбинированием видов учебного материала (теоретических положений, доказательств, цифр, таблиц, примеров из практики, данных научных исследований, цитат, практических рекомендаций, выводов и др.); разнообразием и комбинированием методов рассказа, разъяснения, разбора, показа, вопросов к аудитории, ответов на вопросы, обсуждения, проверки усвоения, упражнения, изменения учебной обстановки, контроля, оценки и др.; богатством используемых речевых и неречевых приемов (изменения громкости голоса, интонаций, ударений, темпа и ритма произнесения слов, выразительности мимики и жестов, изменения позы и места нахождения в учебном помещении и т.п.); стилем изложения «под конспектирование»; управлением вниманием прямыми обращениями к аудитории; устранением причин, порождающих рассеянность и отвлекающих внимание обучающихся; изложением материала достаточно громким голосом, чтобы все слышали, и в меру тихим, чтобы слушали; использованием практических упражнений;

- стимулировать активность обучающихся, сочетая общеобразовательный подход с профессиональным, теорию с практикой, повышая долю практических форм и методов обучения по мере приближения к выпуску, давая задания на самоподготовку с их проверкой и оценкой, учащая текущий и рубежный контроль, предъявляя справедливую и доброжелательную требовательность.

6. Технология интереса. Все, что делается с интересом, делается вдвойне. Идея интересной школы — одна из идей в развитии мирового образования. Интерес мобилизует возможности, обеспечивает более глубокое усвоение, запоминание, активизирует побуждения к самостоятельной работе.

Интерес — положительное познавательное-эмоциональное отношение человека к новому, неизвестному, сопровождающееся стремлением разобраться в нем. Он может быть поверхностным (любопытство, реакция на новое, наглядное, яркое; как качество он присущ малообразованным, интеллектуально и духовно слабо развитым людям), глубинным (пытливость, интерес к содержанию, пониманию, причинам, идеям, доказательствам) и личностным — питающимся жизненными устремлениями человека, стремлением к самореализации и самоутверждению, чувствами долга и ответственности. Общая психолого-педагогическая стратегия его развития у обучающихся: от поверхностного, ситуативного — к содержательному, глубинному познавательному интересу, а от него — к интеллектуальной потребности, профессиональному интересу как качеств личности. Забота преподавателя об интересном проведении занятия, о борьбе со скукой на нем — не абстрактно-гуманитарная выдумка, а необходимость, проявление психолого-педагогической зрелости, одно из исходных условий успешности обучения в целом.

В технологии обеспечения интереса обучающихся целесообразно:

- постоянное и выраженное проявление интереса самого преподавателя к занятию, увлеченности им. Если от него веет скукой, то почему должно быть интересно обучающимся?
- раскрытие значения изучаемого в начале занятия, при переходе к изучению очередных вопросов, изложении отдельных положений и советов. Не ограничиваться словом «важно», а разъяснять и подкреплять примерами, что это дает обучающемуся, для чего потребуется в предстоящей профессиональной деятельности, как повлияет на успех и оградит от промахов, ошибок и неприятностей;
- при отборе и раскрытии содержания темы учитывать, что вызывает интерес обучающихся: содержание — строгое подчинение его теме, новизна, глубина и доказательность, связь с практикой, обсуждение трудных вопросов, честность, открытость при их раскрытии, логика и четкая структура изложения, его интересность, смелость и самостоятельность суждений преподавателя;
- активное использование приемов, повышающих интерес: наглядности, конкретности, персонификации (приведения примеров с названием факции, мест событий, обращения к кому-нибудь в аудитории и т.п.), соучастия (приглашения обучающихся к совместному поиску от-

ветов, предложения мысленно превратиться в участника определенного события), создания проблемной ситуации, включения в решение практических задач, активизации самостоятельности и творчества.

7. Технологии развивающего обучения. Существует комплекс технологий, каждая из которых ориентирована на развитие определенного качества, свойства, способности. Общим для них выступает:

- понимание преподавателем необходимости не только учить, но и развивать качества, знать, какие общие и профессиональные качества нужно и можно развивать в процессе преподавания своей учебной дисциплины (общее и профессиональное мышление, память, внимание, общительность, самостоятельность, инициативность, настойчивость, находчивость, смелость, самообладание, профессиональную идентификацию, моральность и др.);

- широкое использование приемов общего развития: постановки перед проблемой, трудностями, побуждающими к активной и напряженной работе, представления самостоятельности, побуждения к активному поиску, настойчивости в преодолении трудностей, умения не отчаиваться при неудачах, отстаивать свое мнение;

- использование приемов профессионального развития качеств: узкой нацеленности на развитие определенного качества в данный отрезок учебного процесса или на занятии; постановки задач и выполнения упражнений, активизирующих именно развиваемое качество; варьирования таких упражнений; приближения условий выполнения упражнений к реальным профессиональным; создания трудностей, типичных для профессиональной деятельности; усложнения трудностей с приближением их к максимально реальным; выполнения упражнений на пределе сложности условий; многократное повторение упражнений на последующих занятиях;

- изложение учебного материала с ориентацией на глубокое осмысление и понимание его обучающимися (а не на запоминание), с использованием аргументаций, обоснований, разъяснений, доказательств, контрольных вопросов, ответов на любые вопросы обучающихся;

- разъяснение любых, даже самых сложных теоретических вопросов, живым разговорным, доступным для понимания, выразительным языком. Аудитория не должна видеть перед собой угкнувшегося в конспект человека, повторяющего чужие мысли. Перед ней должен стоять свободно рассуждающий преподаватель. На ее глазах должна рождаться и пульсировать его мысль, которая порой отливается в слова с трудом и преподаватель ищет ее наилучшее выражение. Лекция становится лабораторией развития мышления обучающихся, когда представляет собой свободное размышление преподавателя вслух. Обучающиеся следят за ходом мысли, повторяют ее в своем сознании, мыс-

лят в резонанс с преподавателем и таким образом развивают у себя интеллект и профессиональное мышление;

- поощрение стремления обучающихся глубоко и самостоятельно разобраться в изучаемом, в проблеме, иметь свое аргументированное мнение; побуждение к самооценке и саморазбору действий;
- поиск ответов на нестандартные вопросы и возникающие проблемы отдельными обучающимися и учебной группой;
- тщательный и поучительный разбор упражнений и учебных действий.

8. *Технологии подготовки обучающихся к жизни и деятельности в условиях гуманизации, демократизации общества и рыночной экономики.* Ничего нельзя изучать подавляющее большинство учебных дисциплин в отрыве от реальностей общественных преобразований и современной экономической жизни, ибо нет профессионала, не подготовленного к ним. Поэтому и преподавателям, и обучающимся необходимо:

- повсеместно и постоянно учитывать связи любой профессиональной деятельности со спецификой социальной и экономической обстановки, уяснять роль в ней вопросов гуманизма, права, культуры, прав и обязанностей гражданина, психологии, философии, психологии и культуры других народов, проблем человечества (мира, экологии, сотрудничества), общечеловеческой и профессиональной морали, деонтологии, социологии, жизни в семье, отношений полов, здоровой жизни. Особое внимание следует уделять гуманитарным аспектам профессионального труда (его влияния на общественные, значимые для других людей факторы, их благополучие, мораль и экологию), деятельности трудового коллектива, взаимоотношениям и нормам поведения в нем, обязанностям перед коллегами, способам сочетания личных и коллективных интересов, самоутверждения в нем. Гуманитарные аспекты следует включать, активно поднимать, обсуждать, решать на занятиях, увязывая с жизнью обучающихся в учебной группе, в общегитии, за пределами образовательного учреждения;
- постоянно углубляться в специфику жизни и профессиональной деятельности в условиях демократии, что выражается в признании права каждого человека на свое понимание окружающего, свое мнение, свои интересы и желания, на выбор решений и поступков, на индивидуальность, свой менталитет, свободное развитие, на выбор пути в жизни в пределах норм права и уважения прав других людей; отношении к разнообразию (плюрализму) идей, взглядов, подходов, желаний как к нормальному явлению в жизни, не как к недостатку, а достоинству и условию извешенных решений и действий; уважении и терпимости к менталитету (индивидуальности, своеобразию) другого человека, к его несогласию с нами, интересам, выборам, решениям;

отношении к другому человеку (группе), отличающемуся от нас, не как к врагу (не допускать возникновения «образа врага»; антидемократична формула «кто не с нами — тот против нас» и демократична христианская — «кто не против нас — тот с нами»); правильном пользовании своими правами и свободами по принципу «моя свобода кончается там, где начинается свобода другого человека»;

- для подготовки к жизни и профессиональной деятельности в условиях рыночной экономики: *улучшать формирование качеств личности обучающихся* — активности, инициативности, самостоятельности, предприимчивости, расторопности, деловитости, порядочности, ответственности, надежности (репутации надежного профессионала), организованности, аккуратности, бережливости, умения и привычки рассчитывать на себя; *формировать деловые умения* — ставить перед собой реальные цели, рассчитывать последовательность движения к цели, анализировать ситуации и возникшие проблемы, выдвигать профессионально и научно обоснованные версии о происхождении проблем и способах их преодоления, преодолевать трудности, принимать решения, выбирая обоснованно одно из ряда возможных, рассчитывать этапы и способы их выполнения, самокритично оценивать правильность выбранного решения и расчета его выполнения, контролировать ход выполнения решения; *развивать коммуникативные способности, навыки и умения делового и бытового общения*: оценивать собеседника, занятую им позицию, намерения в разговоре и применяемые приемы, быстро и по-деловому включаться в общение, понимать главное и второстепенное в разговоре, отделять словесную шелуху от важного, слушать и проникать в смысл того, что порой неявно выражено в словах, интерпретировать, анализировать и реформировать высказанное, аргументированно защищать свою позицию и опровергать неприемлемые предложения и т.п.

Представляет интерес распространенный во всем мире опыт *поощрения студентов к зарабатыванию денег в период учебы* для оплаты образования (хотя бы частичной) и удовлетворения своих потребностей. Это делается учреждениями, родителями и по личной инициативе студентов. Работа может вестись за пределами и в стенах образовательного учреждения. Создаются ученические (студенческие) кооперативы и сберегательные кассы. Число их в отдельных странах достигают 50 тыс. Кооперативы занимаются созданием и обслуживанием буфетов, организацией завтраков и обедов для обучающихся; снабжением студентов литературой, распечатками, канцелярскими принадлежностями, одеждой; пошивом и ремонтом одежды, обуви, часов, парикмахерскими услугами, косметическим обслуживанием; ремонтом учебных помещений, оборудования, спортивного инвентаря, квар-

тир; организацией и осуществлением ксерокопирования; поиском и обустройством жилья для обучающихся; переводами с иностранных языков; компьютерным обслуживанием по заказам; уходом за детьми или пожилыми людьми на дому; доставкой корреспонденции и продуктов на дом; проведением консультаций, репетиторства; возрождением и развитием народных промыслов и др. Кооперативы самоуправляются, функционируют в свободное от занятий время. Участие обучающихся в их работе рассматривается как мероприятие, решающее финансовые и педагогические задачи, воспитывающее привычку добиваться всего самому, добывать своим трудом средства для удовлетворения потребностей, развивающее экономическое мышление, предприимчивость, деловитость, самостоятельность, трудолюбие, потребность в сотрудничестве и коллективизм, формирующее навыки демократического решения проблем при совместной добровольной работе.

6.4. Профессиональное самоформирование личности обучающимися

Мотивация самоформирования

Овладение профессией в условиях образовательного учреждения — важный этап профессионального самоопределения — глубокого изучения избранной профессии, первой профессиональной пробы себя, укрепления убеждения в том, что профессия для жизни избрана правильно; это и проверка своей личностной зрелости, проявления взрослости и дальнейший личностный рост. Никто не может сделать человека таким, каким он не хочет быть. Каждый становится профессионалом настолько, насколько он сам сделал себя профессионалом. Более 100 лет назад вывели простую и запоминающуюся формулу: каждый человек на 1/3 то, что дали ему родители, на 1/3 — то, что сделали с ним люди, с которыми он много общался, отдыхал, учился, трудился, и на 1/3 — то, что он сделал с собой сам, и это одно из высших проявлений человеческого в человеке. Учеба в профессиональном учреждении — это возможность сотворить себя как профессионала. Привычка к постоянной работе над собой нужна не только для учебы, но еще больше для последующей профессиональной деятельности, требующей непрерывного совершенствования.

Для подросткового и юношеского возраста свойствен интерес к своему будущему и желание стать человеком сильным, самостоятельным, уверенно идущим по жизни и добывающимся нужного. Многие современные исследования мотивов поступающих в профессиональные образовательные учреждения свидетельствуют, к сожалению, о снижении уровня мотивации к полноценному профессиональному само-

формированию. После поступления в профессионально-образовательное учреждение требуется поэтому осмысление своей задачи по самоформированию, по воплощению ее в *четко выраженный, интенсивно и оптимально осуществляемый лично обучающимися процесс*, который должен быть важнейшей и плодотворной частью всего образовательного процесса. Исходная проблема заключается в *зарождении и всемерном усилении мотивов к профессиональному самоформированию обучающихся*, в намеренном, сознательном и постоянном *«встревоживании внутренних источников саморазвития»*¹. Это значит, что каждому обучающемуся следует постоянно помнить о важности самореализации в жизни на основе образования, профессионализма, раскрытия и умножения своих достоинств при овладении профессией, о долге, совести и ответственности перед собой, родителями, будущей семьей, Россией.

Слово «студент» латинского происхождения и переводится как «усердно работающий, жаждущий знаний». Чтобы много знать, надо усердно работать, с охотой и самостоятельно. Выдающийся педагог прошлого А. Дистервег писал:

Развитие и образование ни одному человеку не могут быть даны или сообщены. Всякий, кто желает к ним приобщиться, должен достигнуть этого собственной деятельностью, собственными силами, собственным напряжением. Извне он может получить только возбуждение...²

Федеральные законы РФ «Об образовании» и «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» квалифицируют обучающихся, студентов в качестве субъектов образования, а не пассивных объектов педагогических воздействий. Это, в частности, нашло отражение в изменении их названия: теперь они *обучающиеся, а не обучаемые*, т.е. это личности, добровольно пришедшие в образовательное учреждение за знаниями, а не пассивные пешки, которых кому-то надо все время двигать, толкать, тащить на помочах. Задача образования не в том, чтобы напичкать голову знаниями, а сформировать всех обучающихся активными личностями, обладающими чувством ответственности, умеющими трудиться и быть самостоятельными и умелыми профессионалами.

Успешный образовательный процесс пронизан не только проявлениями ума, внимания, памяти обучающихся, но и их личностными характеристиками — целеустремленностью, пытливостью, трудолюбием, требовательностью к себе, организованностью. Правильно организованное и строящее свою деятельность по социальным, психологическим и педагогическим законам образовательное учреждение со-

¹ Матюнин Б.Г. Нетрадиционная педагогика. — М., 1994. — С. 67.

² Дистервег А. Собр. соч. — М., 1961. — Т. 2. — С. 68.

здает внутри себя атмосферу, сравнимую с «питательным бульоном», способствующим бурному выращиванию полноценных плодов. Дело за тем, чтобы каждому обучающемуся захотеть творить себя в созданных для него благоприятных условиях. Уместно отметить, что, по зарубежным представлениям, каждый человек может преуспевать в современном конкурентном и сложном мире, если в его правилах непрерывно искать, находить, создавать и сполна использовать возможности, которых вокруг, в принципе, немало. Человек с достатком рассматривается как человек, могущий и делающий все это, а потому достойный уважения. Низкий достаток у того, кто, как правило, не ищет, не умеет находить возможности либо видит их, но ленится использовать, откладывает на потом или использует частично. С позиций таких взглядов, не лишенных смысла, каждому нашему учащемуся следует взглянуть на себя и оценить, как он использует представленные ему образовательным учреждением возможности стать высококвалифицированным профессионалом.

Побуждать обучающихся к интенсивному самоформированию должна политическая, социальная и экономическая жизнь России, развивающаяся сейчас под влиянием все большего проникновения в нее капиталистических общественных отношений. В таких отношениях ценится только плодотворный, качественный, пользующийся спросом труд. Бездельники, лентяи, недоучки если и находят себе место работы, то низкооплачиваемое. Трудоспособные иждивенцы не в моде. Ценятся профессионалы, люди творческие, ответственные, трудолюбивые, деловые, заслуживающие полного доверия. Чтобы зарабатывать и жить хорошо, надо стать хорошим профессионалом. Кто в этом не убежден, пусть трезвым взглядом повнимательнее понаблюдает за жизнью. Только не надо радоваться найденным примерам, когда бездельник, выигравший в лотерею миллион, полуграмотный мошенник живет припеваючи. Верно говорят, что случай подтверждает лишь иное правило. «Птица удачи» у таких людей недолговечна.

Организация самоформирования

Понимание задачи воспитания в себе профессионала, желание ее решить чрезвычайно важны, но этого мало. Не все молодые люди относятся к профессиональному самоформированию как содержательно и технологически четко понимаемой деятельности, не все верят в его возможности или не знают, что и как делать. Помощь в преодолении таких трудностей возможна, когда в образовательном учреждении проводятся необходимые мероприятия, а обучающиеся делают из них правильные для себя выводы.

Во многих образовательных учреждениях еще в период работы с абитуриентами, а затем и в первом семестре ведется полезная профо-

риентационная работа. Проводится знакомство с образовательным учреждением, его историей, музеем, лабораториями, библиотеками, читальными залами, местами занятий спортом, общежитиями, содержанием обучения, требованиями к учебе, характеристиками выпускаемых специалистов, особенностями их профессиональной работы, ее условиями, трудностями, оплатой, возможной карьерой и пр. Полезны экскурсии на предприятия, учреждения, однотипные с теми, где придется работать выпускникам, встречи и беседы с их руководством и рядовыми работниками. Бывает, что некоторые проспекты, раздаваемые абитуриентам, написаны в негативном плане: «Если вы не любите, чтобы вас вызывали из дому на работу в нерабочие часы — не выбирайте эту профессию; если вам не приятно иметь дело с плачущими, кричащими, стонущими людьми, вам надо поискать другое образовательное учреждение; если вы любите работать за аккуратным и чистым рабочим столом, освещенным мягким светом и так, чтобы вам никто не мешал, то работа готовящегося у нас профессионала не для вас» и т.п. Такая грань ориентации имеет свой смысл, так как абитуриенты зачастую имеют иллюзорное представление о профессии, с завыванием ее достоинств, что при последующем столкновении с реальностью приводит к разочарованиям, а порой и смене профессии.

Абитуриенты, а иногда и первокурсники прослушивают курсы «Введение в специальность и овладение ею». Их детально знакомит с сущностью профессии или специальности, ее условиями, требованиями к работающим, квалификационной характеристикой выпускника и подробно с тем, как надо учиться: учебными помещениями, местами для самостоятельной работы, где можно получить нужную книгу, консультацию, помощь, заняться практическими работами, спортом. Учит правильному слушанию лекций и их конспектированию, самостоятельной работе над книгой, с личными каталогами, картотеками, папками, системе накопления и хранения различных учебных и информационных материалов, использованию компьютеров, участию в различных формах занятий (семинары, практические занятия и др.), подготовке к очередным занятиям, зачетам, экзаменам, их сдаче и т.п. Важно понять, что подготовка к профессии не сводится к запоминанию знаний, а связана с профессиональным становлением личности, методами развития отдельных профессионально важных качеств. Хорошо, когда занятия проводятся не только преподавателями, но и старшекурсниками, выпускниками, опытными производственниками.

Полезно вручать принятым на учебу краткую памятку-методичку с советами по самостоятельной работе, а во всех учебных помещениях и общежитиях вывешивать «Профессиональные портреты личности того или иного специалиста» (или «Квалификационные характе-

ристики выпускника»). Целесообразно разъяснять их содержание и применять для оценки успешности работы обучающихся на занятиях, во внеаудиторной и индивидуальной работе, при проведении профессиональных конкурсов, профессиональных игр (например, состязаний команд от разных учебных групп), подведении итогов и т.п.

Первокурсников следует знакомить с результатами психодиагностических обследований, проведенных при отборе, а психологу дать им рекомендации. Если такие обследования повторяются от курса к курсу, сопровождая, прослеживая и оценивая происходящие в личности обучающихся изменения, то они поддерживают внимание обучающихся к проблеме личного профессионального становления, открывают возможность вносить индивидуальные коррективы в профессионализацию на очередной временной отрезок учебы.

Приносит результаты создание диагностических групп из самих обучающихся (из 3—5 наиболее наблюдательных и справедливых лиц), которые на общественной основе, в результате обмена мнениями, например раза два в год, выносят суждения о каждом из членов учебной группы и профессиональных изменениях в нем. Общественный, товарищеский характер обсуждений полезен, так как подкрепляется доказательствами, почерпнутыми из жизни и учебы каждого обучающегося. Повторяясь, такие обсуждения позволяют судить о тенденциях перемен у каждого.

У молодого человека множество дел, связанных и с учебным процессом, и с личными планами проведения досуга. Учеба требует ежедневных затрат времени на самостоятельное повторение и углубленное усвоение текущего учебного материала, подготовку к очередным семинарам, зачетам, экзаменам, выполнение лабораторных и контрольных работ, участие в консультациях, помощь товарищам, испытывающим учебные трудности, инициативное продвинутое изучение лично интересующих вопросов, участие в научной кружковой работе и др. Борьба мотивов — заниматься или развлекаться — нередко разрешается альтернативно (или то, или другое), а правильным является их сочетание — и заниматься, и отдыхать.

Успеха в учебе, а в последующем и в труде не добиться, если не приучить себя к организованной работе, продуманному распределению времени, смене работ, чередованию работы и отдыха, дисциплине в выполнении намеченного. Ничто серьезное не делается наскоком, и трудно бывает забросить все дела на неделю-месяц, заняться чем-то одним. Нужна ритмичность: каждый день, изо дня в день делать, хоть понемногу, но ради достижения поставленной цели. *Нужен суточный и недельный распорядок использования личного времени.* Здесь надо предусмотреть время на выполнение учебных заданий, занятий

спортом, отдых, развлечения, чтение книг и др. Все каждый день даже понемногу делать не удастся. Поэтому в суточный распорядок включаются совершенно обязательные и объемные по затратам времени дела, а остальные распределяются по дням недели. Важно быть педантичным в выполнении распорядка. Конечно, не все намеченное удастся сделать из-за непредвиденных событий и дополнительных затрат времени. Но есть правило: чем меньше дело поддается планированию, тем больше надо заботиться о планировании и соблюдении планов. Приучение себя к плановости в работе оказывает положительное влияние на личность, развивая внутреннюю собранность, требовательность к себе, умение добиваться целей, чувства ответственности и долга, способность подчинять поведение необходимости.

Конструктивны самостоятельно разработанные *«правила моего поведения»*. Они могут быть составлены при изучении книг *«Мудрые мысли»*, знакомстве с народными пословицами и поговорками, понравившимися советами опытных людей или частично придуманы самим обучающимся. Последнее ценно тем, что правило может отражать стремление преодолеть имеющуюся именно у тебя слабость, либо сильное желание развить какое-то жизненно и профессионально важное качество.

Среди правил полезны такие:

- *«имей план на день»*. Профессионал должен всегда отчетливо представлять все первоочередные дела. Их обычно много, и удерживать все в памяти трудно. Помогает запись в виде всего перечня дел на листе стандартной бумаги, постоянно находящейся перед глазами. Начиная день, выписать часть их на небольшом листочке, а выполняя в течение дня, аккуратно вычеркивать;

- *«не разбазаривай время, береги не час, а каждую минуту»*. Упущенное время — это упущенные возможности. Время — деньги, и опытный профессионал может без особого труда рассчитать, сколько стоит его час, даже минута, и понять, что он теряет, все непроизводительные растраты времени;

- *«мой властелин — слово "надо!"»*. *«Надо!»* побеждает любые слабости, соблазны, колебания и трудности. Профессионал, не способный напористо и решительно действовать по самоприказу *«надо!»*, не заслуживает ни доверия, ни уважения;

- *«обещал, наметил — сделай, не сделал — спать не ложись»*. Это самодисциплина и требовательность к себе. Это воспитание обязательности — одного из важнейших качеств, обладатель которого заслуживает доверия, на слово которого можно положиться;

- *«поступай как... (герой, человек-образец для данного подростка, юноши, девушки)»*. В возрасте поздней подростковой и ранней юно-

делаю» — так сформулировал этот феномен великий русский ученый *И.М. Сеченов* (1829—1905). То же происходит и в более сложных случаях, особенно если человек специально тренируется и, например, думает (произносит про себя команды, слова-формулы), мысленно воспроизводя ощущение тепла (холода) в руке или теле, восстанавливая силы в мышцах, снижая эмоциональную возбужденность, успокаивая дыхание и биение сердца, добываясь полного прилива сил, ощущения сверхсилы и пр. Систематически тренируясь, человек достигает того же в сложной, опасной обстановке.

К популярным психотехникам, которыми посильно овладеть самостоятельно, относятся: психотоническая тренировка, аутогенная тренировка, психорегулирующая тренировка, психомышечная тренировка, психологическая преднастройка и аутогипноз, метод формирования оптимального боевого (рабочего) состояния. Подробные рекомендации по овладению ими можно получить из довольно обширной литературы¹. Ниже описываются два наиболее простых метода, которыми следует овладеть в первую очередь и использовать для профессионального самоформирования.

Волевая саморегуляция — один из наиболее доступных и эффективных методов, развивающих целеустремленность, организованность, волю, требовательность к себе. Он реализуется приемами *волевого самоуправления*.

► Любое дело, а трудное тем более, зависит от целеустремленности, нацеленности на результат, *концентрации сил и внимания* на его достижение. Надо учиться не разбрасываться в делах, а намечать на определенный отрезок времени (даже на один час) конкретное дело и полностью сосредоточиваться на его качественном выполнении. Уместно выбирать и создавать благоприятные условия, чтобы никто не отрывал от дела. Многие любят работать в читальных залах библиотек, где обычно царит рабочая обстановка и даже приятный слабый шум перелистываемых страниц, шелеста бумаг, тихого шепота, вздохов и легких шагов по ковровым дорожкам. Заразителен вид сидящих вокруг посетителей, сосредоточенно уткнувшихся в книги, что-то пишущих, улыбающихся или ухмыляющихся чему-то про себя.

¹ *Алексеев А.В.* Себя преодолеть! — М., 1978; *Лобзин В.С., Решетников М.М.* Аутогенная тренировка. — М., 1986; *Грибак Л.П.* Резервы человеческой психики. — М., 1987; *Общение с собой.* — М., 1991; *Никифоров Г.С.* Самоконтроль человека. — Л., 1989; *Леонова А.Б., Кушечова А.С.* Психопрофилактика стрессов. — М., 1993; *Ротин Р.* Свои ресурсы. Практич. пособие. — Минск, 1999; *Смит М.Дж.* Тренинг уверенности в себе. — СПб., 2000; *Марищук В.Л., Евдокимов В.И.* Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. — СПб., 2001; *Столяренко А.М.* Экстремальная психопедагогика. — М., 2002 и др.

Осмотревшись, невольно погружаешься в свою работу, забывая обо всем другом, и она выполняется удивительно продуктивно, без потерь времени. В других местах также нужно заботиться о создании комфортных для работы условий — рабочем столе, стуле, освещении, свежем воздухе. Обязательно устранение всего отвлекающего и раздражающего: музыки, разговоров посторонних людей, беспорядка на рабочем столе, плохо пишущей ручки, зависающего компьютера и др. Тихая, приятная музыка без слов может способствовать продуктивности дела, а громкая, с телевизионной картинкой, рекламными вставками и разговорами радио- и телеведущих утомляет, отвлекает. Нужно приучать себя быстро настраиваться на работу, стараясь без долгих сборов приступить к ней.

➤ *Прием самопобуждения* — способ активизации своих устремлений, мобилизации сил, напряжения воли. Он осуществляется самооценкой, самоубеждением, самообязательством, самопоощрением, самоодобрением, самокритикой, самоосуждением, следованием идеалу, примеру. Например, самокритика может выражаться в остром и невыгодном сравнении себя с другими («Что я хуже других? Неужели я такой слабовольный, что не могу заставить себя?»). Можно вдохновить себя на выполнение нужного дела (например, отказаться от какой-то вредной привычки) гласным самообязательством, клятвенным обещанием перед товарищами сделать нужное с какими бы трудностями ни встретился.

➤ *Прием самопринуждения* — способ заставить себя делать что-то так, как нужно, даже если этого не хочется. Наиболее эффективно он реализуется с помощью *самоприказов* — мысленной формулировки и проговаривания про себя приказов, выраженных категорично, резко, повелительно, кратко. Хорошо сопровождать самоприказ жестами и решительными жестами (сжатием кистей в кулак, рубящим движением руки, спокойным поглаживанием и пр.), занятием соответствующей позы (расслабленной или предельно собранной для начала действия и др.), возгласом определенной интонации, громкости и мимикой. Самоприказы могут быть такими: «Хватит валяться! Сидь за стол, бери за работу! Пока не кончишь, не вставай!», «Держись! Не хныкать!», «Возьми себя в руки!», «Хватит колебаться! Действуй!», «Не торопись! Спокойно!», «Не отвлекайся!», «Расслабься! Успокойся!», «Собрать силы!» и пр. При обучении их использованию самоприказы произносятся вслух, можно в группе под руководством преподавателя, последовательно отрабатывая голос, мимику, жест, позу в комплексе.

➤ *Прием самоуспокоения и самоободрения* может осуществляться:

- произвольным воспроизведением в своем сознании мыслей, образов, воспоминаний, которые сопряжены с приятными чувствами. Если что-то негативное портит настроение, то следует переключить

внимание, мысли, двигательную активность на что-то другое, желательно приятное, успокаивающее или нейтральное (например, посчитать до десяти или сделать 10 глубоких и медленных вдохов через нос и решительных выдохов ртом; написать на листке бумаги в течение нескольких минут 10 наименований предметов или вещей, о которых вы мечтаете; медленно сосчитать число находящихся перед вами предметов — листьев на цветке, предметов на столе, узоров на занавеске; припомнить и посчитать в течение 3 мин положительные качества, которые есть у нас, вам нравятся и которые вы относите к своим достоинствам; подойти к окну, посмотреть на видимые из него предметы, на людей, попытаться представить, о чем каждый из них думает, к чему стремится, и др.);

- отвлечением от тревожных мыслей о возможных неблагоприятных последствиях и концентрацией внимания на детальном обдумывании способов и приемов успешного выполнения действий;
 - переключением мыслей на свою подготовленность, напоминанием себе о собственном профессионализме, самоубеждением в отличной подготовленности, воспоминанием об успехах и достижениях, имевшихся в опыте;
 - занятием себя хоть каким-то делом в ситуациях тревожного бездеятельного (пассивного) ожидания;
 - волевым сдерживанием порывистых движений, суеты, намеренным замедленным их выполнением (походка, жесты, повороты, наклоны);
 - приданием мимике лица спокойного, слегка улыбочивого и уверенного выражения (выражением глаз, разглаживанием складок лба, ослаблением напряжения челюстных и губных мышц);
 - занятием позы, выражающей спокойствие, уверенность в себе, готовность действовать решительно;
 - потряхиванием свисающими вниз руками и плечами;
 - поглаживанием или легким ободряющим похлопыванием себя по бедрам, груди;
 - «умыванием» лица обеими ладонями;
 - использованием средств, вызывающих резкие ощущения и чувство «встряхания»: обтирание холодной водой или льдом, жевание кусочка лимона, соленого огурца или чего-нибудь горького, употребление крепкого кофе, освежающего и тонизирующего напитка;
 - выполнением нескольких коронных, «побеждающих» движений, решительных сжатий кулаков, соударением кулаков или ладоней.
- Прием самоконтроля — сличение собственного поведения, состояния, достигнутого с требуемыми оптимальными показателями. Техника его заключается в постановке себе контрольных вопросов, например типа:

- поведение: «Веду ли я сейчас так, как надо, как это требуют долг, честь, моя ответственность, задача?»;
- действие: «Все ли делаю для достижения успеха? Работаю ли с должной самоотдачей? Правильно ли действую?»;
- наблюдение: «Внимательно ли наблюдаю?»;
- мышление: «На что направлены мысли? Все ли правильно понимаю? С умом ли действую?»;
- состояние: «Оптимально ли оно? Способствует решению задачи или мешает?».

➤ Прием самовосприятия и самооценки (рефлексии — взгляда и оценки себя со стороны) заслуживает внимания потому, что самонение, завышенная самооценка, отсутствие привычки к самоанализу, столь свойственные многим людям подросткового и юношеского возраста, практически убивают всякие намерения к самосовершенствованию и серьезно тормозят личностный рост. Задача состоит в том, чтобы побудить, научить и приучить молодых людей смотреть и оценивать себя со стороны с использованием социально и профессионально зрелых критериев. Это возможно путем:

- принятия внешних проявлений поведения и успехов в учебе как объективных индикаторов личностной сформированности и ее компонентов; судить о себе не по словам, а по делам и достижениям;
- оценки себя не по внешним данным, а по психологическим (уму, воле, способностям, трудолюбию и др.);
- сопоставления того, что планировал, чего намеревался добиться, с тем, что получилось;
- при наличии недостатков не сбиваться на самооправдания и отвечать честно на вопрос «почему?»; объяснять себе причины неудач, не лукавить, искать преимущественно причины в себе, а не в других; честно отвечать себе на вопрос: все ли сделал, чтобы добиться успеха, какие слабости проявил, какие возможности и почему упустил;
- внимательного отношения к доброжелательным подсказкам преподавателей и сокурсников; прислушивания к критическим замечаниям в свой адрес и отказа от огульной оценки их как тенденциозных и ошибочных;
- сравнения себя не с теми, кто заведомо хуже и слабее, а с лучшими;
- применения психологических тестов самооценки и уровня притязаний. Вскрывая индивидуальную тенденцию завышения или занижения самооенок, они побуждают обучающегося корректировать самооценки в критическую или оптимистичную сторону;
- контроля правильности самооенок инициативным прохождением внеочередных психодиагностических обследований.

Способствует правильной самооценке развернутой *самоотчет*. В сложных случаях Л.П. Гримак¹ рекомендует прибегать к *исповеди* — детальному и полному внутреннему отчету перед собой, перед своей совестью. Выразить наиболее в душе в словах, прямо, бесхитростно, без лукавства, искренно — значит правильно понять и оценить себя. Кроме того, исповедь издавна считалась одним из способов избавления от гнетущих мыслей и «облегчения души», преодоления подавленного состояния и восстановления дееспособности.

Опыт и исследования свидетельствуют, что способность к самооценке, в особенности своих качеств, их подлинной ценности (например, хамство, дерзость, бросание камней в стекла отнюдь не являются смелостью, как это считают подростки с отставанием в умственном и социальном развитии) и индивидуальности, выступает одним из первых и верных признаков зарождающегося самосознания и психологического взросления человека.

► *Прием самонаказания и самопоощрения*. То или другое делается в зависимости от результатов учебы и самоформирования. Используется самокритика или самопохвала во внутренней речи, про себя (пример: «Ты сегодня молодец! Можешь позволить себе сегодня вечером отдохнуть!»). Уместна самокритика при товарищах; она обязывает к большему и позволяет найти силы для устранения недостатков. При необходимости уместны и более резкие формы наказания, например в виде отмены намечавшегося посещения вечера отдыха и замены его искупающей вину работой или самопринуждения к исправлению промаха («Вчера потерял день по своей вине, проявил слабость воли. Сегодня и завтра — никаких развлечений! Работать с полной отдачей до полуночи!»), и поощрения — покупки себе давно желаемой вещи, двухдневного выезда на природу и др.

Метод «Я сам» — продуктивный метод саморазвития отдельных качеств не только на занятиях, но и в реальном поведении в течение дня. Тренировочным полем становится весь день и все дела в течение его. Применяется в двух вариантах — «поведение» и «сверка».

► В варианте «*Я сам — поведение*» применяется методическая разработка, воплощенная в записной книжке (или небольшого размера тетради, хранящейся в сумке, портфеле, кейсе), носимой с собой. В ней две части: 1) вклейка — стандартный лист с наименованием развиваемого качества и пронумерованными правилами-признаками его положительного проявления (в сложенном виде лист имеет размеры записной книжки); 2) контроль за развитием качества (каждая дальнейшая страница — очередной день, а по левому краю ее — номера правил-признаков).

¹ Гримак Л.П. *Самознание у детей*. — М., 1991. — С. 178—181.

Пример извлечения из правил-признаков качества общительности:

1) вступайте в общение легко, непринужденно, с улыбкой, но без навязчивости;

2) будьте этичны вначале (в зависимости от обстановки): поздоровайтесь, встаньте, представьтесь, пожмите доброжелательно руку, пригласите сесть, выразите надежду, что у собеседника нет проблем, предложите сесть, сядьте с ним, не разваливайтесь по-барски, не чмокайте губами, не ковыряйте во рту и не дымите в лицо собеседнику;

3) общайтесь ровно, спокойно, вежливо, уверенно, добивайтесь психологического контакта и взаимоуважительных отношений;

4) старайтесь, чтобы выражение лица было спокойным, доброжелательным, располагающим к искреннему разговору;

5) помните, что собеседник практически всегда начинает себя вести так, как ведете себе в общении с ним вы: своим ровным, выдержанным, вежливым поведением показывайте пример и устанавливайте спокойную и уважительную атмосферу общения;

6) вы можете стать уважаемым и даже нравиться собеседнику, если сами будете демонстративно проявлять уважение к нему и показывать, что у вас вызывает удовлетворение встреча и разговор с ним; не скупитесь на добрые и вежливые слова;

7) улыбайтесь!

8) не упускайте нити разговора, но не превращайте его «в дорогу с односторонним движением», не давая собеседнику слова сказать;

9) слушайте и учитесь слушать: всем видом своим выражайте внимание к словам собеседника, стимулируйте его активность репликами («это интересно», «неужели?», «не совсем понял, повторите и поподробнее» и др.), не придирайтесь зря к словам, а старайтесь понять, что и почему он говорит.

Обучающимся рекомендуется в начале каждого рабочего дня прочитывать правила и стараться строго руководствоваться ими при выполнении всех дел. По ходу дня или в конце проставить крестики (или цифры по пятибальной системе) в тех номерах правил, которые исполнялись удачно (если это произошло несколько раз, столько крестиков и проставить), а минусами (двойками) — неудачно (см. табл. 6.1). После этого вспомнить случаи особо удачного и неудачного выполнения правил и объяснить себе, почему это произошло; поставить на завтра задачу не повторить ошибок. Через неделю подвести итоги, обратить внимание на динамику плюсов и минусов, выделить правила, где много минусов и их количество уменьшается. Сделать выводы и продолжить упражнения на второй неделе. При положительном результате переходить к отработке другого личностного или профессионального качества. Предыдущие записи не выбрасывать, а месяца через три провести контрольную проверку в течение 3—7 дней.

Таблица 6.1

Методика «Я сам — поведение»: лист самоконтроля

| № | Методические рекомендации | Оценки результатов за срок | | | | |
|-------|---------------------------|----------------------------|-------|-------|-------|--------|
| | | 4.03 | 11.03 | 18.03 | 25.03 | и т.д. |
| 1.1 | _____ | 4 | 5 | 3 | 3 | |
| 1.2 | _____ | 4 | 3 | 5 | 5 | |
| 1.3 | _____ | 5 | 3 | 4 | 5 | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 3.1 | _____ | 3 | 5 | 5 | 5 | |
| 3.2 | _____ | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | и т.д. | | | | | |

Оценки определять по следующим критериям:
данную методическую рекомендацию:

- выполнял всегда — 5;
- чаще выполнял, чем не выполнял — 4;
- выполнял и не выполнял в 50% случаев — 3;
- чаще не выполнял, чем выполнял — 2;
- не выполнял по разным причинам — 1.

Можно ожидать, что оценки, выставляемые обучающимся самому себе, зачастую будут завышенными, не полностью объективными. Но хорошо уже то, что обучающийся утром, а затем при выставлении оценок, т.е. дважды в день, просматривает правила-признаки положительного проявления качества и твердо запомнит их. В ситуациях реальной жизни они невольно будут вспоминаться и влиять на поведение.

Возможно применение метода «Я сам — поведение» парой друзей (или группой из 3—5 человек). Собираясь раз в неделю, они в дружеском кругу обсуждают правильность выставленных оценок, вспоминают проявления развиваемого качества, разбирают их, дают друг другу советы.

При накоплении опыта работы с методом, можно ставить себе задачу одновременно отрабатывать 2—4 взаимосвязанных качества с продолжительностью до 2 месяцев и выставлением оценок в первую неделю по дням, а затем по неделям. При накоплении опыта работы с методом можно ставить себе задачу одновременно отрабатывать 2—4 взаимосвязанных качества с продолжительностью до 2 месяцев и выставлением оценок в первую неделю по дням, а затем по неделям.

Вариант метода «Я сам — сверка» отличается «широкозахватностью»: контролируется проявление комплекса профессионально важ-

ных качеств, умений, правил. Перечень качеств комплекса может быть заимствован из квалификационной характеристики выпускника либо составлен избирательно — как перечень качеств, правил и умений, которые, по мнению данного обучающегося, у него развиты недостаточно, или как перечень таких, которыми он хотел бы обладать особо. Например: не держать руки в карманах, ходить прямо и не горбиться, быть внешне опрятным, не употреблять ненормативных слов, не нервничать и быть сдержанным и др.

Составленные перечни с номерами каждого качества, правила, умения отпечатываются на листе бумаги, который вкладывается в записную книжку, все страницы которой делятся на графы — «проявления в поведении». В течение первой недели отметку в графах «проявления» делать против каждого номера качества ежедневно (по типу листа самоконтроля, табл. 6.1), а затем раз в неделю в течение нескольких месяцев. Отметки и их динамика по дням и неделям позволяют судить о степени развитости качеств и их изменениях. Возможно прерывистое использование этого варианта: месяц самонаблюдения и самооценки, месяц перерыва, затем вновь месяц самонаблюдения и самооценки и опять перерыв и т.д.

Молодому профессионалу нужно и *разностороннее развитие личности*. В начале карьеры трудно сказать, какие из качеств придадут ему ценную индивидуальность, а разнообразие хорошо развитых качеств способно усиливать проявление нужных и компенсировать недостатки развития других. Для этого помимо активной учебы нужна *богатая, разносторонняя, насыщенная новыми впечатлениями жизнедеятельность*: чтение классической литературы, сочинений выдающихся поэтов, заучивание стихов, периодический просмотр разных энциклопедий и словарей (к ним надо обращаться и при встрече с незнакомым или малоизвестным словом), посещение выставок, концертов, конференций, музеев, занятие художественной самодеятельностью (танцевальной, песенной, музыкальной, живописью, народными промыслами), танцами и пр.

Научные исследования и практика *систематических занятий физической культурой и спортом* свидетельствуют о полезном, многогранном, развивающем влиянии их на личность молодого человека. Это не только совершенствование своего организма — накачивание мышц, повышение силы, ловкости, скорости реакций, координации движений, выносливости, совершенствование осанки. Спорт развивает и многие психологические качества личности. Положительно влияют даже мотивы занятий спортом: стремление к совершенству, к достижению высот спортивного мастерства, к испытанию себя в трудном соперничестве и борьбе за победу, к самоутверждению и приобретению социально-психологического статуса в спортивной среде, по-

требность быть частью дружного и увлеченного спортивного коллектива, желание укрепить волю, характер, вести здоровый образ жизни. Установлено, что разные виды спорта развивают не одинаковые качества, что предполагает целесообразность выбора молодым профессионалом полезного для него вида спорта. Так, плавание, бег, лыжи, гребля, парусный спорт особенно хорошо развивают настойчивость, выдержку и самообладание; бокс, борьба, водные лыжи, слалом, прыжки в воду — решительность и смелость; волейбол, футбол, регби, хоккей, баскетбол — инициативность, находчивость, упорство, коллективизм.

Хорошим личностным «взбудораживанием» (т.е. активизацией целей, планов, мотивации достижений, требовательности к себе, воли, настойчивости, добросовестности, трудолюбия и др.) обладают регулярные индивидуальные спортивные тренировки, своими положительными личностными влияниями отличается также участие в соревнованиях, особенно командных, в местных спартакиадах (межгрупповых, междурсовых, межкафедральных).

Стоит подумать и о включении в общественную и трудовую деятельность, участии в работе школьных и внешкольных общественных формирований, помощи престарелым и инвалидам, преподавателям в изготовлении наглядных пособий, оборудовании и усовершенствовании спортивных площадок и др.

Вопросы и задания для самопроверки и размышлений

1. Чем определяется важность общего и профессионального развития обучающихся в профессиональных образовательных учреждениях и каковы основные пути его осуществления?
2. В чем сущность закономерностей формирования личности и почему они имеют психолого-педагогическую природу?
3. Дайте характеристику закономерностям формирования личности.
4. Почему обучение в профессиональном образовательном учреждении называют первой профессиональной пробой студента, курсанта, слушателя?
5. Что называют личностно-формирующим потенциалом образовательного учреждения и каковы основные группы факторов, относящихся к нему?
6. Попробуйте дать оценку благоприятности/неблагоприятности основной группы личностно-формирующих факторов в вашем образовательном учреждении и обосновать ее.
7. Назовите основные психолого-педагогические условия использования личностно-формирующего потенциала и проанализируйте

реальное состояние четвертого основного условия — максимальная интенсификация учения — применительно к вам лично. Если оно не вполне сознается, то кем и почему?

8. Перечислите основные личностно-формирующие технологии, применимые в образовательном процессе.
9. Каковы личностно-формирующие факторы организации занятия? Оцените их особенности на занятиях, проводимых с вами. Занятия по какой учебной дисциплине характерны наиболее благоприятными факторами?
10. Дайте характеристику основным технологиям формирования личности в образовательном процессе.
11. Обоснуйте значение самоформирования личности обучающимися в образовательном учреждении.
12. В чем сущность социально-психологической мотивации самоформирования? Что бы вы сказали о существовании у вас этого вида мотивации и на каких соображениях она базируется? Какой из видов социально-психологической мотивации находится у вас на первом месте?
13. Как вы оцениваете возможности вашего самоформирования в образовательном учреждении? Какие возможности вы оцениваете положительно, а какие отрицательно и почему? Позволит ли имеющиеся возможности (при вашем старании) сформировать у вас к концу обучения профессиональные качества личности и усовершенствовать общие?
14. Оцените свой распорядок использования свободного от аудиторных занятий времени. В течение 7 дней проведите хронометраж затрат времени с момента окончания занятий (записывайте сразу с точностью до минуты, что делали и сколько времени). По окончании недели подведите суммарный итог: на что тратилось время (например: транспорт, прием пищи, отдых, перемены по разным причинам, разговоры по телефону, просмотр телепередач и прослушивание звукозаписей, выполнение учебных заданий, чтение научной литературы, чтение газет и журналов и др.) и сколько (в итоге переведите в проценты, постройте график). После этого проанализируйте то, что получилось: какие дела вообще оказались пропущены, определите, на что времени тратилось излишне много или зря, на что и за счет чего надо увеличить время. На основе проведенного хронометража составьте себе недельный и суточный распорядки дня.
15. Используя рекомендации в тексте главы, а также книги «Мудрые мысли», «Народные пословицы и поговорки» и др., составьте себе «Правила моего поведения» и попытайтесь в течение недели попрактиковаться в их применении на себе.
16. Назовите и охарактеризуйте приемы волевой саморегуляции вашей учебы и поведения вне ее.

17. Опишите метод «Я сам — поведение», оцените целесообразность его использования вами и при положительном ответе попытайтесь опробовать в течение недели. По результатам приобретенного опыта решите вопрос о его дальнейшем использовании.
18. Опишите метод «Я сам — сверка», оцените целесообразность его использования вами и при положительном ответе попытайтесь опробовать в течение недели. По результатам приобретенного опыта решите вопрос о его дальнейшем использовании.

Литература для самостоятельной работы и углубленного изучения

1. *Алексеев А.В.* Себя преодолеть! — М., 1978.
2. *Зимина И.А.* Педагогическая психология. — Ростов н/Д, 2000.
3. *Макаров Р.Н.* Основы формирования профессиональной надежности летного состава гражданской авиации. — М., 1995.
4. *Марищук В.Л., Евдокимов В.И.* Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. — М., 2001.
5. *Немов Р.С.* Психология: В 3 кн.: Психология образования. — 2-е изд. — М., 1995. — Кн. 2, 3.
6. *Практическая психология образования.* — М., 1997.
7. *Рассел К.* Улучши свой интеллект: Тесты для 14—16 лет. — Минск, 1997.
8. *Социальная психология* / Под ред. проф. А.М. Столяренко. — М., 2001.
9. *Тальзина Н.Ф.* Педагогическая психология. — М., 1998.
10. *Шевандрин Н.И.* Социальная психология в образовании. — М., 1995.
11. *Якунин В.А.* Психология учебной деятельности студентов. — М., 1994.

Психологические технологии овладения профессиональным мастерством

Не тот глуп, кто не знает, а тот, кто зная
не хочет.

Г. Сковорода

Мало иметь хороший ум, главное —
хорошо его применять.

Р. Декарт

Личность характеризуется не только тем,
что она делает, но и тем, как она это делает.

Ф. Энгельс

7.1. Формирование профессиональных знаний

**Психологическая
сущность усвоения
знаний**

Формирование и совершенствование профессионализма тесно связаны с задачами обогащения профессионала соответствующими знаниями, навыками и умениями. Решение этого вопроса происходит и в образовательном учреждении, и впоследствии — в практической работе. Причем если в первом случае молодой профессионал выступает в роли обучаемого, то во втором — нередко в качестве обучающего: ему зачастую поручают проведение занятий с отдельными группами или работниками из персонала учреждения, предприятия, учитывая, в частности, наличие у него свежих знаний, его начитанность, а также знание новинок науки и профессионального опыта. Поэтому выпускнику вуза нужно быть готовым к такой роли, понимать особенности формирования профессиональных знаний, навыков и умений.

Система профессиональной подготовки в России отличается традиционно повышенным вниманием к формированию знаний, а глубина усвоения их обучающимися характеризует *психологическую сущность усвоения*. По этому показателю различают:

- *знание-узнавание* — информация, которую обучающийся плохо усвоил. Это ненадежное знание, которым он не может пользоваться, ибо оно не закрепилось в памяти. Обучающемуся с таким знанием нужны напоминания, подсказки, чтобы что-то вспомнилось. Часто допускаемая при усвоении знаний ошибка заключается в беглом знакомстве с учебником перед экзаменом или зачетом, а попроси такого обучающегося рассказать о прочитанном — не сможет;

- *знание-репродукция* — механически усвоенное, не понятое, но зазубренное знание, которое обучаемый может воспроизвести «по-книжному», но в объяснениях затрудняется;

- *знание-понимание* — осмысленно усвоенное, крепкое знание, которое излагается обучающимся свободно, своими словами, с комментариями, вариативно. Оно прочно связано с другими имеющимися у него знаниями, опытом, обогащено ими и обогащает их;

- *знание-применение* — обладает всеми особенностями знания-понимания, а отличается связью с практикой: знанием и пониманием, к каким вопросам практики относится усвоенное теоретическое положение, где и как его применять, какое оно имеет значение для правильных действий, к чему может привести игнорирование его, и др. Знание-применение противопоставляется абстрактному, формально усвоенному теоретическому знанию. Информация в памяти, отличающаяся этим признаком, — мертвый груз, лишь отягчающий память, нужный для сдачи экзаменов, но не для профессионального дела;

- *знание-убеждение* — не только понимание, но и вера в истинность, ценность данного знания. В нем всегда есть побуждающая сила, порождающая желание и стремление поступать в соответствии с ним и делающая лично неприемлемым противоположное. Например, молодой профессионал может знать технику безопасности труда, но на практике не соблюдать ее, если внутренне не убежден в правильности этих знаний и в обязательной необходимости не отступать от них ни на шаг;

- *знание-творчество* — высшая степень усвоения знания. Оно не сводится к тому, что услышано, прочитано, понято, а дополняется собственными размышлениями, опытом практики, своим анализом, синтезом, выводами, о которых обучающемуся не говорили. Оно позволяет успешно думать самостоятельно, делать правильно больше того, чему учили, находить новые решения, которым не учили, а не по детской логике — «это мы не проходили, это нам не задавали». Если бы все ученики потом не знали бы больше того, чему их учили и не превосходили бы своих учителей, то человечество стояло бы на месте и не было бы прогресса.

Профессионалу недопустимо обладать знаниями только первых двух видов, их диапазон должен быть значительно расширен. Процесс усвоения профессиональных знаний оптимален, когда строится с учетом этого правила. Помните, что важен не только объем знаний, но и глубина их усвоения, достигать это, проверять глубину, оценивать по глубине.

Методика
формирования знаний

Методика формирования знаний эффективна,
если обеспечивается глубокое усвоение обучающимися значения научных понятий и професси-

ональных терминов. Каждый учебная дисциплина, имея дело с особой

феноменологией, свойственной специфике реальности, которую она отражает в своих знаниях, связана с использованием особого понятийного аппарата, основанного на практическом опыте и данных лежащей в ее основе науки. Каждое особое понятие, термин обозначают какую-то своеобразную сторону, свойство, явление, связь отображаемой ими реальности. Например, в приложенном к данному пособию терминологическом словаре содержится часть употребляемых в психологической науке и психопрактике понятий и терминов, отражающих компоненты психологической реальности. *Значение* понятия, термина воплощает в себе все богатство профессионального опыта и научных исследований, а поэтому является носителем определенного объема знаний и служит средством передачи их от человека к человеку. Поэтому глубокое усвоение значений научных понятий и специальных терминов обучающимися уже есть овладение нашими основ науки, учебной дисциплины, профессии и позволяет профессионалам общаться друг с другом, глубоко и точно понимать коллегу, в то время как случайному слушателю их разговор может быть непонятен.

Очевидно, что взаимопонимание носителя знаний (преподавателя, книги) и обучающегося базируется на использовании слов, имеющих одинаковое (или близкое к нему) значение для обоих. В противном случае возникает понятийный барьер взаимопонимания, разговор на разных языках, от которого страдает прежде всего будущий специалист.

Специальные понятия и термины используются в сочетании с другими для объяснения и понимания еще более сложных, комплексных понятий, терминов, специальных явлений, а также теорий, концепций, обоснований, доказательств и пр., многогранно отражая при этом сложную реальность мира и профессии. Если же значение специальных слов изначально не усвоено обучающимся глубоко, то объяснения с их помощью более сложных вопросов науки или профессии делается для него еще более непонятным, туманным, а в сознании вместо отчетливого мысленного образа возникает большой вопросительный знак.

Усвоение значения специальных понятий и терминов любой учебной дисциплины выступает основой основ ее усвоения. Вводимые в процессе ее изучения новые понятия и термины нуждаются в подробном и точном раскрытии их значения и проверке усвоения обучающимися. Преподавателю следует делать это максимально понятно, используя известные слова, значение которых для говорящего и слушающих максимально одинаково, опираться на имеющиеся у последних знания, опыт, прибегая к максимальной наглядности, проверяя тщательно, что значение нового понятия, термина или объяснения с помощью их усвоено с нужной глубиной. К такому усвоению понятий и терминов следует стремиться и самим обучающимся, докапы-

ваясь до сути их значения, до полного, четкого, отчетливого понимания его. Всякие «туманности» тут вредны и не допустимы. Критерием усвоения выступает не столько заучивание наизусть точных определений (формулировок), сколько ответ на вопросы типа: «Раскройте в деталях все, что вы понимаете под словом... Что вы представляете, что вспоминается, когда вы употребляете понятие (термин)... при разговоре или слышите его?». Детальность, точность, полнота ответа, в котором должна найти отражение специфика и полнота значения понятия, термина, дает возможность выяснить, что возникает в голове обучающегося, когда он слышит, читает или произносит это слово (понятие, термин), и корректировать понимание значения.

Методика формирования знаний эффективна, если их изучение построено на *доступном, ясном, обратном, обоснованном изложении*. Обучение — не место для научной кичливости обучающего и засорения речи ненужными, непонятными или малопонятными научными и иностранными словами. Хороший преподаватель стремится передать обучающимся свое внутреннее видение значения понятия или термина и объясняемого с их помощью учебного вопроса. Он как скульптор «лепит» у них соответствующий мысленный образ (см. рис. 7.1), используя образные слова, сравнения, жесты, наглядные пособия, рисунки, показ макетов, приборов, действий и движений, примеры из жизни и практики.

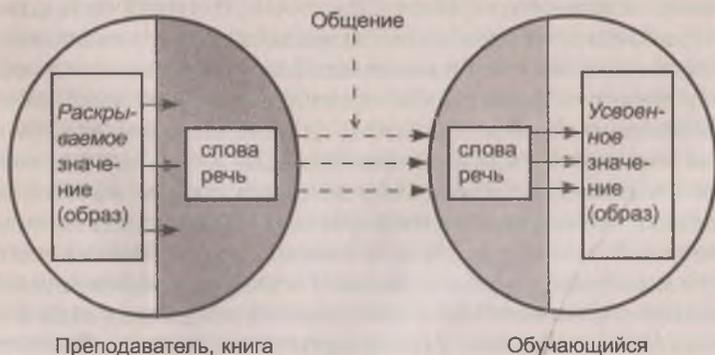


Рис. 7.1. Схема процесса усвоения обучающимся значения слов, текстов

Методика формирования знаний эффективна, если она обеспечивается *систематизацией, логикой и структурированием их*. Любая реальность комплексна, целостна, взаимосвязана. Понять мир, профессиональную деятельность невозможно, усвоив лишь разрозненные сведения, даже в большом объеме. Понять — значит обязательно разобраться в их связях и отношениях. Чем больше у человека знаний и меньше системы в них, тем больше у него путаницы в мыслях.

К.Д. Ушинский писал: «Голова, наполненная отрывочными, бессвязными знаниями, похожа на кладовую, в которой все в беспорядке и где сам хозяин ничего не сыщет». Обучающемуся важно иметь целостное и структурированное понимание профессиональных проблем, подходов, действий и всей деятельности. Успешное решение этой задачи связано с *четкой логикой и структурой изложения* содержания занятия преподавателем:

- тщательной разработкой логики учебного материала, его разбивкой на вопросы и подвопросы;
- объявлением плана занятия в его начале;
- четким выделением во время занятия переходов от одного вопроса и подвопроса плана к другому («Переходим ко второму вопросу», «Рассмотрим пять направлений работы по усовершенствованию... Первое — ...» и т.п.);
- применением частных выводов, итогов сказанному перед переходом к изложению следующей порции учебного материала;
- наглядным представлением структурных схем изучаемого материала.

Методика формирования знаний эффективна, если *их усвоение сочетается с применением*. Ошибочно категорическое утверждение, что сначала надо учить знаниям, а потом их применению. При буквальном следовании ему учебная дисциплина, семестры, а порой и курсы делятся на две части: теоретическую и практическую. Но сформировать глубокие и прочные знания в отрыве от их применения невозможно. Применение знаний одновременно является и процессом их совершенствования: проверки правильности, уточнения, исправления, конкретизации, обогащения, расширения, закрепления. Только то знание глубоко усвоено и прочно удерживается в голове, которое применялось. Мать учения — применение, а не повторение. Сочетание усвоения знаний с их применением должно быть максимально приближенным во времени, а не разделенным месяцами, семестрами или годами.

Методика формирования знаний эффективна, если она не ограничивается «передачей информации», а *ориентирована на формирование знаний-убеждений*. Методически оправдано доказательное, аргументированное, выразительное, неравнодушное изложение знаний преподавателем, чтобы и слушатели были при этом эмоционально неравнодушны, проявляли повышенный интерес, увлеченность, внутренне одобряли слышимое, испытывали удовлетворение от постижения сложной проблемы. Важно и обретение *личностного смысла* знаний, т.е. значения их для себя — предстоящей жизни, профессиональной деятельности, достижения успехов, предупреждения промахов, удовлетворения интересов и потребностей, реализации личных планов и пр.

7.2. Формирование профессиональных навыков и умений

Методика формирования навыков

Методика эффективна, если *она учитывает психологические и физиологические особенности формируемых навыков*. Невозможно, очевидно, формировать умственные навыки, выполняя упражнения по поднятию тяжестей. Общая закономерность такова: развивается и совершенствуется то, что активно. Поэтому необходимо при подборе упражнений и методики их выполнения активизировать, интенсифицировать, поощрять напряжение именно тех своеобразных психологических и физиологических процессов и связей, которые лежат в основе формируемого навыка.

Методика эффективна, если при формировании навыка *избирается преимущественно предметно-операциональная (комплексная) система обучения*. Большинство профессиональных действий имеет сложную, многокомпонентную структуру: они состоят из ряда последовательно осуществляемых частных действий, операций, приемов (число которых нередко достигает полусотни). Овладеть такими действиями бывает далеко не просто. В истории профессионального обучения сложились три системы преодоления этой сложности: предметная, операциональная и предметно-операциональная (комплексная).

➤ *Суть предметной системы* в требовании к обучающемуся выполнять осваиваемое действие всегда целиком. Для освоения простых действий это годится, а отработка сложных затягивается, качество выполнения отдельных операций оказывается низким.

➤ *Операциональная система обучения* характеризуется последовательной отработкой до совершенства каждого составного элемента действия — операции, приема. К выполнению действия в целом переходят только после отработки всех элементов их порознь. Эта система требует очень много времени, и в конце возникают ненужные трудности в объединении отработанных отдельно приемов и операций в целостный навык.

➤ *Предметно-операциональная (комплексная) система* соединяет достоинства предыдущих двух систем и сводит к минимуму их недостатки. Обучающий, хорошо представляющий трудности овладения тем или иным навыком и знающий, что обычно не очень удастся вначале, решает, какие операции надо дополнительно отработать отдельно. Так можно поступить в начале или после нескольких попыток обучающегося выполнить действие целиком, когда выяснится, что какой-то элемент всем или большинству не удастся. После достижения успеха в отработке такого элемента, продолжают упражнения

ния по выполнению действия в целом. Такая система наиболее пригодна для отработки многоэлементных, сложных действий.

Овладение навыком *начинается с показа и объяснения действий преподавателем*. Обучающиеся с самого начала должны иметь образное представление о том, чего надо добиться. Обычно после наблюдения за действиями, выполненными быстро и непринужденно обучающим их виртуозом-практиком, остается лишь смутное представление о слагаемых действиях и технике их выполнения. Поэтому целесообразно проводить два показа:

- *первый* показ — образец. Он в основном достигает эмоционально-мотивационного эффекта: восхищения обучающегося мастерством обучающего и желания научиться действовать так же;

- *второй* показ — выполнение обучающим действия в медленном темпе, с разбивкой на элементы, с паузами и пояснениями, *что, как, в какой последовательности и почему* делать. Важно добиться понимания этого всего обучающимися.

Бывает, что ощущается необходимость и в третьем показе по типу второго.

Методика формирования навыка эффективна, если она *учитывает этапность этого процесса*. Каждый навык в своем становлении проходит три основных *э т а п а* (рис. 7.2):

- *структурирования* (аналитико-синтетический) — это этап овладения обучающимся всем комплексом действий и составляющими его элементами. Преподаватель в это время индивидуализированно, с учетом совершаемых обучающимися ошибок делает дополнительные пояснения и показы того, что, как, в какой последовательности и почему надо делать. Этап считается пройденным, если обучаемый может, рассказывая, уверенно повторить все это и выполнить практически — медленно, но правильно и последовательно;

- *автоматизации* — характеризуется постепенным ускорением выполнения действий обучающимся с полным сохранением правильности, последовательности, достижением большей точности и конечной результативности. Недопустимо ускорять процесс, пропуская некоторые (кажущиеся новичкам «второстепенными») операции. Элементы автоматизма появляются постепенно — пропадает необходимость припоминать, что и как делать, суетливость, повышенная напряженность, быстрота наращивается естественно. Этап завершается, когда признаки автоматизма (машинальности, легкости, непринужденности, отсутствия необходимости концентрировать внимание на порядке и технике выполнения действия) налицо;

- *надежности*. Действовать профессионалу придется не в кабинетных и упрощенных учебных условиях, а в реальных. Поэтому нужна

своеобразная закалка навыка трудностями, которые могут встретиться на практике. Трудности здесь учебные, создаваемые намеренно: посторонние громкие шумы, разговоры, неприятные запахи, плохая освещенность (полупрозрачная повязка на глазах), мелькание яркого света, неудобное место действия, отсутствие достаточной информации о происходящем или ее противоречивость, устарелость; противодействие, непреодолимые с первого раза препятствия и др. Важно, чтобы эти трудности были максимально близки к тем, которые могут быть при реальной практической работе. Требования к сохранению у обучающихся качества действий при этом не снижаются.

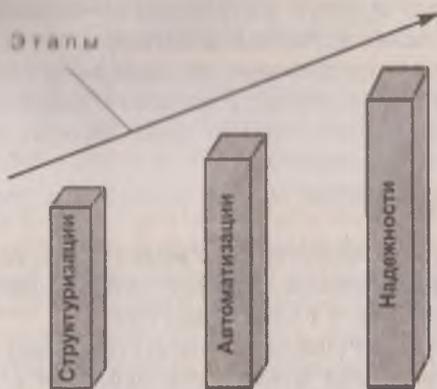


Рис. 7.2. Основные этапы формирования навыка

Соответственно этим этапам выбирается и методика: на первом она ориентируется на правильность действий, на втором — на скорость, на третьем — на надежность.

Переход от одного этапа к последующему (особенно от первого ко второму) не терпит торопливости, а требования к качеству проходят красной линией через все этапы. Сложность заданий на упражнения (кроме первого этапа) наращивается по правилу: сложность очередного должна чуть-чуть превышать ту, что была на предыдущем. Если увеличившаяся трудность очередного упражнения кому-то из обучающихся не по силам и приводит к ухудшению качества его действий, то следует задержаться в наращивании трудностей индивидуально для него, а то и уменьшить их.

Методика формирования навыка эффективна, особенно на начальном этапе, если при проведении упражнений осуществляется активация мышления обучающихся. Подобно тому как каждому человеку принадлежат голова и руки, так и в любом труде соединяются

умственный и физический труд, — отмечал К. Маркс. Поэтому даже при отработке движений надо понимать их, обстановку, условия, думать, как лучше поступить в данном случае.

Основным методом формирования навыков считается *упражнение*. Это не просто многократное повторение обрабатываемых действий. Например, большинство взрослых людей пишет почти каждый день, но почерк и грамотность от этого не улучшаются. Упражнение, построенное как механическое, многократное повторение действий, становится похожим на зубрежку, дрессировку, а поэтому малоэффективно. *Подлинное упражнение* — многократное, сознательное повторение действия с целью его усовершенствования. Формирование навыка идет эффективнее, когда обучающиеся знают причины своих трудностей и ошибок, понимают, что и как надо улучшить при очередном упражнении, стремятся до тонкостей разобраться в технике достижения лучшего. Стимулировать мысленную активность призван преподаватель да и сам обучающийся, воспитывающий у себя самостоятельность и оттачивающий ум.

На первом (аналитико-синтетическом) этапе формирования навыка требуется, чтобы в сознании обучающегося сложился образ-схема (психологическая схема, психологический алгоритм) выполнения действия. Чтобы успешнее и быстрее пройти этот этап, полезно применять такую методик у:

- рассказать и показать обучающимся, что, как, в какой последовательности и почему нужно делать;
- предложить нескольким обучающимся (по возможности — всем) медленно выполнить действие, сопровождая рассказом;
- проводить тщательный разбор каждого упражнения;
- раздать обучающимся письменную инструкцию, содержащую описание — алгоритм действия и дать задание заучить ее в часы самоподготовки, вспоминая и мысленно представляя то, что и как делалось на занятии;
- рекомендовать обучающимся при самоподготовке (если открыты учебные кабинеты, есть тренировочные устройства, техника и др.) тренироваться в выполнении действия вместе с товарищем или под руководством лаборанта, преподавателя.

Активизация мышления приносит успех даже при формировании сенсорных навыков, трудно поддающихся словесному описанию (например, как различать форму, цвет, по каким признакам, каковы особенности какого-то профессионально важного звука, запаха и т.п.).

Методика формирования навыка эффективна, если *вместе с упражнением используется комплекс других методов*. Это — объяснения, показ действий, вербальный отчет обучающегося (устный рассказ).

Полезен метод, который можно назвать *организацией наблюдения в группе*. Часто бывает, что обучающий не может организовать одновременно упражнения всех обучающихся, так как не хватает тренировочных мест, оборудования, техники. Приходится обучать по очереди. Один действует, а остальных обучающий ориентирует на внимательное оценивающее наблюдение за ним. Внимательность группы поддерживается приемами: «Стоп! Иванов (обращение к одному из наблюдающих) укажите, какая ошибка допущена?» или «Федоров (обращение к другому), подойдите и продолжайте действия» и т.п. Замечая ошибки и делая завершающий разбор, опытный преподаватель, мастер, руководитель занятий не спешит делать его сам, а привлекает наблюдавших за упражнением, давая возможность оценить действия выполнявшего их, отметить плюсы и минусы, а то и самим продемонстрировать как, по их мнению, надо было действовать.

Необходимы тщательный *разбор каждого упражнения и его оценка*. Свойства навыка при этом выступают главными ориентирами. Даже отсутствие ошибок в выполнении действия и достижение временного норматива (если он есть для данного действия) еще не говорит о том, что навык сформирован. Обучающемуся такое может удаваться в случае предельного напряжения сил, суетливости, полной концентрации внимания на технике выполнения при отсутствии легкости, машинальности, но навык — это всегда автоматизм, легкость, непринужденность в сочетании с быстротой и правильностью.

Навык формируется успешно лишь при систематических упражнениях *методом тренировки*. Эффективны систематические упражнения на специальных учебных тренажерах. Имеет значение временной интервал между упражнениями: если он излишне велик, то темпы снижаются. Величина интервала не одинакова у разных навыков. В среднем упражнения следует проводить раза 3—4 в неделю. Лучше тренироваться 6 раз по 15 мин, чем один раз продолжительностью 90 мин.

При формировании навыков приходится сталкиваться с явлением взаимодействия их — положительного переноса (имеющиеся у обучающегося навыки помогают овладеть новыми) и отрицательного («интерференция»), что следует учитывать при обучении.

Методика формирования умений

Формирование умений занимает особое место в подготовке профессионала. Невозможно действовать как автомат в любой профессиональной ситуации. Нет абсолютного стандарта на все случаи. Даже если и те же профессиональные действия в разных условиях надо видоизменить с учетом специфики каждой ситуации. В ряде ситуаций вообще приходится находить новый способ действий. Профессиональные умения и представляют собой такой элемент мастерства,

который позволяет профессионалу действовать успешно в любой обстановке и с полным учетом ее своеобразия.

Методика формирования умений имеет много общего с формированием навыков, а *основные отличия* таковы:

- большинство профессиональных умений по своей структуре много сложнее навыков. Обычно они включают в себя некоторые навыки в качестве собственных элементов. Например, умение осуществлять профессиональное общение предполагает наличие навыков слушания, наблюдения над собеседником, оценки особенностей и психических состояний собеседника, владения голосом и др. Поэтому отработка навыков, входящих в структуру умения, предваряет отработку умения в целом. Можно довести формирование таких навыков до середины этапа автоматизации, а завершать уже в комплексе всех элементов умения;

- в повышенном внимании нуждается аналитический этап, достижение обучаемыми полной осмысленности, обоснованности, целесообразности всех элементов гибкого алгоритма умения;

- этапа автоматизации умения нет;

- важнейшее и специфичное значение имеет этап формирования надежности и гибкости умения. Обучающихся учат решать одну и ту же задачу при постоянном изменении обстановки и условий. Они постепенно усложняются и доводятся до самых сложных, могущих встретиться в профессиональной деятельности. Вводятся элементы новизны, необычности, неизвестности, внезапности, увеличивается скорость изменений, их масштабы, повышаются риски, включается и усиливается противодействие, усложнения порождают неудачи с первых попыток преодолеть их и др.

7.3. Профессионально-психологическая подготовка

Психологические факторы и условия труда

В главе 1 были раскрыты в общем плане связи любой профессиональной деятельности с психологическими и психологически воздействующими факторами. Углубляясь в понимание этого аспекта профессиональной деятельности, можно выделить такие факторы, определяющие психологические условия труда:

- *материально-обстановочные*: предметы и явления окружающей материальной действительности — внешняя среда, регион, географические и климатические условия, погода, транспорт, связь, энергетика, место работы и жительства, жилищные условия, аварии, катастрофы, пожары, наводнения, опасности во внешней среде, новизна, необычность и неожиданность происходящего и т.п.;

- *социально-обстановочные*: социальный тип обстановки, рынок труда, безработица, особенности трудового коллектива, психология коллектива, морально-психологический климат в нем, традиции, обычаи, профессиональная субкультура, справедливость, культурность, особенности коллег по работе, взаимопонимание, взаимоотношения, взаимное доверие, психологическая совместимость, коллективность, сотрудничество, товарищество, взаимопомощь, социально-психологический статус, авторитетность, одиночество, конфликтность, соперничество, конкуренция, агрессивное поведение, коррупция, рэкет, криминальное насилие, хождение тревожных слухов, недовольство или паника, тяжелая болезнь или смерть близкого и др.;

- *финансово-экономические*: состояние макроэкономики, конкуренция в сфере сбыта, финансовая обеспеченность и стабильность, финансовые и экономические риски, выполнение обязательств поставщиками и другими сотрудничающими организациями, вознаграждение за труд, качество сырья, качество выпускаемой продукции, надежность хранения и сбыта продукции, доходность, налоги, долги, распределение доходов, угроза банкротства, удовлетворенность материальным уровнем жизни работников и др.;

- *деятельностные*: тип трудовой деятельности, объекты, цели, методы деятельности, техническая вооруженность, оборудование рабочего места, качество инструмента, рабочая среда (освещенность, температура, воздух, влажность, запах, просторность и др.), значимость труда и успеха в нем, заинтересованность в определенных результатах, возможности и перспективы успеха и реализации надежд, вера в успех, удачи и неудачи, индивидуальный или коллективный характер труда, взаимозависимости работников, нагрузки, напряженность, обратимость/необратимость возможных последствий, самостоятельность, соответствие подготовленности и способностей требованиям деятельности, значимость и престижность деятельности, изменчивость или неизменность обстановки, обилие и сложность инноваций, однообразие действий и др.;

- *организационные*: организационный порядок в труде, структурная правильность, авторитетность, эффективность и стиль руководства, должностные права, обязанности, ответственность, слаженность в работе с другими, выполнение взаимных и договорных обязательств, обеспеченность решения стоящих задач и личной защиты, профилактика травматизма, режим труда и отдыха, соблюдение трудового законодательства, инновации и др.;

- *операциональные*: понимание обстановки и ее изменений, степень самостоятельности и ответственности, отработанность выполняемых действий, степень необходимости гибкости действий, согласованности

действий, резервы совершенствования действий, надежность связи, предусмотрительность, своевременность и полнота приготовления к возможностям возникновения экстремальных ситуаций, предрабочие состояния, умение преодолевать трудности, необходимость использования силы, оружия, активность действий, их стремительность, темп, дефицит времени, удачи и неудачи в начале, ходе и итогах действий и др.

Влияние психологических факторов на работника и его труд

Описанные психологические факторы, создающие определенные условия, в которых протекает труд, отнюдь не индифферентны, а оказывают существенное и разнообразное

влияние и на самого работника, и на успешность решаемых им задач.

В о - п е р в ы х, они оказывают влияние на психическую деятельность работника, причем это влияние может быть положительным (позитивным) — способствующим успеху и отрицательным (негативным) — затрудняющим достижение успеха, повышающим трудности, связанным с неприятными эмоциональными переживаниями и последствиями.

Положительными психологическими следствиями (изменениями, эффектами, реакциями) бывают: повышение активности и интенсификация компонентов психической деятельности — мотивационных, познавательных, волевых и иных, актуализация и доминирование главных личностных качеств, возникновение состояния духовного подъема и мобилизации сил, успешные стратегии поведения. Так:

- в *мотивационной сфере* это проявляется в активизации и повышении мотивов долга, ответственности, коллективизма, солидарности, человеколюбия, личного достоинства, чести, желания испытать себя, самоутверждения, следования положительному примеру, верности традициям, сочетающимся с более личными мотивами и др.;

- в *познавательной сфере* положительными изменениями выступают: снижение порогов ощущений и повышение чувствительности органов зрения, слуха, обоняния и др., усиление внимательности, активизация памяти и мышления, направленности на осмысление и оценку происходящего, подъем на уровень надситуативного мышления и вытекающего из него решения и др.;

- в *эмоциональной сфере*: повышение избирательного интереса к возникшей ситуации и проблеме, эмоциональный подъем, настрой на действия и преодоление трудностей, увлеченность, активность высших чувств, вера в свои силы, возможности, успех, надежда на благополучный исход, оптимальная напряженность, повышение эмоциональной устойчивости, даже азарт, страсть, чувства радости, восторга при достижении успеха;

- в *волевой сфере* — это оптимальная мобилизованность, концентрация сил на решение задачи, внутренняя готовность к встрече с

трудностями, неожиданностями и их преодолению, повышение бдительности, активности и энергичности, самообладания, настойчивости и упорства в достижении целей, проявления стойкости, мужества, устойчивости к временным неудачам и иногда даже готовности к самопожертвованию;

- в *психофизиологической сфере* повышается работоспособность и выносливость к дискомфортным условиям, устойчивость к заболеваниям, скорость реакций, улучшается координация движений, увеличивается мышечная сила, возможно снижение болевой чувствительности.

Нередки, однако, и *отрицательные психологические следствия* (изменения, эффекты, реакции), вызываемые факторами, сопутствующими труду. Среди встречающихся:

- в *мотивационной сфере*: борьба мотивов (при приблизительном равенстве их силы) долга, ответственности, порядочности, моральности, гуманности, коллективизма с индивидуалистическими, эгоистическими, корыстными, самосохранения; снижение уровня социальной и моральной мотивации, усиление роли индивидуалистических, эгоистических, корыстных мотивов; отказ от имеющихся ценностных ориентаций и замена их другими, как правило, социально более примитивными; обострение инстинкта самосохранения; ослабление мотивов достижения цели, подмена их мотивом избегания неудач («главное — не успех, а лишь бы не сделать ошибок, за которые может достаться»), отказ от долговременных целей и подчинение поведения сиюминутным, ситуативным интересам; замена активности в преодолении трудностей поиском оправданий (по поговорке: «кто хочет — ищет способы, кто не хочет — ищет причины»), бывает даже утрата смысла жизни, могущая закончиться трагически;

- в *познавательной сфере*: ухудшение способности мыслить нормально («мысли ворочаются как тяжелые жернова», «разбегаются», «не могу собраться с мыслями»), прикованность внимания и мышления к чему-то (часто к мыслям об опасностях, выживании, собственной безопасности или кажущемуся наиболее страшным фактору обстановки) с одновременным отвлечением от всего другого; потеря осмотрительности, способности к пониманию специфики ситуации; преувеличение трудностей и опасностей; провалы памяти, забывание советов, инструкций, того, чему учили; ухудшение наблюдательности (в обстановке опасности некоторые люди воспринимают около 20, а то и меньше процентов информации, которая воспринимается ими в спокойной обстановке); появление иллюзий восприятия (кажущихся шорохов, шагов подкрадывающегося человека, посторонних запахов, покачивания земли под ногами, «мелькнувших фигур» и др.); искаженное восприятие времени (оно кажется тянущимся медленно при

ожидании или летящим быстро в пике сложности ситуации); актуализация веры в дурные приметы;

- в *эмоциональной сфере*: скука, беспечность, разочарование, недовольство, возмущение, чрезмерное волнение, «взвинченность», напряженность, стресс, злость, переживание чувств потери, утраченной возможности, вины, раскаяния, стыда, угрызений совести, истеричности, нежелание, неуверенность, опасения, беспокойство, тревога, боязливость, страх, испуг, ужас, чувства слабости, бесперспективности, безнадежности, обреченности, подавленности, отчаяния, апатии, заторможенности; аффекты — сильные, бурно протекающие эмоции взрывного характера, в результате которых человек действует под их влиянием, а не разума и расчета;

- в *волевой сфере*: колебания, нерешительность, трусливость, растерянность; утрата способности к самостоятельным решениям и действиям, самоконтроля, самообладания и самоуправления; ошеломленность, оцепенение (ступор). По опубликованным данным, примерно 50—70% обычных граждан при внезапно возникших экстремальных ситуациях в первые мгновение оказываются ошеломленными и малоактивными, а потом значительная часть их поддается панике. Среди других негативных волевых изменений отмечаются: утрата веры в себя и надежды в успех, переоценка трудностей, угрозы, сила и возможностей конкурента (противника), снижение волевой активности и целеустремленности в действиях, ослабление настойчивости, упорства, утрата инициативности и способности к самостоятельным решениям, потеря осмотрительности и осторожности, утрата мужества и смелости, появление суетливости, неорганизованности, метаний; переход к авантюризму, неподготовленным, нерасчетливым действиям «на авось»; пассивное подчинение ходу событий, «воле судьбы», уступка инициативы конкуренту (противнику), потеря воли к сопротивлению, «заливание» тяжелых переживаний непомерным употреблением спиртного, утрата воли к выживанию и жизни вообще;

- в *психофизической сфере*: появление тремора — дрожания тела или конечностей, мышечная «зажатость», крайняя усталость, изнурение, истощение, телесные страдания, боль, головокружение, тошнота, рвота, обморок и др.

Во-вторых, дело не просто в том, приятно или неприятно работнику трудиться, испытывает он или не испытывает психологические трудности, а в том, что воздействие психологических факторов и условий *может плохо отражаться на эффективности его труда*. Ухудшают его, как правило, негативные, неприятные психические явления, состояния, переживания и вызывающие их причины, длительность их действия, неожиданность возникновения, неизвестность,

новизна возникшего фактора или условия, большая скорость перемен, интенсивность психического напряжения, могущая возникать не только от одной причины, но и под влиянием комплекса их. На рис. 7.3 представлена схема зависимости успешности действий работника от испытываемого им психического напряжения.

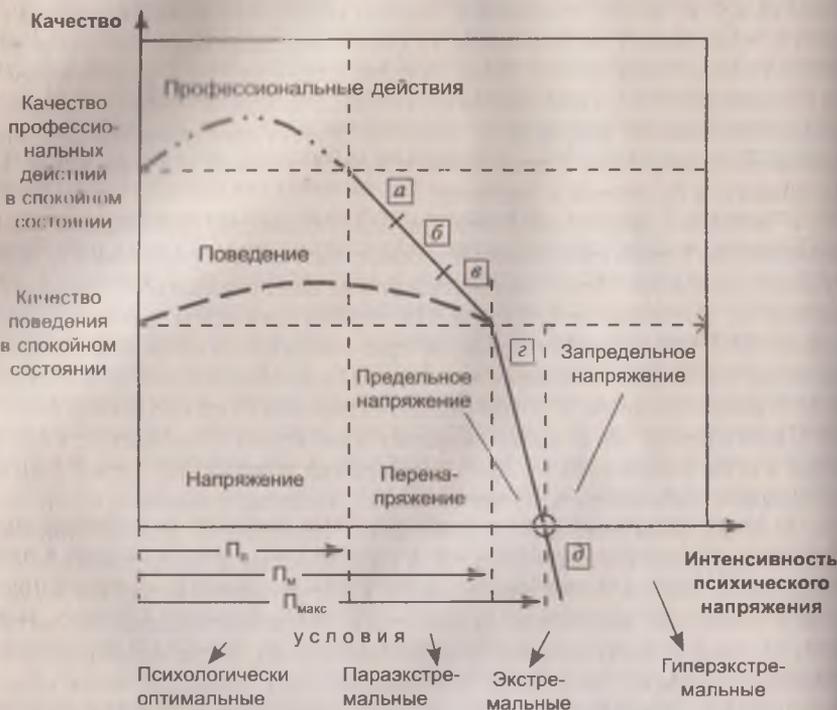


Рис. 7.3. Схема зависимости успешности действий и поступков работника от интенсивности испытываемого им психического напряжения

а — утрата творческих возможностей; б — появление неточностей и ошибок; в — умножение ошибок и появление грубых; г — срывы в поведении; д — полная утрата контроля над собой

По степени интенсивности психическая напряженность (напряжение) бывает: слабой, оптимальной, предельной, запредельной. В зависимости от этой градации меняется характер и степень влияния ее.

«Напряжение оптимально, когда относительно невелико, не превышает предела полезности ($P_{опт}$) и благоприятствует действиям работника, которые становятся более энергичными, активными, быстрыми; внимание улучшается, мысль работает четко и ускоренно, мотивация уси-

ливается, проявляется решительность и смелость, испытывается подъем, ощущение силы, интерес. Человек, как говорят спортсмены, «схватил кураж» — ему все удается и все получается наилучшим образом.

➤ Если напряженность превышает предел полезности, возникает *перенапряженность (перенапряжение)*, которая чем больше перейден предел, тем негативнее отражается на успешности действий и их результатах. Это обнаруживается прежде всего в утрате гибкости и способности действовать строго по обстановке: многие ее особенности перестают замечаться, не получают должной оценки, действия становятся шаблонными. В познавательной сфере обнаруживается неспособность сосредоточиться, ухудшение наблюдательности, внимательности, затруднения в выполнении умственных операций, потеря мысли, «провалы» памяти, снижение скорости умственной переработки информации. Для психомоторики характерны тремор (дрожание) рук, ног, озноб, изменение речи (срыв голоса, заикание, выгипсовость), ухудшение координации движений, появление скованности, замедленности двигательных реакций, суетливость, слабость в ногах, чувство бессилия. Появляются ошибки и неточности даже в хорошо отработанных действиях, навыках и умениях, которые с ростом перенапряженности проявляются все чаще и делаются ощутимее. Эффективность деятельности при высоких значениях перенапряженности может снижаться до 50 и более процентов.

➤ Когда напряженность, испытываемая данным человеком, еще больше и переходит *мотивационный предел* (Π_d), она становится *предельной*. Только что описанные недостатки умножаются, увеличиваются, но, главное, начинает сильно слабеть стремление к успеху, возникает острая борьба мотивов, появляются колебания в решениях, растерянность, страх, срывы в поведении.

➤ «При дальнейшем увеличении психической напряженности и переходе *предела переносимости* (Π_{\max}) она становится *запредельной*, вызывающей полный срыв психической деятельности, аффекты, утрату самоконтроля и осознания происходящего, истерики, ступор (полное бессилие, безразличие ко всему, оцепенение, обездвиженность), обмороки. При предельной и запредельной напряженности успешность работы может падать до нуля.

В-третьих, длительное или очень сильное разовое воздействие психологически неблагоприятных факторов может вызывать психологические и соматические (сердечно-сосудистые, пищеварительной системы, позвоночника и др.) заболевания.

Очевидно, что необходимо серьезно считаться с психологическими факторами и условиями труда и предпринимать меры по предупреждению их негативных влияний.

**Причины различий
во влиянии психологических
факторов и условий
на работников**

Нет фатального, неизбежного, обязательно отрицательного влияния любого фактора (даже вида крови, трупa, риска, опасности, угрозы получения травмы, ранения, гибели) на всех людей. Существует лишь *угроза негативного влияния*, которая всегда индивидуальна. Общеизвестен факт различного влияния одинаковых факторов и условий на разных людей: на одних они сказываются положительно, на других отрицательно.

Исследования и опыт убедительно показывают, что:

- психологические реакции работника по характеру, знаку и интенсивности зависят от его индивидуальных особенностей и психологической подготовленности к действиям в психологически усложненных профессиональных условиях и ситуациях;
- все пределы психического напряжения (полезности, мотивационный, максимума переносимости) индивидуальны по своей величине, тренируемы и могут быть повышены;
- пределы психического напряжения различны для разных профессиональных действий: для простых (в основном двигательных) — повышены (т.е. эти действия, навыки их выполнения более устойчивы), а для сложных (требующих тонкого расчета, связанных с решением мыслительных задач) — понижены;
- пределы психического напряжения могут временно снижаться под влиянием возникающих у работника психических состояний утомления, изнурения, страха, предшествующих неудач, неготовности, расслабления (поговорка: «расплюх и медведя губит») и др. и, напротив, в нужные моменты *повышаться* путем создания соответствующей (прежде всего социальной) обстановки, повышения целесообразной активности и успешности деятельности, актуализации мотивов достижений, долга, ответственности, чувств патриотизма, коллективизма, любви, а также применения методов самоуправления.

Одно из неопровержимых объяснений различий влияния на людей разных факторов связано с уже упоминавшимся универсальным законом психической деятельности: внешние причины всегда действуют через внутренние условия. Иначе говоря, это всегда зависит от того, каков человек, какими индивидуальными особенностями он обладает. Любой фактор может оказывать диаметрально противоположное влияние на индивидуально непохожих людей. Есть немало, например, таких, которые не склонны избегать острых переживаний, а имеют тягу к ним. Они идут навстречу ситуациям, насыщенным риском и опасностями. Стремление бороться, чтобы преодолеть препятствия, изменить обстоятельства, испытывать предельные на-

пряжения, добиваться успеха и побеждать — выступают мощными мотивами к выбору профессий, насыщенных опасностями, к крутым переживаниям и волнениям при занятиях экстремальными видами спорта — альпинизмом, скалолазанием, парашютным спортом, гонками, прыжками с высоты и др. А.С. Пушкин почти 200 лет назад писал в «Пире во время чумы»:

Есть упоение в бою,
И бездны мрачной на краю,
И в разъяренном океане,
Средь грозных волн и бурной тьмы,
И в аравийском урагане,
И в дуновении Чумы
Все, все, что гибелью грозит,
Для сердца смертного таит
Неизъяснимы наслажденья —
Бессмертья, может быть, залог,
И счастлив тот, кто средь волненья
Их обретать и ведать мог.

Общий вывод таков: на хорошо в психологическом отношении подготовленного человека любые, в том числе потенциально негативные факторы, действуют положительно, повышают (но меньшей мере, не ухудшают существенно) успешность его действий, а на неподготовленного — отрицательно.

Сущность профессионально-психологической подготовки

Профессионально-психологическая подготовка, как особый вид подготовки, призвана вооружить обучающегося профессионала теми личными силами и возможностями, с помощью которых можно противостоять любым неблагоприятным психологическим влияниям и трудностям и успешно решить стоящую профессиональную задачу. Сущность таких сил и возможностей воплощена в *профессионально-психологической подготовленности человека* — особом компоненте его профессионализма, различия в сформированности которого определяют разную подверженность профессионалов психологическим влияниям и реакциям на них. Это своеобразная, комплексная, профессионально обусловленная структура, формируемая в профессиональном обучении и выступающая компонентом специальной подготовленности профессионала (см. § 5.3). Ее собственные элементы варьируются в зависимости от специальности, но чаще всего к ним относятся:

- *профессионально-психологические знания*: конкретные, практические знания о психологических трудностях и экстремальных ситуациях в профессиональной деятельности, характере влияния их на чело-

века, его роли в успехе, возможностях повышения собственной подготовленности, способах действий в них;

- *профессионально-психологические навыки и умения:*

а) *аналитико-психологические*: умение увидеть психологический аспект в профессиональных ситуациях, действиях, полученных письмах и документах, проблемах, поступках другого человека, его высказываниях, занятой позиции, конфликте, причинах несогласия, верно понять и оценить их, психологически обоснованно принять решение, наметить и реализовать его и др.;

б) *тактико-психологические* (освоенные способы психологических действий, включаемые в процесс решения профессиональных задач и повышающие его успешность): психологически грамотно вести профессиональное наблюдение, хорошо разбираться в людях (составлять психологический портрет), общаться, предупреждать и преодолевать конфликты, оказывать психологическое воздействие, создавать благоприятные психологические условия для решения задачи, обеспечивать личную безопасность и др. (часть таких действий рассматривается в последующих главах);

в) *технико-психологические*: пользоваться психологическими средствами в профессиональной работе — речевыми, неречевыми и поведенческими (умения психологически расчетливо подбирать слова и строить фразы, произносить их с уместной эмоциональной окраской, придавать нужное выражение лицу, позе, походке и др.);

- *качества, важные для успешного решения профессионально-психологических проблем*: психологическое мышление, психологическая наблюдательность (включающая и психологическую чувствительность — восприимчивость к психологическим проявлениям как своим, так и у других людей), рефлексивность (развитая способность, поставив мысленно себя на место другого человека, понять образ его мыслей и восприятий), эмпатийность (развитая способность понимать чувства и переживания другого человека и сопереживать ему), общительность, человечность (гуманность), справедливость, профессиональная чувствительность (развитая, повышенная чувствительность к звукам, цветам, запахам и пр., требующаяся профессией), профессиональная память, профессиональное внимание, профессиональная речь, профессионально-психологическая устойчивость, самообладание и др.

Профессионально-психологическая подготовка

Профессионально-психологическая подготовка первично появилась в военном деле и спорте, а в 70-х годов ускоряющимися темпами начала приобретать широкое профессиональное применение.

К концептуальным основам ее относятся:

- акцент на прикладное профессиональное обучение, формирование не только знания общей психологии, но и профессиональной, на усиленное обучение применению таких знаний. Это определяет особенности отбора содержания, форм, методов, обеспечения и др.;

- первичное проведение с профессионалами общей профессионально-психологической подготовки;

- профессионализация подготовки, которая выражается в отборе профессионально-психологического содержания, а также в выборе мест занятий, обеспечении особым учебным оборудованием, создании условий на занятиях, максимально приближенных к реальным и сводящих к максимально возможному минимуму условности;

- специализация подготовки, максимальный учет специфики подготавливаемых специалистов и должностных лиц, что обуславливает необходимость проводить наряду с общей профессионально-психологической подготовкой и другие ее виды;

- проведение основной (предварительной) подготовки и непосредственной («предстартовой», «предрабочей» — для формирования актуальной психологической готовности успешно начать действия здесь и сейчас);

- обеспечение подготовки специальными учебными кабинетами, учебными полигонами, психологическими полосами препятствий, реальными образцами техники и инструмента, используемыми в конкретной профессии (если надо, например, при обеспечении безопасности жизнедеятельности при чрезвычайных ситуациях, то и спасательными средствами, средствами связи, пожаротушения, личной защиты, средствами имитации звуков, запахов, дыма, крови, макетами и пр.), тренажерами, оснащением ряда помещений образовательного учреждения (чердаков, подвалов, киосков, складов, гаражей и пр.) видеокамерами, средствами звукозаписи и звуковоспроизведения и пр.;

- психологическое моделирование реальных условий решения профессиональных задач с выбором мест занятий, их оборудования, освещенности, времени суток, погодных условий, использованием средств имитации и специально подготовленных людей-имитаторов;

- проведение подготовки не только на специальных курсах, но при изучении любых учебных дисциплин, предусматривающих обучение профессиональным действиям в условиях, содержащих психологические факторы и трудности;

- дифференциация, индивидуализация и групповая (особая подготовка экипажей, подразделений, групп, отрядов специального профессионального назначения) подготовка;

- непрерывное проведение занятий для поддержания и повышения уровня профессионально-психологической подготовленности работников, а также доведения его до высшего уровня экстремальной подготовленности.

Самое важное и самое сложное в профессионально-психологической подготовке — ее методическая система и метод *психологического моделирования задач, условий и трудностей* профессиональной деятельности. Есть два взаимосвязанных пути моделирования.

Первый — *приближение внешних условий* занятий к реальным условиям профессиональных действий, т.е. воспроизведению внешней картины («лица») их. Это позволяет обучающимся непосредственно воспринимать трудную обстановку и ощущать себя участниками реальных событий. Внешняя картина обеспечивается выбором места, времени, освещенности, созданием макетов, декораций, использованием реальных предметов, фактических перемещений, физических препятствий, усложнением задач, созданием внешних трудностей, имитацией психологически действующих на сотрудников факторов, помех, введением в обстановку противоборствующих сил, фактическим использованием средств индивидуальной защиты, спецсредств, оружия для решения учебных задач и др.

Второй путь — *приближение внутренних условий* (психических состояний, переживаний, умственного и эмоционально-волевого напряжения, страха, тревожности и др.) к тем, которые будут характерны для психической деятельности в реальной профессиональной обстановке. Важно приучить обучающихся к психологическим трудностям фактических действий загодя, добиться, чтобы «волнение первого раза» они испытали в учебной, а не в реальной сложной обстановке. Используются при этом во взаимосвязи и необходимых пропорциях оба пути.

Основное внимание уделяется подбору на занятиях упражнений и условий, при которых обучающиеся испытывали бы мотивационные, познавательные, эмоциональные, волевые и психофизиологические трудности.

➤ *Мотивационные явления и трудности* моделируются созданием обстановки, требующей решений и действий, направляемых не сиюминутными интересами, а долговременными, комплексными, учитывающими все возможные последствия; проигрыванием ситуаций, акцентирующих мотивы внимательного отношения к гражданам и решения служебных вопросов с учетом моральных аспектов; обстановкой, стимулирующей мотивы товарищеской поддержки в ходе коллективных действий; напряжением мотива достижения цели при неудаче, вызванной искусственным чрезмерным усложнением обстановки, созданием соревновательной атмосферы на занятиях и др.

➤ *Познавательные явления и трудности* моделируются реальным восприятием явлений, действий и процессов, связанных с психологическими причинами; созданием сложной ситуации, в которой трудно разобраться; представлением обучающимся информации об обстановке частично устаревшей, неточной, противоречивой, но на основе которой тем не менее необходимо принимать решение; моделированием условий нехватки информации или ее обилия, засоренности второстепенными, не относящимися к делу сведениями; необходимостью принимать решения в состоянии волнения и нерешительности; браковкой принятого решения и требования в кратчайший срок предложить другое и т.п. Существует информационная теория эмоций П.В. Симонова, выражающаяся, в частности, в формуле¹:

$$\mathcal{E} = - \Pi (I_n - I_c),$$

где Π — потребность в успешном решении задачи;

I_n — информация (опыт, подготовленность), необходимые для удовлетворения потребности (достижения цели, решения задачи);

I_c — информация (степень опытности, обученности) данного обучающегося.

Из формулы ясно, что чем большую потребность, желание испытывает данный человек и чем меньше его I_n , тем сильнее эмоция и внутренняя напряженность. Когда I_n равно I_c , то разность в скобках равна нулю и человек спокоен, а если I_n больше I_c , то эмоция положительна. Поэтому так важно глубокое понимание учащимися, студентами, курсантами и слушателями разных вариантов профессиональной обстановки и умение разбираться в ней.

Познавательное ознакомление обучающихся со сложными ситуациями эффективно, когда оно не ограничивается рассказом, а дополняется изучением фотографий сложных ситуаций, мест аварий, происшествий, потерпевших, последствий; прослушиванием фонограмм, на которых записаны типичные для изучаемых экстремальных ситуаций звуки; просмотром документальных видеофильмов; проведением экскурсий на места реальных и возможных чрезвычайных событий; имитацией на занятиях факторов, способных оказать негативное психологическое воздействие; проведением практических занятий и игр с проигрыванием динамики реальных сложных, нестандартных событий и условий.

Для профессионального развития познавательных качеств используют разные методы, но один из эффективных и широкодоступных — выполнение упражнений с использованием специально снятых *диафильмов*. Например, при использовании ориентированного на разви-

¹ Симонов П.В. Теория отражения и психофизиология эмоций. — М., 1970. — С. 24.

тие профессиональной памяти диафильма обучающимся демонстрируется кадр — фотография мужчины и дается задание: в течение 10 с запомнить его особенности. Демонстрируется второй кадр, на котором помещено 3—5 фотографий мужчин, среди которых может быть (вариант в серии упражнений — может и не быть) и тот, кто запоминался. Причем фотография последнего не идентична запоминавшейся: это фотография в другом ракурсе, в иное время, возможно, в головном уборе, с усами, в рост, в компании. Обучающимся предлагается ответить на вопросы: «Есть ли среди них разыскиваемый? На какой фотографии он?» Аналогичны последующие 5—10 и более упражнений, но усложняются фотографии, число людей на них, уменьшается время на запоминание и идентификацию. Хороши тренинги с использованием самостоятельно снятых *учебно-тренировочных видеофильмов*, представляющих собой комплекс из 10—20 профессионально значимых сюжетов (демонстрируемых обычно по 10—30 с каждый — например, ориентированных на развитие той же памяти, но изображения тут не статичны, а динамичны — идущий по улице человек, подошедший и что-то спрашивающий, двое-трое работающих у станка и пр.), расположенных по возрастающей сложности. Очередной сюжет предваряется заданием, а после него задается 2—3 вопроса (лучше — даются на экране) с ограничением времени (одно из усложнений — его постепенное сокращение). Ответы индивидуальны, по возможности фиксируются. Переход от сюжета к сюжету может осуществляться с временной остановкой демонстрации видеофильма, но лучше показывать непрерывно, удерживая вопросы на экране в течение отпускаемого на ответ времени.

Одна из новых форм развития качеств — *профессиональные психотехнические игры*. Они проводятся в группах, чаще всего попарно, и продолжаются от 10 до 20 мин. Вот пример. Игра под названием «Немой». Одному из пары обучающихся («немому») выдается текст размером в полстраницы с описанием какой-то ситуации. Его задача — жестами и мимикой (не издавая звуков) передать второму содержание текста. Задача второго понять, а потом рассказать, что он понял. Цель игры — приучать первого рационально и выразительно пользоваться мимикой и жестами, а второго — следить за ними и пытаться понять их смысл (а цель упражнения для него — развить умение и привычку слушать не только слова, но всегда видеть мимику и жесты собеседника в любых жизненных и профессиональных ситуациях).

Существуют комплексные разработки и по другим видам психотехнических трудностей. Например, *эмоциональные явления и трудности* выносятся на повышение ответственности обучающегося за результат упражнения, абстрагированием риска и опасности, неожиданности и по-

визны, восприятием волнующих объектов и событий, созданием повышенных трудностей, осязаемым противодействием «противника» и др.

► *Волевые явления и трудности* возникают при удачном моделировании всех перечисленных выше трудностей и необходимости мобилизоваться, чтобы их преодолеть, а также при создании больших физических трудностей, выполнении действий в состоянии сильной усталости, при многократных повторениях подряд одного и того же упражнения, длительном поддержании максимально высокого темпа действий, борьбе с сильным соперником, конкурентом, противником, не играющим «в поддавки», при создании обстановки, требующей проявления самостоятельности, инициативности, решительности, находчивости и пр.

На практике и в исследованиях выработаны критерии *эффективности занятий*, по которым оценивается их вклад в профессионально-психологическую подготовку: профессионально-психологическая нацеленность, наполненность профессионально-психологическими трудностями, реалистичность трудностей, требующаяся напряженность для их преодоления, результативность (какой вклад внесло занятие в повышение профессионально-психологической подготовленности обучающихся). Разумно и самим обучающимся не самоустраниваться от предложений принять участие в трудных, требующих воли, выдержки, стойкости работ, поручений, заданий.

7.4. Экстремально-психологическая подготовка

Особенности экстремально-психологической подготовки

В деятельности разных профессионалов, особенно спасателей, военнослужащих, моряков, рыбаков, летчиков, шахтеров, сотрудников правоохранительных органов, охранников, водителей спецмашин, хирургов и многих других, нередки экстремальные ситуации, называемые еще «трудными», «рискованными», «опасными», «критическими», «особыми», «сложными» и т.п. Это ситуации, которые ставят перед человеком очень большие, даже предельные трудности и требуют от него полного проявления всех сил, возможностей и особого мастерства (это ситуации, могущие вызвать у неподготовленного к ним профессионала перенапряжение и предельное напряжение, см. рис. 7.3). Они встречаются в труде почти каждого профессионала — это аварии, поломки, сбой и срывы в работе, критические состояния организации, долги, требующие немедленного погашения, угрозы банкротства, забастовки, отключения электроэнергии в непрерывных производствах, хищения, пожары, землетрясения, наводнения, обмерзания, террористические акты, шантаж, ракет, налеты криминала, терроризм, травмы, инвалидность, смерть

близких, кражи из квартир, сильное повреждение личной автомашины, личные кризисы и многое другое.

Можно сказать, что мы входим в экстремальный век, так как всякие угрозы, опасности, риски, аварии, криминальные события стали повседневными буднями, в чем нас убеждают с утра до вечера средства массовой информации и печати. Каждый человек стал ощущать, что он живет в опасной среде и ему надо быть готовым ко всему.

Экстремальные способности и экстремальная подготовленность профессионала

Если говорить о профессионале, который по роду своей деятельности должен быть готов успешно действовать при любых обстоятельствах, возникающих на работе, то

его успех в экстремальных ситуациях зависит от *экстремальной подготовленности* (см. рис. 7.4).

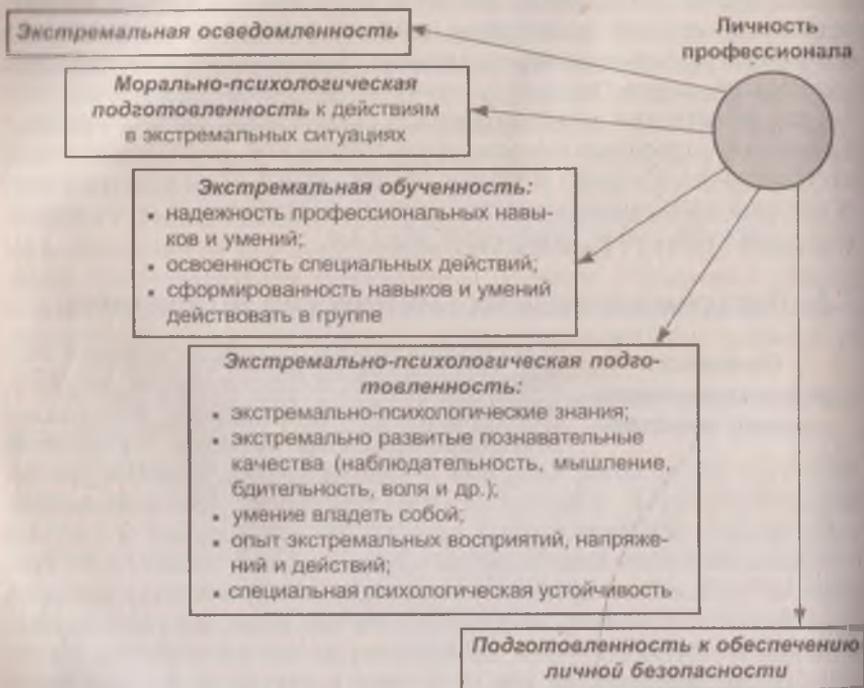


Рис. 7.4. Экстремально-психологическая подготовленность профессионала

Не углубляясь в детали, можно сказать, что в своей основе проведение экстремальной подготовки во многом схоже с профессионально-психологической, но вопросы приближения учебных ситуаций к реально экстремальным, требования к правильности и скорости дей-

ствий, самообладанию и проявлению инициативы должны решаться со скрупулезной тщательностью. Дополнительно следует:

- тщательно изучить особенности возможных экстремальных ситуаций, дополнив сведения из курса «Безопасность жизнедеятельности» (или «Обеспечение безопасности жизнедеятельности») другими вопросами и темами (не связанными только с ядерными взрывами, природными и техногенными катастрофами), относящимися к профессиональным и житейским ситуациям, а все — с их психологическими аспектами;

- кроме цифр и данных, характеризующих обстановку чрезвычайных ситуаций, обратить внимание на психологию человека в них, не только на ее негативные, но и позитивные изменения, а также психологические способы преодоления первых и усиление, расширение масштабов вторых;

- детально определить действия, необходимые в той или иной экстремальной ситуации и отработать их до автоматизированного выполнения (навыков);

- помнить, что экстремальные ситуации на работе, как правило, охватывают группы людей, а то и весь персонал организации, а поэтому учить действиям надо всех, особо отрабатывая действия специальных групп, ответственных за подачу сигнала тревоги, сообщения о случившемся руководству, вызов пожарных и спасателей, эвакуацию людей, обеспечение их средствами индивидуальной защиты, вынос ценного имущества, тушение или локализацию пожара и распространение вредных веществ, обеспечение водой, оказание первой медицинской помощи, определение безопасных мест накопления эвакуированных и организация их питания. Учить — не значит развесить повсюду инструкции и разъяснить их, но и периодически проводить практические учения и тренировки;

- уделять повышенное внимание отработке гибких действий, отвечающих реальной обстановке, непредвиденно развивающимся событиям, умению правильно оценивать их и принимать адекватные решения;

- руководителям понимать социально-психологические механизмы паники, знать способы пресечения ее и успокаивать потерявших самообладание людей;

- во всей работе с персоналом сплачивать коллектив, укреплять здоровые взаимоотношения, дружбу, товарищество, взаимопомощь. Как верно свидетельствует русская пословица, «лев среди трусов — трус, трус среди героев — герой».

- подготовить каждого к обеспечению личной безопасности;
- обладать элементарными навыками действий в условиях захвата заложников.

Вопросы и задания для самопроверки и размышлений

1. Как различаются знания по глубине усвоения?
2. Опишите методику обеспечения глубокого усвоения знаний.
3. Расскажите о методах формирования навыков.
4. Дайте характеристику методам формирования умений.
5. С какими психологическими трудностями может встретиться на работе профессионал?
6. Как психологические трудности могут повлиять на него и его работу?
7. Какие отрицательные психологические явления могут возникнуть у неподготовленного к их преодолению профессионала?
8. Какие положительные психологические реакции могут возникать у людей в сложных профессиональных и жизненных ситуациях?
9. Как влияет интенсивность психического напряжения на эффективность действий и поведение персонала?
10. Что такое профессионально-психологическая подготовленность и какие психологические компоненты она включает?
11. Назовите основные правила проведения профессионально-психологической подготовки.
12. Что такое психологическое моделирование трудностей и какими средствами, методами можно его осуществить?
13. В чем заключаются психологические задачи экстремальной подготовки профессионала и персонала организации?
14. Что вспоминается вам, когда говорят об экстремальных способностях профессионала?
15. Каковы особенности экстремальной подготовки персонала учреждения, предприятия?

Литература для самостоятельной работы и углубленного изучения

1. Кузьмина Н.В. Профессиональная деятельность преподавателя и мастера производственного обучения профтехучилищ. — М., 1994.
2. Психология профессиональной подготовки. — М., 1993.
3. Решетова З.А. Психологические основы профессионального обучения. — М., 1985.
4. Столяренко А.М. Психология и педагогика. — М., 2001.
5. Энциклопедия профессионального образования: В 3 т. / Рук. авт. колл. С.Я. Батышев. — М., 1999.

Раздел **III**

Психология профессионального труда

- Глава 8. Общие психологические условия эффертивности труда**
- Глава 9. Психология человека в организации**
- Глава 10. Основы профессиональной психотехники**
- Глава 11. Психология труда в условиях рыночной экономики**

Общие психологические условия эффе́ктивности труда

Надо учиться в школе, но еще гораздо больше надо учиться по выходе из школы, и это второе учение по своим последствиям, по своему влиянию на человека и на общество неизмеримо важнее первого.

Д.И. Писарев

Труд по обязанности — это работа, а работа по склонности — досуг.

Б. Шоу

Если человек с ранних лет усвоил привычку к труду, труд ему приятен. Если же у него этой привычки нет, то лень делает труд ненавистным.

К. Гельвеций

8.1. Социально-психологические и личностные условия труда

Общество — человек — труд

Главная сила любой управленческой, производственной, хозяйственной, образовательной и иной организации — ее люди. Успех любого дела — это успех их трудовой деятельности. Он продукт их ума, интересов, стремлений, поисков, воли, действий, сколь бы ни была насыщена организация наисовременнейшей техникой. Подбор техники, разработка и установка программ, составление технологических цепей, контроль, устранение сбоев, коррекция, усовершенствование, модернизация, связь с внешним миром, обеспечение сырьем в разном виде, сбыт продукции и пр. — все это во власти людей. Любая техника — пока лишь средство в руках человека, преследующего свои цели, его помощник, но не властелин.

Люди не рождаются со способностями к профессии и потребностью к труду. Эти качества не возникают и с возрастом сами по себе, по генетическим законам наследственности, а формируются прижизненно под влиянием внешних обстоятельств и собственной активности. Поэтому потребность к труду и трудовые способности социально-психологичны по своему происхождению, а степень их развитости — один из важнейших показателей развитости и полноценности личности. Человек, не привыкший трудиться, не испытывающий потреб-

ности к труду — человек ущербный, неполноценный. Он либо обречен на существование в качестве иждивенца, попрошайки, либо из-за неспособности добывать достаточные средства для удовлетворения своих потребностей бывает вынужден стать на путь преступлений, ограбления других людей, зарабатывающих себе на жизнь честным трудом. Французский ученый Ж. Фабр отмечал: «Правильно жить — значит работать. Когда машина бездействует, ее начинают разжедать ржавчина».

Труд осуществляется в обществе, в определенных социальных условиях, среди людей. Его цель — производство продукта для удовлетворения потребностей, причем не столько своих, сколько других людей. Это производство общественных продуктов, нужных людям, и оно настолько ценно, насколько ценны для людей производимые в процессе труда продукты.

Действуя с материальным предметом (не говоря уже об идеальном), человек «видит» за ним людей. Это проявляется и в том, что он склонен «антропорфизировать предмет»... и в том, что он всегда стремится к определенному эффекту (в самом широком смысле слова), который его деятельность с предметом произведет на других людей¹.

Постоянная ориентация на людей, на их интересы и потребности придает любому труду социальные характеристики, осознанно или полусознанно учитываемые любым работником, что сказывается и на успешности его труда.

Труд есть способ жизни человека в обществе. Это и способ связи человека с другими людьми и обществом. В труде он активизирует и раскрывает свои возможности, выражает себя, демонстрирует свои достоинства, достигает признания другими людьми, занимает определенное место среди них. Благодаря труду он получает в жизни то, что он хочет, и, будучи успешным, чувствует себя удовлетворенным. Профессиональные же неудачи бывают наиболее обидны, они приносят сильные огорчения, испытывают жизнеспособность человека. Прав был Л.Н. Толстой, сказав однажды: «Одно из самых удивительных заблуждений — заблуждение о том, что счастье человека в том, чтобы не трудиться».

Психология личности работника и труд

Труд и личность связывают закономерные *психологические взаимозависимости и взаимовлияния*. *Личность работающего проявляется в процессе и продуктах труда*. Какова личность — таков и труд. Количество и качество труда зависят от того, кто его осуществляет. Продукты труда — материализованные проявления всей психологии субъекта труда. За-

¹ Радзиховский Л.А. Субъект и объект в психологической теории деятельности // Вопросы философии. — 1982. — № 9. — С. 65.

закономерно равновесие между особенностями психологии работника, труда и его продуктов. Высокопроизводительный, качественный, творческий труд доступен только настоящему профессионалу. Поэтому на рынке труда закономерно растет спрос на людей, имеющих высшее или среднее профессиональное образование, способных, обладающих культурой поведения и общения, знающих иностранные языки, знакомых с компьютером и современной оргтехникой, отличающихся достойными личностными и деловыми качествами, могущих работать в коллективе и подчинять работу интересам общего дела.

Закономерны и обратные влияния труда на человека. Труд пробуждает дремлющие в человеке еще неразвитые возможности личностного роста и достижения высокого профессионализма, обогащает знаниями о труде, формирует в процессе выполнения и многократного повторения действий профессиональные навыки и умения, развивает активизирующиеся в процессе труда качества и способности. Однако нужна оговорка — труд учит только того, кто учится, кто хочет стать лучше.

Чем больше психологические взаимопроникновения труда и человека, чем больше человек психологически включается в труд, тем лучше для всех: шире, глубже, интенсивнее идет психологический рост работника и продуктивнее, качественнее становится труд. В конечном счете все решает активность человека: его интерес к труду, к достижению высоких результатов, к глубокому пониманию всех тонкостей действий, неизменная внимательность, мобилизованность, настойчивость, внутренний локус контроля (поиск причин неудач и недостатков в себе), переживание достигаемых результатов (удач и неудач) и другие «психологические нити», связывающие человека с трудом.

Наибольшие взаимные положительные влияния возникают, когда труд из обязанности превращается для личности в духовную и физическую потребность, в объект самовыражения, проявления индивидуальности и творчества. Профессиональная идентификация может достигать такого уровня, когда работа становится для человека жизненным призванием, стержнем и стилем жизни. Человек, любящий труд, свою профессию, способен работать с увлечением долго, очень продуктивно, не замечая времени, получая полное удовлетворение и не чувствуя усталости. Уместно тут вспомнить К.Д. Ушинского: «Если вы удачно выберете труд и вложите в него всю свою душу, то счастье само вас отыщет».

Труд и обеспечение
жизни человека

Труд изначально возник как средство обеспечения жизни человека, самозащиты, добычи пищи, огня, воды, крова, лечения и пр. За сотни тысяч лет он превратился в потребность, далеко переросшую

свое первоначальное предназначение. Однако оно сохранилось, хотя тоже стало кардинально другим, ибо, например, потребность первобытного человека в сыром мясе или шкуре, прикрывающей тело, это далеко не та потребность современного человека, которая удовлетворяется вкусно приготовленной пищей за красиво сервированным столом и модной одеждой. Потребность в материальном обеспечении жизни стремительно растет в последнее время. Даже пятьдесят лет назад очень немногие граждане испытывали потребность в радиоприемнике, магнитофоне, телевизоре, отдельной квартире, автомашине, даче, десятке платьев и костюмов, отдыхе на пляжах экзотических стран, свежих овощах и фруктах в течение всего года и пр., т.е. в том, что сейчас выступает потребностью большинства. Дело не в отсутствии средств, а в неразвитости социальной сферы, мировой и отечественной экономики, международных отношений, сервиса, несравненно более низком уровне технических достижений того времени (практически не было цветного телевизора, отсутствовали мобильные телефоны, компьютеры, Интернет, лазерные диски и пр.).

Стремительное развитие человечества рождает новые заманчивые предложения, соответствующие им материальные потребности, для которых нужны все большие денежные средства, а их, как известно, никогда не хватало. Желание пользоваться всеми благами цивилизации естественно, но у человека, не относящего себя к криминальному миру, мошенникам, жулью, иного пути, кроме как добывать средства честным профессиональным трудом, нет. Желательно, чтобы высокооплачиваемым, а это доступно только тому, кто владеет хорошей профессией, высоким профессионализмом, репутацией добросовестного, делового, творческого, способного, непрерывно растущего, подающего и оправдывающего надежды работника. Стараясь стать таким в образовательном учреждении, надо не почивать на лаврах, закончив его, а удвоить усилия на работе, чтобы продолжать расти личностно и профессионально, преуспевая в трудовых достижениях. Это разумно и расчетливо во всех отношениях. Надо быть современным и преуспевающим человеком, сочетающим на работе духовность, интеллект, порядочность, здоровое честолюбие, умение делать дело и деньги, но не размениваться при этом на монетарные расчеты.

Мотивация труда В основе отношения человека к труду, к преодолению его трудностей и достижению определенных результатов, как и в других видах активности человека, лежит его *мотивация*, то, что побуждает его избрать именно этот вид труда, что его привлекает в нем, в какой степени привлекает, с какой полнотой побуждает его раскрывать все свои способности, затрачивать силы, порой даже рисковать жизнью. Чем больших умственных достоинств

и усилий требует от человека выполняемая им работа, тем большую роль играет его собственный интерес. Побуждения к труду определяются внутренними психологическими причинами, особенностями личности работника, а также внешними.

➤ **Внутренние побуждения** связаны с потребностями, интересами, увлечениями, ценностями жизни и труда человека и другими компонентами его направленности. Это чаще всего мотивы социальные (патриотические, гражданские, моральные и др.), коллективистские, мотивы содержания труда, личностного роста, самоутверждения, престижности труда, страха, материальные, бытовые, случайные. Влияние разных мотивов на эффективность труда не одинаково, и их благоприятность снижается от начала к концу приведенного перечня. Характер мотива отражается на реальной личной цели труда работника, которая, по словам К. Маркса, «как закон определяет способ и характер действий». Цель определяет заинтересованность работника в успехах организации, отношении к интересам других работников, к своим служебным обязанностям, разным аспектам труда (условиям, недостаткам, организации, нормам, оплате и др.), сказывается на выборе методов и средств работы, степени использования своих возможностей, интенсивности поиска путей повышения эффективности работы и том результате, к которому человек стремился.

➤ **Внешние побуждения** — их называют *стимулами* — многочисленны, начиная от обстановки в стране и кончая особенностями конкретного учреждения, предприятия. Они формируют, активизируют и усиливают мотивы работающих, *привлекательность труда* в данной организации, повышают заинтересованность в данной работе и ее результатах.

При организации труда в учреждении, на предприятии, фирме целесообразно не только знать и учитывать мотивы, с которыми работники пришли трудиться, но и активно влиять на них, т.е. *мотивировать работников*, создавая и используя внешние факторы — стимулы. К основным стимулам труда относятся:

- *общие* — уровень безработицы, трудности трудоустройства, близость места работы к дому, наличие удобного транспорта, денежные затраты на переезды;

- *социальные* — престижность организации и труда в ней, должности, привлекательность места работы, социальные льготы в организации (столовая, детский сад, ясли, медицинское обслуживание, снабжение рабочей одеждой, свой магазин и др.), возможности заниматься физической культурой и спортом;

- *социально-психологические* — морально-психологическая атмосфера в коллективе, доброжелательность и взаимопомощь, отсутствие выраженной конфликтности, справедливость в оплате труда, объек-

тивность оценок, поощрений (премий), разрешение обращений, просьб, возникающих проблем; типичные особенности личности работников организации, уровень их культурности, моральности, профессионализма; взаимоотношения и психологическая совместимость с другими работающими и руководителем, соревновательность (существует во всем мире, но у нас она ныне не в чете, ибо, вероятно, ассоциируется с выражением «социалистическое соревнование»);

- *профессиональные* — популярность профессии, наименование профессии или должности, возможности приобретения профессии, соответствие труда полученному образованию и трудовому опыту, условия для повышения профессионализма и совмещения труда с повышением уровня образованности, возможности должностной карьеры, современность технической оснащённости рабочего места, содержание труда — разнообразие/монотонность, необходимость решения новых и интересных проблем, сложность труда, напряженность, физические, волевые и эмоциональные нагрузки;

- *материальные* — сравнительный уровень оплаты труда с аналогичным трудом в других организациях, соответствие оплаты труда потребностям работника, индексация заработной платы и соответствии с инфляцией, перспективы повышения заработной платы; оплата по фактическим результатам, а не повременная; дополнительные оплаты за успехи в труде (повышение производительности и качества продукта, совершенствование рабочего места, внесение предложений, способствующих улучшению работы организации, удачные сделки, сверхурочная работа и пр.), бесплатное или льготное питание, частичная или полная оплата транспортных расходов, расходов на отдых или лечение, материальное содействие в приобретении квартиры или улучшении жилищных условий и др.;

- *организационные* — организационный порядок, дисциплина труда, четкость распределения прав, обязанностей и ответственности, сбалансированность обязанностей и возможностей их выполнения, нормирование труда, четкое описание характеристик результата труда, ежедневная балльная оценка итогов труда каждого работника, стабильность и инновации в работе, достаточность информационного, технического, материального и других видов обеспечения, режим труда и отдыха, соответствие предоставляемого отдыха нагрузкам, эстетика рабочего места;

- *управленческие* — стиль управления, справедливость и демократизм руководства, гласность в вопросах, касающихся всех; авторитет и примерность руководителя, взаимоотношения с персоналом, требовательность и контроль за работой, реагирование на упущения работников, практика информирования работников о качестве их труда, кадро-

вая политика и система работы с персоналом, отношение к болеющим сотрудникам и ветеранам, организация обмена опытом, поощрение творчества и инициативы, активное участие в управлении организацией, превращение всех или части работников в акционеров предприятия;

- *безопасности* — надежность экономического и финансового положения организации, перспективы ее развития, соблюдение трудового законодательства в организации, перспективность сохранения работы, соответствие труда и поручений требованиям закона, оказание помощи работникам в случаях возникновения у них кризисных ситуаций, эффективность защиты прав работников профсоюзом и другими общественными организациями, регулярность и своевременность получения заработной платы, характер рабочей среды (воздух, температура, влажность, шумность, вибрации, освещенность, излучения и др.), юридическая защищенность, уровень ответственности и травматизма, риски для жизни, обеспечение безопасности труда и др.

Задача стимулирования — чисто психологическая. Есть две возможности добиться от человека нужной работы: принудить и побудить. *Принудить* можно внешним нажимом: административными методами (указаниями, распоряжениями, приказами, контролем, критикой, наказаниями, штрафами и пр.), страхом (перед увольнением и безработицей, угрозой обнародования имеющейся на работника компрометирующей его информации, требованием рассчитаться за долги), нормативно-правовыми мерами (точной фиксацией в организующих документах, трудовых соглашениях, договорах прав и обязанностей работников, их ответственности, обязательных действий, порядка их выполнения, дифференцированных наказаний за каждое отступление от предписаний). Принуждение может быть использовано в крайних случаях, но сводить стимулирование к принуждению нельзя. Стимулирование принуждением не способно обеспечить максимальную самоотдачу современного профессионала. Можно заставить землекопа копать быстро и глубоко, но трудно заставить человека думать глубоко, творчески, нестандартно, ибо побудители таких психологических проявлений человека находятся в нем и недоступны для прямого принуждения и контроля. Опыт показывает, что и любой нормативный документ не может закрыть все обходные лазейки для его нарушения. Принудительное стимулирование преобладает в *административной и нормативной системах управления организацией*, доказавших уже свою массовую неприменимость.

Возможно полнее следует использовать стимулы, *побуждающие* работника к добросовестному труду, ибо то, что делается не по принуждению, а с желанием, делается много лучше. Больше побуждают те стимулы, которые согласуются с внутренним миром личности — ее

собственными потребностями, целями, желаниями, убеждениями, интересами, ценностными ориентациями, способностями, подготовленностью. Сила мотива, воленое устремление, образно говоря, удваивается, когда побудительный компонент «надо» совпадает с желанием «я хочу». Стимулирование эффективно, если оно активизирует и сливает воедино оба побуждающих компонента. Целесообразно подбирать стимулы с учетом особенностей системы внутренних побуждений каждого работника, строить работу с персоналом так, чтобы часть внутренних побуждений работающих, влияющих на их труд, максимально сближалась с интересами и требованиями эффективно функционирования организации.

Побуждающее стимулирование применяется с успехом в большинстве современных систем управления и работы с персоналом — «человеческих отношениях», партнерской, материалистской, демократической, гуманитарной, партисипативной (о ней см. ниже в § 8.4)¹. Основное внимание уделяется стимулированию благоприятных взаимоотношений и здорового социально-психологического климата в организации, партнерских отношений между организацией и работником, совпадению интересов организации и работников, личной заинтересованности работников в экономических и финансовых успехах организации, превращению части работников в акционеров организации, зависимости надбавок к заработной плате от текущих доходов организации и вклада работника в их достижение, инициативным рационализаторским предложениям по совершенствованию работы, преданности работника организации и благодарности за ее заботу, проявлению корпоративности и коллективизма, содержанию труда, личностному росту, самоутверждению, профессиональной карьере, получению профессионального образования и его повышению, удовлетворению материальных потребностей работников и др.

Материальные мотивы и стимулы, о которых сейчас много говорят, в развитых странах не считаются главными. Материально зафиксированный работник делает только то, за что платит, а современный труд требует более широких интересов, проявления инициативы и солидарности с интересами организации. Американские психологи установили, что к любому повышению зарплаты человек привыкает за

¹ Например, в Японии распространена система материалистского подхода, суть которого в построении партнерских отношений между организацией и работником. Организация дает работу, предоставляет возможности для удовлетворения основных потребностей работника, по-отечески заботится о нем. Такие отношения договором зачастую оформляются на всю жизнь, даже на жизнь детей работника (организация обеспечивает их детство, получение образования при обязательстве его последующей работы в ней) и нескольких поколений. В ответ работник делает все, что в его возможностях, чтобы удовлетворить потребности организации.

12 месяцев, после чего у него появляется недовольство ею и ухудшается отношение к труду. Мотив страха перед неприятностями, взысканиями, разносами, увольнением, безработицей плох тем, что главным для работника становится опасение промахов, нежелание проявлять инициативу, не делать ничего, что может принести неприятности. Работник с таким мотивом перестраховывается всеми доступными способами и работает, словно вобрав голову в плечи, сжавшись в комок, не раскрывая своих возможностей. Часто работа побуждается не одним мотивом, а двумя-тремя.

Руководству организаций надо создавать систему стимулов, обеспечивать равновесие между требованиями к эффективному труду работников и системой стимулов к их полному выполнению. Дисбаланс между требованиями и реальной заинтересованностью работников порождает лишь показные и уродливые проявления активности. Не случайно говорят, что нет ничего дороже дешевой заработной платы, ибо она порождает такие недостатки в деятельности персонала организации (например, имитацию бурной деятельности, укрывательство, тайные от руководства сделки, подделку документов, приписки, хищения, взятки и т.п.), устранение которых требует от руководства больших затрат, чем на справедливое повышение заработной платы. Целесообразно также подбирать стимулы под необходимые показатели труда (побуждающие, например, не нарушать трудовую дисциплину, уделять повышенное внимание качеству продукта, проявлять инициативу и др.).

Психология коллектива организации и труд

Плохо работающая производственная или иная организация — это всегда плохо сплоченная, деформированная в психологическом отношении группа людей. Это убедительно доказано в экспериментах американского исследователя Э. Мэйо в 30-е годы прошлого века. Он изучал влияние на работников и производительность их труда оборудования рабочих мест, освещенности, температуры в помещении, инструмента, рабочих движений. Варьируя эти факторы, он получал изменения производительности в пределах до 10%. Неудовлетворенный результатами, он начал привлекать рабочих бригады к своим поискам, советовался с ними, организовывал дискуссии и обсуждение предложений. Бригада оживилась, в ней возросли интерес и творческая инициатива (до этого работники были равнодушны к экспериментам). Неожиданно для него производительность труда вдруг выросла на 30%. Анализируя причины, Мэйо предположил, что дело в изменившейся психологии бригады. Чтобы проверить себя, он намеренно стал даже ухудшать освещенность, температуру и другие факторы. Производительность от этого немного ухудшалась, но оставалась все равно высокой, ибо новая психология бригады сохраня-

лась. В результате была разработана «доктрина человеческих отношений», породившая ко второй половине XX в. ряд модификаций, которые уже 70 лет изучаются за рубежом всеми управленцами, начиная с бригадиров и мастеров, и применяются на практике (рис. 8.1).



Рис. 8.1. Факторы, оказывающие непосредственное влияние на психологию трудового коллектива

Доказано, что только небольшие изменения в настроениях коллектива могут менять производительность его труда до 30%. Конфликты, раздоры, обостренные отношения работников с руководителями и другие негативные социально-психологические явления способны снижать общую производительность на 50 и более процентов. Обостренные отношения отдельных работников с коллективом резко снижают индивидуальную производительность и порождают несвойственные им грубые ошибки, порой завершающиеся авариями и несчастными случаями. На психологию персонала влияют, конечно, не только внутриорганизационные факторы. Как и всякий коллектив,

являющийся островком в океане жизни общества, персонал трудовой организации отражает в своей психологии и влияние «социально-окееанических бурь», «социальных тайфунов» и иных социальных катаклизмов в обществе и регионе.

Наиболее важными социально-психологическими групповыми условиями успешного труда выступают:

- сотрудничество, товарищеская поддержка, рабочий настрой, дружная работа, высокий уровень социально-психологического развития группы как коллектива;
- общая ценностно-целевая ориентированность, единство в понимании и реализации целей и задач организации, сочетающих ее интересы с интересами работников;
- здоровый морально-психологический климат, доброжелательные отношения, взаимопонимание;
- атмосфера активного поиска и использования путей улучшения дела на своем рабочем месте¹;
- высокая организованность, четкое распределение прав, обязанностей и ответственности между работниками. Утверждают, что каждый из 10 американцев на голову выше каждого из 10 японцев, но 10 японцев на голову выше 10 американцев. Причина — в высокой организованности труда в Японии;
- цивилизованное управление коллективом, преобладание побуждающей мотивации.

Забота о создании и поддержании таких условий в организации является неперменной задачей управления и самих работников. Нужно также уметь подмечать, оценивать и эффективно реагировать при появлении *симптомов ослабления коллектива* и ухудшения его деятельности:

- ухудшения поведения и отношения к труду увеличивающегося числа сотрудников: нарушений трудовой дисциплины, проявлений недостаточной ответственности, снижения деловой активности, увеличения числа недостатков в результатах работы, снижения их объема их, роста убытков из-за некачественности выпускаемого продукта или оказываемых услуг;
- ухудшения морально-психологического климата: появления и увеличения числа межличностных конфликтов и конфликтов с руководством, возникновения отрицательных мнений об организации, руко-

¹ Во многих странах по примеру Японии на предприятиях и фирмах работают группы в качестве. В них объединены сотрудники, связанные между собой в рабочем процессе. Собираются после работы, они обсуждают итоги рабочего дня, выясняют причины возникших затруднений и неполадок, а также способы недопущения их в дальнейшем.

вожде и недовольства условиями работы, появления требований к улучшению отношения руководства к персоналу и его интересам и др.;

- появления и увеличения числа желающих сменить место работы, нарастания текучести кадров, проблемы с набором новых работников;
- увеличения числа жалоб клиентов, срывов в намечавшихся деловых сделках, высоких торговых издержек.

Психология человека в организации

Изложенное побуждает еще раз вспомнить об отражательной природе психики человека и о важной психологической закономерности — *внутренние причины действуют через внешние условия*. Это значит, что не только качества человека несут на себе печать, след опыта прошлых лет жизни, но и психическая деятельность его в любой момент отражает то, что происходит вокруг. Качества придают психической деятельности и поведению человека типичные черты в разных ситуациях, но в то же время она обладает и своеобразием, определяемым в важнейшей степени данной ситуацией. Иначе говоря, та актуальная психическая деятельность, которая регулирует поведение человека в данный момент, несколько изменена ситуацией. Соотношение устойчивого в ней и ситуативно изменяющегося — не константа, а переменная у одного и того же человека, а тем более у разных людей. Стучатся, что психологическое влияние ситуации настолько велико, что человек целиком поддается ей. Например, находясь в состоянии аффекта и, как говорят, не «помня себя», человек может сделать нечто не свойственное ему (например, разбивает дорогую хрустальную вазу о стену, бежит в беспамятстве, бросается на обидчика, во много раз превосходящего его по силе, и др.). Или, попав, например, в условия московского метро, 99 999 из 100 тыс. пассажиров, в том числе и те, которые не привыкли к культурному поведению, ведут себя достойно. Обстановка психологически обязывает.

Все это относится и к человеку, находящемуся на работе. Его психология испытывает влияния не только устойчиво присущих ему качеств, но и особенностей организации, в которой он работает. Она в известной степени *организационно изменена*. В результате и поведение работника в большей или меньшей степени носит организационно измененный характер. Это психологически уже не совсем тот человек, что был на улице, в компании, дома.

Влияние организации на актуальную психическую деятельность и поведение работника определяется и другим. Поступивший на работу соглашается принять и соблюдать по договору (в ряде случаев — клятве, присяге, подписанному обязательству) условия, нормы поведения,

существующие в ней, и более или менее придерживается их. Добросовестно трудясь и стремясь к достижению требуемого от него трудового результата, он постепенно психологически идентифицируется с организацией, внутренне втягивается в профессиональную деятельность, атмосферу коллектива, жизнь организации и ведет себя соответственно. Наконец, каждый поступивший на работу обязан подчиняться тому рабочему ритму, который существует в организации. Его неадекватное поведение, выпадение из ритма создает трудности другим, и коллеги по работе и управленческий аппарат вынуждены подправлять его поведение, помогать, обучать, убеждать, требовать выполнения своих обязанностей. Применяются и санкции, а если и это не помогает, увольняют работника. Подобная перспектива, если она не устраняет принятого на работу, вынуждает его ускорить свое вхождение в трудовой процесс, принять нормы и требования организации, что сопряжено с самостоятельно осуществляемой коррекцией психической деятельности в рабочее время.

Практические выводы из этих рассуждений могут быть следующими:

1) организация труда призвана стимулировать успешное выполнение профессиональных действий работниками, не создавать излишних трудностей, предупреждать ошибки и несчастные случаи;

2) работа с персоналом не может не учитывать возможности влияния всех обстоятельств организации на его поведение, отношение к труду, а также изменения в личных качествах;

3) управление организацией должно быть таким, чтобы постоянно создавались организационные условия, при которых каждый работник хотел бы сам трудиться добросовестно, с самоотдачей и не нужно было бы постоянно контролировать каждый его шаг и приносить к работе;

4) недостатки в отношении к труду и выполнению своих обязанностей работающими, особенно если они распространены среди персонала, почти всегда связаны с главной причиной — недостатками в организации труда, в работе с персоналом и управлении им.

8.2. Научная организация труда

Психология
и научная организация
труда

Понимание того, что производительность труда зависит от благоприятности условий на рабочих местах, нашло первичное научное воплощение в системе предложений американского инженера *Ф. Тейлора*, объединенных понятием научной организации труда (НОТ). Многочисленными последователями его были развер-

пути широкие исследования, в результате которых появились новые отрасли наук — физиология труда, психология труда, инженерная психология, гигиена труда, психология профессий, психодиагностика и даже комплексная наука — *эргономика*. В сегодняшнем понимании *научная организация труда (НОТ)* — это разветвленное направление реализации достижений разных наук в целях повышения эффективности труда. Психология внесла наибольший вклад в его разработку, так как забота об обеспечении оптимальной психической деятельности и состоянии работника в процессе труда находится в фокусе всех усовершенствований.

| | |
|--|---|
| <p>Психологические особенности организации рабочего места</p> | <p>Исходной задачей рациональной и научно обоснованной организации¹ труда была <i>организация рабочих мест</i>, обеспечивающая наибольшее количество и качество труда.</p> |
|--|---|

К задачам современной НОТ относятся:

- оборудование рабочих мест: пространственные параметры помещения и рабочего поля, его планировка, зона обзора, оборудование средствами отображения информации, ее кодирование и передача, органы управления, их удобство, размещение, доступность для рук и ног, размещение инструмента, оргтехники, удобные и специально приспособленные для данной работы стол и стул;
- оптимизация системы «человек — машина» (центральная задача инженерной психологии): рациональное распределение функций между человеком и машиной, согласование их возможностей (например, учет информационной пропускной способности человека), удобство контактного взаимодействия; создание и использование технических устройств, обладающих некоторыми возможностями человека и освобождающих его от рутинных действий, предупреждающих об опасностях, способных давать советы и предлагать варианты оптимальных решений в экстренных и сложных ситуациях;
- оптимизация системы «человек (группы работников) — машина (технические средства) — среда» (СЧМ — центральный объект изучения и совершенствования в эргономике): эргономических свойств

¹ Понятие «организация» употребляется в четырех значениях: 1) организация как структурная социальная единица: предприятие, учреждение, фирма, школа и пр.; 2) организация как характеристика внутренней структуры учреждения, установленной для обеспечения его четкого функционирования; 3) организация как состояние организованности, достигнутого уровня организационного порядка в работе, меры организованности; 4) организация как направление в работе, специально ориентированной на установление или упрочение порядка. Значение, в котором употребляется слово «организация» в конкретном тексте, раскрывается через его контекстовый смысл.

техники (управляемость, обслуживаемость, осваиваемость и обитаемость), проектирование СЧМ, корректирование СЧМ, рациональная организация деятельности людей в СЧМ;

- создание и использование методик и приборов, автоматизированно осуществляющих контроль и оценку функциональных состояний работающих и предупреждающих их непроизвольное снижение внимания, бдительности и засыпание;

- создание благоприятной рабочей среды, в которой находится работающий (пространство, дизайн, освещенность, цвет, температура, состав воздуха, отсутствие излучений, звуковых помех и др.).

Поддержание работоспособности

Работоспособность — психологическая и физиологическая возможность человека эффективно выполнять работу в течение определенного времени. Расход запаса сил при работе приводит к возникновению и усилению *утомления* (физиологическому состоянию организма, связанному со снижением его рабочих возможностей) и чувства *усталости* (состояние психики, связанное с ощущением спада сил, слабости, разбитости, вялости, трудностей и нежелания продолжать работу, потребности отдохнуть; с ухудшением функций мышления, памяти, внимания, воли и др.). Чем больше усталость и утомление, тем ниже работоспособность, показатели эффективности труда, тем больше вероятность роста числа и грубости ошибок, промахов, потери бдительности, снижения скорости реакций, координации движений и др. Обеспечение высокой работоспособности предполагает предупреждение и снятие этих состояний в процессе труда, способных к тому же накапливаться, вызывать переутомление, которое, будучи хроническим, плохо влияет на здоровье. Утомление и усталость взаимосвязаны. Первое порождает второе, но чувство усталости, слабости, разбитости, нежелания работать может возникать и при полном запасе сил у человека. Это бывает при его неумении настроиться на работу, отсутствии интереса к ней и трудолюбия, после чрезмерно долгого сна, излишне длительных перерывов в работе или «расслаблений».

Динамика работоспособности закономерна, что отражается и на работе (рис. 8.2). Причины ее не только физиологические, но и психологические, что требует и соответствующих мер, которые делятся на общие и специальные.

► *Общие меры* заключаются в создании благоприятных условий на рабочих местах, здоровой атмосферы в группах, работе с пониманием цели, заинтересованностью, желанием, получением удовлетворения. Работа, лишённая смысла и не понимаемая человеком, изнуряет. Об этом и писал об этом французский летчик и писатель Антуан де

Сент-Экзюпери: «Работа, лишённая смысла, изнуряет. Об этом и писал об этом французский летчик и писатель Антуан де Сент-Экзюпери».

Сент-Экзюпери: киркой работает и каторжник, и изыскатель-геолог. Но каторга потому и каторга, что удары киркой для каторжанина не имеют смысла, ибо он не понимает, зачем это ему нужно.

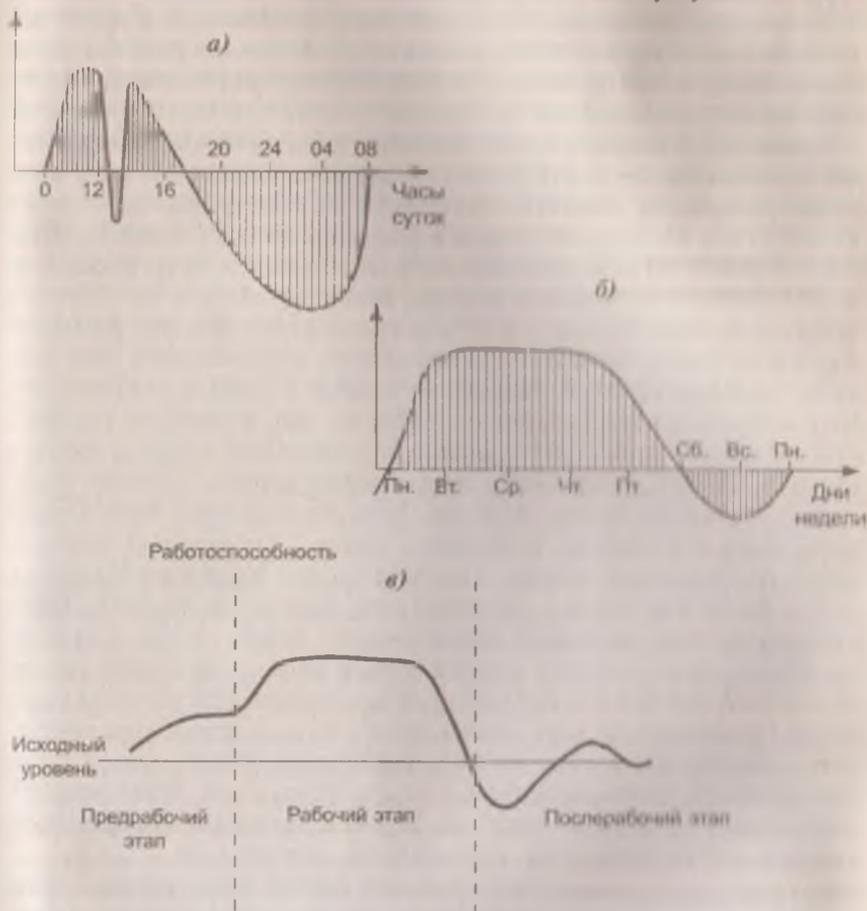


Рис. 8.2. Динамика работоспособности

а) — суточная; б) — недельная; в) — по этапам работы

➤ **Специальные меры** прицельны и рекомендуются к осуществлению самим работником. В этом случае устраняются утомляющие и отвлекающие факторы, блики, повышенный шум, неприятные запахи. Работа не начинается с переполненным от еды желудком, помещения проветриваются, поддерживается оптимальная температура воздуха — 18—20°, включается тихая, приятная, не раздражающая

музыка. Поддерживается режим труда и отдыха — нагрузки и отдых чередуются. В процессе работы по возможности принимаются *меры, направленные на частичное восстановление сил (микрорежим)*: микроперерывы длительностью 7—10 мин через каждые 1,5—2 ч работы; периодические расслабления мышц на 3—5 мин на рабочем месте (отвалиться на спинку стула, опустить голову, закрыть глаза, расслабиться); гипервентиляция легких (10—15 медленных, глубоких, до конца вдохов и выдохов); изотонические упражнения на рабочем месте — несколько 5—10-секундных мышечных напряжений и расслаблений (например, обхватив ладонями стул снизу сидения, человек пытается как бы поднять себя, а затем расслабиться; опираясь руками о сиденье, он приподнимает себя над стулом, а затем расслабляется; подперев подбородок руками, пытается вдавить их в стол, а затем расслабляется и др.); 3—5-минутные физкультурные разминки у рабочего места; временное переключение с утомившего вида действий на более простой. *Макрорежим труда и отдыха предполагает*: оптимальную продолжительность рабочего дня, обеденный перерыв, сутки или двое отдыха в недельном и длительный отдых в годовом рабочем циклах, правильную организацию отдыха. Хорошо отдыхать — не просто много отдыхать. Есть два основных вида отдыха: пассивный и активный. Пассивный отдых — обеденный перерыв, время по окончании работы, ежедневный сон продолжительностью 7—8 ч. Активный отдых — занятия в свободное время чем-то не очень напряженным по принципу переключения: устала голова — двигайся, устали глаза — слушай музыку, устали ноги — занимайся каким-то сидячим делом и т.п. Активный отдых полезен при местном утомлении (что-то устало: слух, спина, ноги и т.п.), а при общем утомлении должное время надо уделить пассивному отдыху, сну, а после него заняться чем-то активным, а не все время спать. Работоспособность можно повысить минут на 20—30 с помощью стимуляторов: глюкозы, витаминов, кофе, крепкого чая, лимона и др.

Психология обеспечения безопасного труда

Одна из задач организации труда — обеспечение его безопасности. Основная причина аварийности и травматизма связана с людьми и их поведением. Так, эта причина лежит в основе более 90% дорожно-транспортных происшествий, 80% аварий и предпосылок к ним в авиации и на производстве, 45% — в возникновении пожаров. Установлен тревожный факт высокого уровня травматизма даже там, где были проведены обильные технические мероприятия по безопасности. Очевидно, что главные предпосылки обеспечения безопасности труда в самом человеке. Если он недостаточно образован и обучен, неорганизован и недисциплинирован, не

привык контролировать свое поведение и подчинять его мотиву «надо», то никакие меры безопасности, барьеры, ограды, инструкции, правила, предупреждения не помогут.

Обязательным условием правильности и эффективности мер по профилактике травматизма и происшествий на предприятии, в учреждении, фирме выступает *системное и конкретное знание причин и условий их возникновения* как руководством, так и рядовыми сотрудниками. Каждый неприятный случай и предпосылки к нему необходимо подвергать детальному, глубокому и правильному анализу, не прикрываясь ширмой общих формулировок (например, в одном из учреждений по всем случаям сбоев делался один вывод — «безответственность!»).

Теория и практика выработали *основные направления повышения безопасности труда, предупреждения травматизма и несчастных случаев на производстве*. Общим правилом выступает успешное осуществление работы, описанной выше. Важную роль играет профессионализация личности работающих, господствующие в коллективе мнения и настроения по вопросам безопасности труда. Велика роль работоспособности сотрудников — недопущение чрезмерного утомления, сокращение рабочего дня в профессиях, связанных с повышенной утомляемостью, недопущение к началу работ людей со сниженной работоспособностью (по причине болезни, психологически тяжелого события в семье, после чрезмерного употребления алкоголя и др.), повышенное внимание к ней в часы и дни рабочего дня и недели, когда работоспособность снижается, а вероятность совершения ошибок, недосмотров, промахов повышается (см. рис. 8.2). Это особенно важно в профессии водителя, оператора, диспетчера. К специальным направлениям обеспечения безопасности относятся следующие.

1. *Снижение уровня объективных опасностей труда* предполагает принятие мер по созданию безопасных орудий труда, среды и защитных устройств, снижающих возможность соприкосновения тела, рук, ног, работающих с опасными местами, устройств, автоматически обеспечивающих безопасность при рискованных или ошибочных действиях работающих (например, автоматическое снятие электрического питания), и сигнализаторов опасности (звуковых, световых). Эффективность таких мер обусловлена отношением руководителей производств к вопросам безопасности работающих, их подготовленности по этим вопросам, а также техническими и финансовыми возможностями.

2. *Повышение уровня безопасного поведения работающих*. Этот уровень определяется:

- специальной подготовленностью персонала по правилам и мерам безопасности (их знание, убежденность в необходимости выполнения, навыки и умения);

- преодолением беспечности всех и каждого в вопросах безопасности. Есть «первичная» беспечность из-за непонимания новичками опасности и «вторичная» — привыкание опытных работников к опасности (процент травматизма у них даже выше, чем у малоопытных). Необходимы постоянная бдительность и точное соблюдение мер безопасности;

- стимулированием руководством предприятия постоянной бдительности всех работающих (учитывая, что среди них есть люди с невысокой профессиональной квалификацией, слабо знающие или недооценивающие меры безопасности). Справедливо писал М.А. Котик, что все звенья управления производством должны постоянно проявлять «видимый» и «слышимый» работающими интерес к вопросам безопасности труда, «захватывая» их своим настроем¹. К мерам стимулирования относятся:

- а) официальное введение на производстве правил безопасности, их изучение с работающими и напоминание о них путем вывешивания на рабочих местах и оформления в виде привлекающих к себе внимание плакатов. Часть их стоит регулярно оглашать в сжатой и выразительной форме с помощью внутренних средств громкоговорящей связи, чтобы они прочно врезались в память и стали внутренними формулами самоуправления;

- б) регулярные проверки знания правил безопасности работающими, напоминание о безопасности при инструктажах, строгий контроль за ее соблюдением;

- в) строгое требование получать разрешения на выполнение нестандартных и ремонтных работ с повышенным риском;

- г) постановка в пример всем и поощрение лиц, строго соблюдающих безопасность и своими действиями предотвративших аварию или несчастный случай;

- д) введение надбавок (премий) к заработной плате (месячных или квартальных) при отсутствии в коллективе нарушений правил безопасности, предаварийных ситуаций, происшествий, травм, несчастных случаев (что стимулирует в коллективе взаимный контроль за безопасностью);

- е) периодическое проведение розыгрышей призов, к участию в которых допускаются только лица, не имевшие замечаний по вопросам безопасности за определенный отрезок времени (такой опыт имеется и оправдал себя на ряде зарубежных предприятий).

3. *Создание в организации системы оперативного реагирования на происшествия и несчастные случаи:*

¹ Котик М.А. Психология и безопасность. — Таллин, 1981. — С. 265.

- подготовка всего персонала к оказанию неотложной медицинской помощи потерпевшим, немедленным действиям, позволяющим пресечь или локализовать начавшееся экстремальное событие, предупредить или свести к минимуму нежелательные последствия;
- организация в учреждении своей службы быстрого реагирования (ремонтников, пожарных и др.), поддержание ее в немедленной готовности и отработанность взаимодействия с территориально близко расположенными муниципальными службами медицинской, пожарной, спасательной помощи.

8.3. Психология персонального менеджмента

Персональный менеджмент и труд

Обеспечение эффективного труда всех работников организации не сводится к мерам, традиционно относимым к НОТ, а требует охвата значительно большего круга вопросов, объединяемого понятием

управление персоналом, или *персональный менеджмент*. В структуре крупных организаций имеются заместители генеральных директоров по кадрам, кадровые службы (службы персонала, персонального менеджмента), а мелкие функции управления персоналом поручаются кадровому работнику или психологу, иногда они реализуются самим руководителем (пользующимся при необходимости консультациями специальных психологических фирм). В ряде министерств и ведомств имеются психологические службы с иерархической сетью отделов, отделений, лабораторий и практических психологов. Во многих образовательных учреждениях функционируют психологические лаборатории обеспечения образовательного процесса. Эта тенденция улучшения работы с персоналом перспективна, так как объективно связана с процессами гуманизации и демократизации жизни и труда.

Было бы излишне утверждать, что качественная система работы с персоналом существует повсеместно. Немало еще учреждений, где управление персоналом понимается по старинке как работа с людьми по бумагам, да и то выполняемая только работниками кадровых служб (менеджерами по кадрам). В действительности же персональный менеджмент — не новое словечко, а *новая, современная, гуманная, демократичная, научная концепция работы с людьми*, охватывающая все стороны их жизнедеятельности в учреждении, на предприятии. Трудовая организация в этой концепции выступает как социальная ячейка общества, призванная помогать своим работникам трудиться и жить. Управление персоналом составляет важнейшую часть управления орга-

низацией и ее деятельностью, ибо персонал — ее главная сила, а ее успех — это успех персонала. Важную роль в персональном менеджменте играют психологические факторы и умение их учитывать в работе с людьми.

Психология в основных направлениях персонального менеджмента

менеджмента — исходное направление в работе с кадрами, которую полезно иметь в организации, знакомить с нею всех ответственных за нее и контролировать выполнение. В основе концепции лежат положения психологии труда, о которых говорилось выше, а также психологическая концепция управления организацией (см. § 8.4). Вся работа должна быть продумана по содержанию, направлениям, формам, методам, месту проведения и субъектам.

2. Аттестация должностей, включенных в штатные расписания. Она включает в себя описание должностных обязанностей, определенных требований к лицам, пригодным для замещения соответствующих должностей. Успешность аттестации повышается при использовании рекомендаций психологов по разработке *профессиограмм* и *психограмм*. Аттестация обеспечивает поиск, отбор и перемещение работников с учетом требований должностей.

3. Привлечение высококвалифицированных работников. Задача — найти полезных для организации специалистов, обладающих профильным образованием и личностными качествами — деловой мотивацией, добросовестностью, честностью, профессиональными способностями, интеллектуальными, творческими и деловыми качествами, профессионально-психологической подготовленностью и др., отвечающими требованиям работы на вакантных или конкурсных должностях. Желательно подобрать таких, которые могут сразу работать с высокой эффективностью, не требуют особого дополнительного обучения и затрат на него.

Задача привлечения кадров решается заявками в государственные службы занятости или их коммерческие аналоги, публикацией объявлений в средствах массовой информации, установлением контактов с профильными образовательными учреждениями (хотя у молодых выпускников отсутствует практический опыт и возникает необходимость их дообучения). Эти контакты направлены на специализацию подготовки обучающихся, намеченных к направлению в организацию, а на последних курсах — практикой и стажировкой в организации. Существует и опыт направления персональных приглашений специалистам, работающим в других организациях (с предложением более вы-

Персональный менеджмент включает широкий круг вопросов, тесно связанных с психологией.

1. *Разработка стратегии кадрового менеджмента*

годных условий работы). Руководству полезно считаться с репутацией организации на рынке производства и труда, фактами встреч и разговоров ищущих работу с ее сотрудниками, которые, если довольны работой, психологическим климатом, руководителем и стилем его работы, будут затруднять привлечение хороших работников, и они будут уходить в приличные организации.

4. *Изучение и отбор кандидатов на работу.* Знакомство с лицами, обращающимися по поводу работы, призвано отобрать лучших и исключить ошибки в приеме непригодных. Знакомство с желающим поступить на работу осуществляется вначале по документам: диплому об образовании, трудовой книжке, справкам и рекомендациям, подтверждающим положительные личные качества, квалификацию и опытность. Изучение продолжается при очных встречах на предварительном собеседовании, где дается информация о предстоящей работе и требованиях к сотрудникам организации, и изучаются их реакции, пожелания и просьбы. Самым надежным средством является *психологический отбор* с использованием методов тестирования, оправданность выводов и оценок которого достигает 92—96%. *Тест* в переводе с английского — проба, испытание. В психологии их разработаны сотни — для оценки памяти, внимания, мышления, особенностей характера, темперамента, моральных качеств, мотивов, воли, искренности, лживости и др. Нужна хорошая психологическая подготовленность для того, чтобы отобрать наиболее прогностичные и надежные тесты, уметь точно применить и компетентно интерпретировать полученные данные.

5. *Обеспечение ввода новичков в трудовой процесс.* Даже пришедшие из аналогичной организации и имеющие соответствующий профессиональный опыт по должности должны освоиться в новом коллективе, с условиями, спецификой требований. Это связано со своеобразными психологическими трудностями, и люди, испытывающие их, нуждаются в помощи (подробнее см. § 9.1).

6. *Осуществление первичной (дополнительной) подготовки* принятых на работу продолжает ввод в трудовой процесс и ускоряет его завершение. Первичная подготовка предполагает специальное и детальное ознакомление принятого на работу с его обязанностями, действиями, эффективными способами их выполнения и взаимодействия с другими сотрудниками, техникой безопасности и нормами трудовой дисциплины. Подготовка ведется наставником, куратором на рабочем месте путем разъяснений, показа, консультаций, советов. При недостаточной индивидуальной подготовленности в период испытательного срока новичок может допускаться к работе только в качестве стажера или дублера увольняющегося сотрудника, на замену ко-

того он пришел. При необходимости основательной дополнительной подготовки с ним и другими принятыми на работу организуются специальные занятия в рабочее и вечернее время, в учебных центрах организации (если они есть) или на краткосрочных курсах за пределами организации, возможно, в вечернее время.

Непременной составляющей первичной подготовки выступает *самоподготовка*. С помощью непосредственного начальника, сотрудника кадровой службы, психолога новичок составляет индивидуальный план с перечнем вопросов, подлежащих самостоятельному изучению, и сроками их выполнения. Выполнение плана контролируется, а результаты проверяются и оцениваются.

7. *Закрепление кадров и преодоление неоправданной текучести*. Увольнение по истечении испытательного срока, по непригодности, обнаружившейся позднее, или по собственному желанию работника должно рассматриваться как упущение в кадровом менеджменте, особенно если таких фактов много. Они и результат психологических последствий пренебрежения внимательной работой с людьми во всей деятельности организации: неудовлетворенности работника условиями, невнимательности к его нуждам и проблемам, конфликтов с руководством и коллективом, нездорового социально-психологического климата. Постоянство персонала организации считается за рубежом важнейшим условием ее успешности, добросовестного и заинтересованного отношения сотрудников к работе, сближенностью их целей и целей организации, обеспечивающей высокую производительность труда и качество продукции. Значение постоянства заключается и в том, что организации гораздо дешевле обходится создание нормальных условий работы, предупреждение желаний сотрудников переходить на работу в другую организацию, нежели решение проблем, связанных с наймом, адаптацией, дополнительным обучением новых сотрудников.

8. *Мотивирование добросовестного и творческого труда, его постоянного совершенствования и обновления*. Это одно из ответственных и сложнейших направлений кадрового менеджмента, о котором говорилось в § 8.1.

9. *Личностное развитие сотрудников* в духе преданности организации, профессиональной этики, обеспечения безопасности входит как обязательное направление работы не только с новичками, но и со всем персоналом. Повседневные события в организации дают многочисленные поводы для работы по формированию и повышению добросовестности, ответственности, организованности, дисциплинированности, исполнительности, культуры взаимоотношений, вежливому обращению с клиентами, предусмотрительности и др. В присталь-

ном внимании нуждается ныне отношение персонала к соблюдению коммерческой тайны, бережливому отношению к имуществу организации, исключению хищений, разглашению конфиденциальной информации по беспечности и из корыстных побуждений, вымогательству у клиентов взятки.

10. Повышение квалификации персонала. Организация заинтересована в росте профессионализма своих сотрудников. При прочих равных условиях рост производительности труда, вклада, вносимого сотрудниками в успех организации, число и ценность конструктивных предложений в совершенствование работы, повышение качества продукции и т.п. находятся в прямо пропорциональной зависимости от повышения профессионализма. Кроме того, жизнь общества, производство, техника, рынок, законодательство и пр. непрерывно изменяются, и даже полученного высшего образования «хватает» не более, чем на три года. В коммерческих организациях повышение квалификации персонала нужно и для выпуска продукции, опережающей по времени или превосходящей по качеству продукцию конкурирующих фирм. Это осуществимо благодаря постановке индивидуальных заданий на разные сроки, ежегодным квалификационным испытаниям, профессиональным конкурсам, поощренным за повысившийся профессионализм, проведению занятий с персоналом по актуальным вопросам совершенствования работы, поощрению экстерной, заочной и вечерней форм обучения в профильных образовательных учреждениях, прямому направлению на краткосрочное повышение квалификации сотрудников, работающих на ответственных участках или подготавливающих инновации в фирме.

11. Социальная и психологическая поддержка сотрудников. Работа и жизнь сотрудников вне организации сопряжены с возникновением у них разных проблем и, возможно, даже личных кризисов (неудачи на работе, сложные отношения с кем-то, конфликты или неприятные события в семье, необходимость лечения, переутомление, отсутствие крайне необходимых средств и т.п.). Настроения, возникающие при этом, отражаются на производительности и качестве труда, а тревожащие мысли, переживания, поиски выхода из создавшегося положения мешают внимательно и с полной отдачей работать. Персональные менеджеры обязаны своевременно обнаруживать таких людей, а еще лучше предвидеть возможность возникновения психологически напряженных, стрессовых состояний после происходящих событий (тяжелое заболевание или смерть кого-то из близких, пожар и гибель имущества, тяжелые повреждения личной автомашины, перемещение на работе или наказание, которыми сотрудник недоволен и др.). Нормализация психического состояния, активизация мотивов

преодоления трудностей, помощь в преодолении их, создание атмосферы товарищеской поддержки со стороны окружающих, различные способы материальной поддержки (оплата проезда на городском транспорте, лечения, выезда на кратковременный отдых, повышения квалификации в образовательном учреждении, абонементов на посещение спортивно-оздоровительных объектов — кортов, бассейнов, дотирование питания в буфете или столовой учреждения, компенсация расходов на личный транспорт при выполнении на нем служебных поручений, льготы по ссудам, безвозмездные ссуды и др.). Это дает немалый психологический эффект и стимул к работе получившего помощь и мотивирует сотрудников.

12. *Помощь руководителям структурных подразделений* в работе с персоналом. Она может выражаться в обучении и консультировании руководителей по методам работы, в помощи по преодолению возникших проблем с поведением отдельных сотрудников, разгоревшимся в подразделении конфликтом и др.

13. *Подготовка и повышение квалификации всех занимающихся работой с персоналом.* В системе этой подготовки основное место призвана занимать их психологическая подготовка.

Одно из важнейших и наиболее сложных направлений — работа с коллективом организации.

**Психология
работы с коллективом
организации**

Работа организации — труд не одиночек, а совместный труд всего персонала. Персонал — это социально-психологический организм, живущий по своим законам. В нем действуют взаимосвязи и механизмы, оказывающие сильное влияние на каждого работника. Непрерывно происходят соприкосновение и столкновение мнений, желаний, намерений, действий людей, завершающиеся либо выработкой согласий и компромиссов, либо возникновением конфликтов, противоборств и даже раскола, распада этого организма. В группах образуются микрогруппы, выдвигаются лидеры, собирающие вокруг себя единомышленников, «возмутители спокойствия», постепенно накапливаются какие-то желания или недовольства, перерастающие в скрытые, но отражающиеся на результате деятельности группы негативные настроения или открытый протест и др. Запретить все это невозможно, как невозможно отменить например, законы физики. Таким образом, за внешними проявлениями жизни часто скрыты явления, требующие постоянного слежения и адекватных мер со стороны руководства, *превращения персонала организации в подлинный коллектив.* Уже говорилось, что группа людей — это далеко еще не коллектив. Коллектив организации — это трудовая семья, где должны царить взаимопонимание, рабочий настрой, согласованность ус-

ремлений и действий, доброжелательная взаимопомощь (см. § 2.4). Психологические отношения и явления, свойственные коллективу, могут сложиться и стихийно, но это встречается не часто, а дело не терпит неудач и потерь времени.

Превращение персонала организации в коллектив происходит успешнее при *опоре руководства организации (и крупных служб) на актив*. Успех приходит, когда не одно руководство бьется за морально здоровые, коллективистские отношения в организации, но и сам персонал проявляет усилия в утверждении таких отношений в своем окружении. Последнее — не навязываемая обязанность, а естественный личный интерес добросовестных сотрудников, естественное желание жить и работать в благоприятных условиях, где к ним относятся справедливо, уважительно, признают права, достоинство, успехи, заслуги, положительное в личности. В такой активности не только возникает подлинный коллектив, но совершенствуются и сами сотрудники.

Конечно, нужная по интенсивности и массовости активность рядовых членов организации не возникает сразу. Начало ей кладет работа руководства организации с сотрудниками, составляющими ядро ее: опытными, долго работающими, зарекомендовавшими себя равнодушными к делам организации, связавшими себя с нею. Это и есть актив, в состав которого следует отбирать достойных, собирать их, советоваться с ними, выслушивать предложения, просить поддерживать предпринимаемые руководством меры, разъяснять людям необходимость инициативно участвовать в наведении порядка на рабочих местах. Актив надо часто собирать, пополнять новыми работниками, проводить откровенное обсуждение проблем, общими усилиями находить их решение.

При создании и поддержании коллективистских настроений и взаимоотношений среди персонала нужны специальные усилия по развитию *саморегулирующих механизмов и сил*, которые бы без вмешательства руководства предупреждали и исправляли отклонения в поведении отдельных сотрудников, нарушения процесса производства, неорганизованность, брак. Этому способствует *поддержка инициатив и создание общественных групп (комиссий, кружков, секций, клубов)*, берущихся за контроль и регулирование отдельных вопросов жизни и деятельности организации. О группах качества говорилось выше, но это могут быть и общественные группы по контролю за соблюдением трудового законодательства, мер безопасности труда; за выполнением планов и заданий, культурой общения, чистотой и порядком в помещениях, качеством пищи в буфете; по организации отдыха детей сотрудников, помощи семьям, работе с ветеранами, эстетическому оформлению рабочих мест, созданию цветников на территории, пропаганде здорового

образа жизни, занятий аэробикой, распространению билетов на спектакли и концерты и т.п. Они могут создаваться благодаря распоряжению администрации или выбираться на собраниях. Хорошо, когда постепенно в такую деятельность вовлекается большая часть персонала.

Существует практика *привлечения некоторых лучших сотрудников к работе органов управления*. Так, в образовательных учреждениях нормативно предусматривается необходимость привлечения представителей студенческого коллектива к работе ученого совета, педсовета, коллегии, оперативного совещания и др.

В мировой практике используется *трудовое соревнование*, конкурсная система определения лучших по профессии, работников, достигших наиболее высоких результатов за определенный период времени, не имевших замечаний и претензий по работе, внесших наибольшее число деловых предложений по совершенствованию работы. Подведение его итогов происходит за месяц, квартал, год. Возможно и полезное проведение специальных соревновательных мероприятий на лучшего по профессии, лучшего сотрудника по каким-то показателям. Проведение таких соревнований и подведение итогов можно поручать специально создаваемым общественным формированиям при участии руководства. Победители отмечаются морально и материально. Министерство труда России теперь рекомендует проводить трудовое соревнование и создавать в организациях доски почета.

Для укрепления деловой атмосферы, сплочения и мобилизации коллектива важно поддержание *атмосферы движения к цели*, наметенной на определенный срок. Мало поставить цель и задачи, необходимо обеспечить регулярное (ежедневное или еженедельное) информирование всех о ходе работ: что сделано за этот срок, что нет, где отставание, в чем причины, кто идет впереди, а кто нарушает сроки, отстает или вызывает тревогу. Используются доски объявлений, громкоговорящая связь, внутренняя телесеть, совещания по итогам и разбору действий, делаются напоминания на ближайшие сроки. Хорошо, когда отражаются не только показатели коллектива в целом, но и по подразделениям, группам, а также если в самих подразделениях, отделах, группах подобное осуществляется по каждому члену коллектива. Целесообразно к такой работе привлекать членов коллектива и общественные группы.

Движение к цели следует обеспечивать не одной требовательностью, контролем, критикой, но и *чувством удовлетворения, ожиданием радости от ее достижения персоналом*. Объявление результатов, подведение итогов за определенный срок, выражение руководителем одобрения работой всех или части сотрудников, вынесение поощрений штатом коллектива положительными эмоциями, стимулируя еще боль-

шее старание. Вообще, в работе с людьми не надо скупиться на добрые слова, похвалу, если есть основания для этого, и не думать, что такое излишне, «так как работник обязан работать хорошо». Итоговый результат, если он успешен, не стоит превращать в скуное сообщение, а в интересах мотивации коллектива на будущее намеренно растянуть переживание радости от сделанного: не ограничиться словесной похвалой, а провести, например, вечер отдыха, концерт по заявкам, организовать коллективный выезд на отдых, вручить памятный подарок или премию и пр. Коллектив, приносящий своим членам положительные эмоции, притягателен для них и вместе с этим оказывает более сильное влияние на трудовые успехи.

Опыт показал *целесообразность неформальных мероприятий* в коллективе, не связанных непосредственно с трудом: проведения внутриколлективных конкурсов и состязаний, кружковой работы, совместного проведения части свободного времени, посещения спектаклей и концертов, организации самодеятельных вечеров, не слишком обременительных субботников по благоустройству территории, коллективной разработки (выбора) фирменной эмблемы, девиза, особых обычаев и норм поведения, шефства над одиночными пенсионерами, ветеранами организации и т.п. Такая организация жизни разнообразит рабочие (учебные) будни, расширяет сферу, число и продолжительность положительно окрашенных эмоциями событий. Неформальная обстановка позволяет сотрудникам и руководителям раскрыться иначе, увидеть друг друга не должностными фигурами, а обычными людьми, наладить личные отношения, достичь большего взаимопонимания, лучше чувствовать свое единство.

Участие в общей работе выявляет сильные и слабые стороны каждого. На этом фоне *индивидуальная работа*, обязательная в любых условиях, делается предметной, обоснованной и полезной.

**Формальные
и неформальные явления
в организации**

Во всей работе с коллективом следует считаться с тем, что групповые явления в нем могут быть *формальными* и *неформальными*.

Первые — как правило, нормативно предусмотренные обязанности, взаимоотношения, оценки и пр., т.е. прописанные уставами, должностными обязанностями, расписаниями, инструкциями, схемами. Но психологические отношения — реальные отношения людей, соблюдаемые нормы поведения, собственные мнения, симпатии, антипатии и пр. — могут быть другими, не совпадающими или не полностью совпадающими с официальными, формальными, — это и есть неформальные (неофициальные) явления. Они существуют не на бумаге, а в реальной жизни. Значительная часть работников может, например, не полностью понимать свои обязаннос-

ти, не так понимать, передавать информацию не тому, кому нужно, отдавать предпочтение не тем служебным вопросам, которым нужно, и делать не совсем так, как нужно, и т.д. Люди могут в официальной обстановке говорить одно, а думать, понимать и делать другое. В группах выдвигаются и неформальные лидеры — отдельные работники, пользующиеся авторитетом части других, к мнениям и советам которых последние прислушиваются, поддерживают их, и это может не совпадать с интересами организации и ее руководства. Неформальные лидеры могут в зависимости от личных особенностей способствовать укреплению коллективных отношений и добросовестного труда или, напротив, вредить. Расхождение официальных и неофициальных мнений по одним и тем же вопросам часто служит причиной живучести некоторых недостатков. Например, официальное мнение работников о правилах безопасности труда, высказываемое на собраниях, инструктажах, контрольных проверках может быть абсолютно правильным, а неофициально, в разговорах между собой характеризоваться как ненужное крючкотворство, перестраховка, мешающие работе.

Было бы, однако, неверным оценивать огульно все неформальное как негативное, нуждающееся в устранении. Идеален вариант, когда они не радикально, но в чем-то не совпадают. Неформальное, психологическое быстрее и точнее отражает реальность, чем нормативные предписания, которые зачастую не все учитывают и быстро устаревают. Поэтому в расхождениях надо еще разобраться, нередко они становятся сигналом к необходимости совершенствования регламентирующих документов. Формальное, кроме того, не все может предусмотреть. Требование делать все по писаному даже породило особый тип забастовок, названных «итальянскими»: забастовщики все делают буквально по инструкции и требуют того же от руководства, а в результате производство останавливается. Поэтому разумная инициатива, самостоятельность, трудовое творчество, выходящее за рамки предписаний, но основанное на хорошем знании дела и интересов производства, не только допустимы, но и необходимы.

8.4. Психологически эффективное управление организацией

**Психологические приоритеты
в управлении организацией**

менеджерские, социологические, экономические, есть среди них и психологические. Существует три основные психологические концепции — *ситуационного управления (управленческого цикла), использо-*

Есть немало научных разработок, раскрывающих по-своему секреты эффективно-го управления. Это кибернетические, обще-

вания и развития человеческого потенциала и социально-психологическая (организационно-деятельностная).

В наибольшей степени общечеловеческим ценностям, тенденциям социально-экономического развития общества и потребностям дела отвечает, по-видимому, последняя. Она в полной мере учитывает и зависимости поведения и психической деятельности работающих от условий, существующих в организации, раскрытых в главе 8, почему она и называется организационно-деятельностной. *Ее приоритеты* — человек в системе управления, ранняя значимость деловых и социальных целей и ценностей, психология организации управления и организационного климата, психологические механизмы самоорганизации деятельности коллектива и его сотрудников. В ней реализован отказ от представления об управлении организацией как единоличной деятельности руководителя, который, обладая властью, использует работников как послушных исполнителей своей воли, как средство, «инструмент» для достижения стоящих перед ним целей. Организация же может быть максимально эффективной только при согласованной коллективной деятельности персонала, состоящего из единомышленников-профессионалов, стремящихся к единой цели. Такая работа бывает в организации, где не один руководитель работает, а все исполняют, но работает каждый, осмысленно, творчески, изыскивая и используя на своем рабочем месте все возможности для достижения своих целей, совпадающих с целями всей организации и руководителя в том числе. Задача руководителя — в создании организации, психологически характеризующейся такими отношениями, в сплочении и согласовании совместной и слаженной деятельности сотрудников, в создании таких внутриорганизационных условий, в которых каждый хотел и мог проявить, развить и удовлетворить свои профессиональные и личностные возможности. Такое управление больше схоже с искусством дирижера, а не работой погонщика.

Основные психологические условия эффективного управления

1. *Равная значимость деловых и социальных целей, ценностей и задач управления.* Управление в социальных системах, к которым принадлежит и каждая трудовая, управленческая, образовательная организация, социально по своей сути, включено в систему социальных отношений, ценностей, целей, жизнь общества и деятельность государства. Поэтому управление строится правильно в конкретной организации, если ее ценностно-целевые ориентиры, нормы и формы построения, методы, критерии эффективности соответствуют его сути.

В о - п е р в ы х, оно должно обеспечивать достижение деловых результатов, отвечающих интересам общественного развития России,

совершенствованию жизни ее граждан, быть патриотичным, не наносить ущерба молодому и будущим поколениям, интересам государства, его престижу, безопасности, финансовому благополучию, ресурсам, природе, экологии.

Во-вторых, оно должно качественно удовлетворять определенные потребности россиян в жизни, повышении ее уровня, культурном и духовном развитии, уважать национальные и религиозные чувства, конституционные, потребительские и другие определяемые законами права граждан, вносить вклад в утверждение цивилизованных, гуманных, демократических и культурных отношений между людьми, норм общечеловеческой морали и здорового образа жизни.

В-третьих, оно должно быть ориентировано на персонал, на превращение его в коллектив, трудовую семью, а каждого работника — из равнодушного и пассивного «винтика» в объект-субъект управления и самоуправления. При этом следует использовать его потенциал и удовлетворять интересы и потребности. Только профессионально заинтересованный, включенный в деятельность коллектива организации работник, нашедший свое место и самоутвердившийся в нем, правомерно удовлетворяющий свои потребности, довольный работой, может решать стоящие перед ним задачи с желанием, самоотдачей, чувством долга и ответственности.

2. Максимально эффективно только целевое управление. Цель — начало и конец любого дела. Она — несущая конструкция организации. Цель диктует выбор средств и способов ее достижения. Она же — критерий правильности всего, что происходит в трудовом процессе. Верна поговорка: идущему без цели ни один ветер не бывает попутным, а его действия похожи на блуждание в тумане. Поэтому, прежде чем начать любое дело, надо четко представить и сформулировать его цель — определить тот продукт, который должен получиться в итоге и описать детально его качественные характеристики. После этого всю работу персонала построить так, чтобы в результате получился продукт, обладающий всеми намеченными качественными характеристиками. Под каждую из них должна быть подобрана своя технология, организация, обеспечение, ответственные, контроль и итоговая оценка.

В производственных организациях такому управлению в условиях рыночной экономики соответствует маркетинговый подход. *Маркетинг*¹ — это система мер по реализации замысла, производству товара и его продвижению от производителя к потребителю. Он предполагает такое управление, которое подчиняет всю деятельность орга-

¹ От слияния двух английских слов «market getting» — работа на рынке, овладение рынком, освоение рынка, обретение рынка.

низации, работу каждого сотрудника на каждом рабочем месте решению задач, вносящих вклад в получение качественного продукта, и обеспечивает его сбыт — поступление в сферу торговли, стимулирование спроса на него и перехода всего продукта в сферу потребления (т.е. приобретения и использования потребителями). В итоге достигается возврат в организацию затраченных на производство и сбыт финансовых средств и получение прибыли.

3. Управление реализуется в двух видах психологически своеобразной деятельности: организации управления и текущем управлении. Управление имеет дело не с изолированным человеком, а с психологической системой «человек в организации», не с организмом, а с личностью. Поэтому причины, побуждающие работника к определенному отношению к делу и разной по эффективности работе в данной организации, лежат не только в них самих, но и в организационных условиях, существующих в ней и оказывающих социально-психологическое влияние на персонал, в факторах, создающих их. Характер этих условий, помимо психологии коллектива, создается установлением *организационного порядка* в управлении и деятельности персонала, предполагающего совершенствование четырех налаженных психологических подструктур:

- *ценностно-целевой*: общности и согласованности целей, мотивов, ценностных ориентаций, норм поведения, оценок, реальных усилий всех от руководителя до рядового работника и не подчиненных друг другу должностных лиц и служб; отсутствие противоречий и нездоровой конкуренции между ними. Многие хорошо задуманные планы терпели и терпят неудачу вследствие того, что персонал их не понимает, не принимает и не стремится выполнять их. Иные человеку могут быть заданы цель и требование ее достигнуть. Но они должны быть внутренне приняты персоналом, стать собственной целью, тогда она приобретает роль мобилизующей и направляющей силы. Сложности возникают и в связи с дифференциацией цели организации. Общая цель «превращается в дерево целей», она дробится на цели отдельным структурным подразделениям, а затем на цели каждому работнику. При этом происходит переход от общего к частному, от крупного к мелкому, и в результате рядовые сотрудники часто плохо усматривают общую цель в их личной цели, рассматривая последнюю как обособленную от целей других. Задача управления заключается в необходимости преодолеть эту разрозненность, чтобы *каждый через свою цель идентифицировался с общей*. Без этого неизбежна разрозненность, рабочий этоцентризм, местничество, ведомственность, постановка своей цели выше других, мнение о ней как об особой, отрыв от целей других. Возможен и конфликт целей разных

сотрудников или служб, отделов. Порой в текучке будней утрачивается нацеленность на конечный результат и развивается формализм, показуха. Важна безусловная ориентация на соблюдение правовых норм и законов. Всеми должна быть осознана недопустимость их нарушений, попыток «обойти» закон, найти «левые» пути и т.п. На уровне неформальных отношений равноправное значение имеют нормы морали — честности, порядочности, коллективизма и др. Недопустимы все виды неделовой активности и нацеленность на результаты, приносящие только вред организации, например работа не ради дела, а ради избегания неудачи («важно не добиться, а лишь бы не ошибиться»); подсовывание работником решения сложных вопросов, находящихся в его компетенции, «вверх», своему руководителю, чтобы не нести за них потом ответственность; работа «с оглядкой наверх» («установка флюгера» — «а как на это посмотрит шеф?»); показная активность («демонстрация бурной деятельности», «выдвижение инициатив», стремление часто попадаться на глаза начальству в краткие моменты своей бурной активности и усердия, т.е. действия по правилу лентяев: «если ты случайно вспотел на работе, немедленно покажись начальству»); формально-бюрократическая работа — пунктуальное следование регламентированным правилам, процедурам, нормам и нежелание рассматривать и решать что-либо, выходящее за рамки, и др. Достижение ценностно-целевого единства требует недопущения и преодоления всех подобных трудностей;

- *организационных отношений*: разделение труда, распределение работ, определение лиц или групп, которые будут выполнять каждую работу, четкое определение их обязанностей, прав, ответственности, взаимосвязей, обеспечивающих согласованную работу как единого производственного механизма. Это находит отражение в организационных документах — в различных расписаниях, схемах, графиках, уставах, законах, правилах, инструкциях и других элементах организационно-правовой подсистемы организации. Однако психологически все это существует реально и действует, когда отражается в правильном знании, понимании и строгом исполнении персоналом, каждой группой и каждым должностным лицом, сотрудником всех организационных основ работы. Нормальные организационные отношения предполагают недопустимость превышения прав и полномочий, безапелляционное и не согласованное вторжение в сферу ответственности другого работника, самоустранение от выполнения ряда обязанностей;

- *информационно-коммуникативной*: единство понимания всеми работниками событий и обстановки как внутри, так и вне организации, надежность системы получения и циркуляции информации в трудовом коллективе, обмена информацией друг с другом, умелое пост-

роение общения. Важно не только то, чтобы информация циркулировала по необходимым каналам, цепям, сетям, но чтобы она была своевременной, содержательной, достоверной, полной, намеренно или случайно не искажаемой, соответствовала деловым и культурным нормам согласованной дружной работы. Создание и совершенствование информационно-коммуникативной подсистемы требует изучения и корректировки движения информации, необходимой для работы, выявления мест заторов, задержек, искажений, потерь. Порой передача информации аналогична «сломанному телефону». Наблюдается и феномен «БИ» — благополучной информации. Реакций некоторых «грозных» начальников на неблагополучную информацию так боятся сотрудники, что докладывают им только благополучную, задерживают или приукрашивают неблагополучную, что вовсе не способствует верной оценке обстановки и принятию правильных решений;

- *управленческих воздействий*: систематического и упреждающего воздействия руководством и работниками на обстановку внутри и вне организации, удержания ее под контролем, обеспечения для этого адекватности противовесов — системы, силы и характера воздействий на нее.

Субъективный образ должного организационного поведения, сложившийся у персонала и каждого работника, входит существенным организационным компонентом их психологии на работе и во многом определяет их поведение.

В условиях организационного порядка возникают и действуют социально-психологические механизмы *организационной прибавки и саморегуляции*. Упрощенно говоря, результат хорошо организованной работы двух человек выше, чем простая сумма результатов двух индивидуально работающих, и ниже, чем при плохо организованной совместной работе их. Саморегуляция — механизм, обеспечивающий возможность каждого работника и групп действовать в пределах своих прав самостоятельно и в полном согласии с целями и интересами других и всей организации. Задача управления поэтому не в том, чтобы непрерывно руководить действиями каждого работника в отдельности и принуждать к исполнительности, а в том, чтобы привести в действие социально-психологические и личностные механизмы саморегуляции и взаимодействия. Организационный порядок сопоставим с налаженным «саморегулирующим» деятельностью организации автоматом», суть которого в *организационном групповом навыке персонала* — отлаженной совместной деятельности, в которой каждый делает свое дело в согласии с другими, качественно и без напоминаний.

4. Эффективное управление — слаженная совместная деятельность группы лиц, участвующих в управлении, — «управленческой команды», состоящей из руководителей разных структурных единиц организа-

ции. «Пирамида управления» не может функционировать эффективно, если все управление исходит из одной точки — вершины, от первого руководителя, пытающегося руководить всем и вся, быть везде, решать все за всех (см. рис. 8.3). Это сравнимо с самоуверенностью генерала, считающего, что ему не нужны ни офицеры, ни сержанты, а всеми солдатами он сможет командовать в бою лично сам. Нужен групповой субъект управления — управленческая команда, единомышленники в вопросах управления, согласованно осуществляющие его, при этом каждый действует в пределах своих обязанностей и прав. Задача первого руководителя не подменять руководителей среднего и низшего звена, а напротив — стремиться делегировать им часть своих полномочий. С известными оговорками для руководителя полезно правило: «никогда не делай то, что могут сделать другие; делай только то, что только в твоих обязанностях и правах, которых нет у других». В мировой практике доказана эффективность и так называемого *партисипативного управления*, заключающегося в привлечении даже рядовых сотрудников к участию в управлении: изучению разных ситуаций, сбору управленческой информации, участию в контроле и оценке действий, решению кадровых вопросов и др. Такая практика расширяет число лиц, участвующих в управлении, и порождает социально-психологический «*эффект соучастия*», повышает психологическую идентифицированность сотрудников с целями и задачами управления, руководством, коллективом, порождает чувство причастности к ним, интереса, стремление к их достижению вместе со всеми. Такое управление в наилучшей степени реализует демократический стиль управления, отвечающий ситуации современной России, но требует от руководителей хорошей управленческой-психологической подготовленности.

5. *Текущее управление — функциональная обязанность всех звеньев управленческой команды, выполняемая каждым на своем уровне саморегуляции, без участия высшего уровня управления.* Повседневные задачи руководства организацией должны быть в максимальной степени освобождены от «текучки» и «мелочевки». Ими являются только: сопровождающий контроль за налаженной организацией работы персонала, вмешательство в нее лишь при ее несамоустраняющихся нарушениях и при возникновении нестандартных ситуаций, поддержание внешних связей организации, перспективное управление с ориентацией на развитие организации, поиск резервов для максимально возможного улучшения решаемых задач в ближайшем и относительно отдаленном будущем, создание условий и принятие мер для этого.

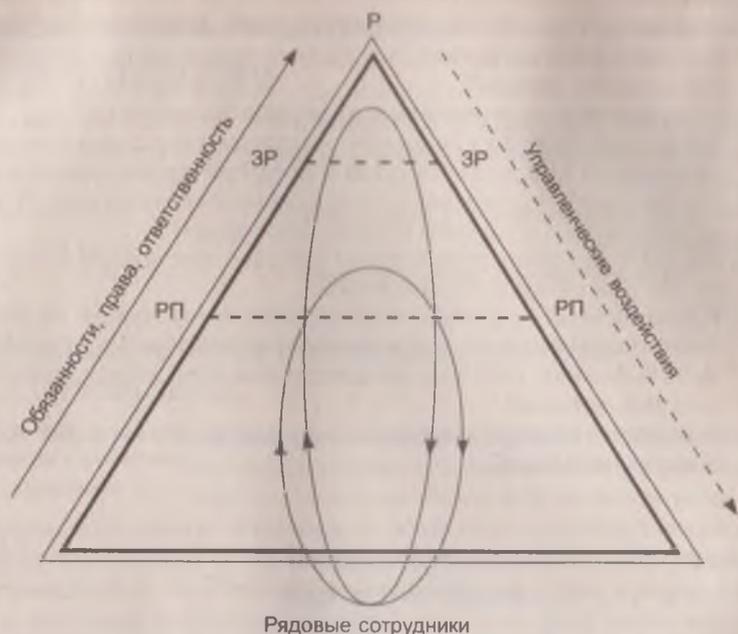


Рис. 8.3. Управленческая пирамида

Р — первый руководитель; *ЗР* — заместитель руководителя;
РП — руководители подразделений, служб

Вопросы и задания для самопроверки и размышлений

1. Дайте характеристику социальным связям труда по избранной вами профессии.
2. Как и почему психология работающего, его различные качества отражаются на его труде?
3. Попытайтесь связать результаты вашей учебы с проявлениями ваших личных психологических качеств: что на чем отражается?
4. Какое влияние на личность работающего оказывают особенности труда? Каков психологический механизм этого влияния? Ответ аргументируйте, приведите свои примеры.
5. Назовите основные мотивы труда и дайте им характеристику.
6. Как мотив влияет на результаты труда и на самого работающего?
7. Каково влияние психологии трудового коллектива на результаты труда его членов? Какие психологические явления оказывают положительное влияние, а какие отрицательное?

8. Перечислите задачи современной научной организации труда.
9. Что такое работоспособность и каковы возможности ее поддержания во время работы?
10. Чем различаются первичная и вторичная беспечности?
11. Дайте характеристику основным направлениям психологического обеспечения безопасности труда и предупреждения травматизма.
12. Какова сущность современного персонального менеджмента и как он соотносится с научной организацией труда?
13. Назовите основные направления работы с персоналом и покажите, как они связаны с психологией.
14. Расскажите об основных направлениях превращения персонала организации в сплоченный и дружный коллектив. Чему бы вы уделили внимание, если вам придется руководить небольшим трудовым коллективом?
15. Раскройте и обоснуйте основные психологические условия эффективного управления.

Литература для самостоятельной работы и углубленного изучения

1. Базаров Т.Ю. Управление персоналом развивающейся организации. — М., 1996.
2. Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Справочник по психологической диагностике. — Киев, 1989.
3. Зеер Э.Ф. Психология профессий. — Екатеринбург, 1997.
4. Зинченко В.П., Мунипов В.М. Эргономика: Ориентированное на человека проектирование. — М., 1995.
5. Климов Е.А. Введение в психологию труда. — М., 1998.
6. Климов Е.А., Носкова О.Г. История психологии труда в России. — М., 1992.
7. Котик М.А. Психология и безопасность. — Таллинн, 1989.
8. Маркова А.К. Психология профессионализма. — М., 1996.
9. Носкова О.Г. История психологии труда в России (1917—1957). — М., 1997.
10. Хрестоматия по инженерной психологии / Под ред. Б.А. Душкова — М., 1991.
11. Шенев В.М. Пособие по психологии для мастеров и бригадиров. — М., 1978.
12. Шенев А.Г. и др. Основы психодиагностики. — М.; Ростов н/Д, 1996.

Психология человека в организации

Глава 9

Уничтожение дармоедов и возвышение труда — вот постоянная тенденция истории.

И. А. Добролюбов

Чужие пороки у нас на глазах, а свои за спиной.

Латинский афоризм

Что человек делает, таков он и есть.

Г. Гегель

9.1. Психологическая адаптация новичка в организации

Сущность и значение адаптации

Адаптация¹ — универсальное явление в жизни человека и живых существ вообще, выражающееся в процессе приспособления к новым, изме-

менившимся условиям. В отличие от животных, у которых адаптация выражается в рефлекторных изменениях функционирования организма (работы сердца, легких, органов пищеварения и др.) и неосознаваемых изменениях поведения на основе проб и ошибок (научение), человек дополнительно обладает возможностью *активной* адаптации — сознательного изменения поведения и выбора, смены и создания собственной активностью нужных себе условий. От успеха адаптации зависит успех жизни и деятельности человека в новых условиях. Адаптация тем труднее и тем больше ее значение, чем больше различия между старыми и сменившимися их новыми условиями.

Начало работы на новом месте, особенно после окончания образовательного учреждения, — достаточно редкая перемена в жизни, ибо учеба и практическая профессиональная деятельность сильно различаются по условиям, задачам, ответственности, содержанию, формам, нагрузкам, трудностям, требующимся результатам. Трудности возрастают, если учащийся, студент, курсант, слушатель не очень напрягался в учебе, не выработал у себя качества профессионала и если работа, на которую он устроился, не очень совпадает с тем, чему он учился. Сказываются и особенности персонала организации: они затрудняют адаптацию новичка, если уровень социально-психологического развития коллектива организации не высок, а сам коллектив (или часть его) безразличен или недружелюбен к новичку. Важную роль играет сама постановка работы с персоналом вообще и с новичками в частности. В общем, адаптация к работе на новом месте — это

¹ От лат. *adapto* — приспособляю, подгоняю, прилаживаю.

не просто отрезок времени, который неизбежно завершается успехом. Надо умело и достойно его пройти, преодолев своеобразные психологические трудности. Какой бы трудной ни казалась учеба, практическая работа всегда труднее. Как бы ни хотелось поскорее кончить учебу и приступить к работе, надо отдавать себе отчет, что учеба продолжится и в ходе работы. Период адаптации к работе в организации насыщен такой учебой, изменениями себя, своего поведения и всего образа жизни. Надо его пройти успешно, ибо от этого зависит профессиональный рост, дальнейшая профессионализация личности, материальный достаток, самовыражение, самоутверждение, достижение признания другими людьми и в конечном счете — жизнь, приносящая удовлетворение, радость, самоуважение, импульсы к достижению большего.

**Виды, этапы
и результаты психологической адаптации**

Процесс адаптации молодого специалиста на новом месте работы включает несколько психологических разновидностей ее:

- *организационную адаптацию* — изучение организации и организационной среды в ней, требований и норм, внутреннее принятие и соответствующее построение своего организационного поведения;

- *профессионально-деятельностную адаптацию*: освоение функций, рабочего инструмента и оргтехники; определение ответственности, прав и действий на своем рабочем месте, обязанностей, требований к качеству и количеству производимого продукта, связей с другими рабочими местами, нормирования труда;

- *социально-психологическую адаптацию*: привыкание к новому коллективу, новым людям, налаживание деловых и личных доброжелательных отношений с ними, с руководством, выяснение и соблюдение неформальных норм поведения, принятых в коллективе (морального, этического поведения, действующих в коллективе традиций, обычаев, ритуалов формальных и неформальных), включение в различные аспекты его жизни и внесение вклада в его совершенствование, завоевание признания коллегами себя и результатов своего труда и, таким образом, самоутверждение в коллективе;

- *бытовую адаптацию*: привыкание к рабочему режиму жизни, повышенным психологическим и физическим нагрузкам, решению вопросов питания, досуга, проблем семьи, в том числе нередко и жилищных, особенно если новая работа связана с переездом в другой город.

Подлинная психологическая адаптация включает три этапа:

- 1) *атакментения* с новым местом работы, приема обязанностей и начала работы;

- 2) *удвоенного освоения* высококачественного труда на рабочем месте;

- 3) *творческого усовершенствования* труда.

Первый этап обычно длится 7—15 дней, второй — до 6—12 месяцев, а третий начинается после 1—3 лет. Эти сроки очень индивидуальны, могут сокращаться и увеличиваться, второй этап может и не завершиться, а третий не начаться.

Результаты психологической адаптации находят выражение в разной степени адаптированности, которая может выражаться в следующем:

- *психологической идентификации* — внутреннем принятии всех норм и требований, существующих в организации; полном включении своих возможностей в деятельность на рабочем месте и всей организации, в жизнь ее коллектива; повышении своего профессионализма, в том числе развитости профессионально-личностных качеств;

- *приспособлении к работе* (половинчатой адаптации) — внешнем соблюдении основных норм и требований (официальных и неформальных) организации и коллектива (чтобы избежать неприятностей) при внутреннем непринятии части их; неполном включении своих возможностей в труд на рабочем месте и решение задач, деятельность и жизнь организации и ее персонала; овладении основными профессиональными навыками и умениями при отсутствии профессионально-личностного развития;

- *использовании работы* (демонстрируемой адаптации) — полном внутреннем непринятии интересов, задач, требований организации и неформальных норм коллектива при внешней демонстрации их уважения; включении своих возможностей в основном в использование рабочего места и работы для извлечения маскируемых корыстных выгод, приносящих вред организации, ее персоналу, гражданам, что приводит к профессионально-деформирующим изменениям в личности.

Возможны и кризисы профессиональной адаптации и полные неудачи в ней. Единственно успешным результатом может считаться психологическая идентификация, в полной мере отвечающая и интересам организации, и самого профессионала.

Оптимизация психологической адаптации

Процесс психологической адаптации и ее успешность зависят как от личности и усилий нового работника, так и от организации, оказания помощи ему.

Самоуправление психологической адаптацией начинается с понимания того, что с получением диплома об образовании учеба не заканчивается, а начинается новая, более суровая, сложная и ответственная школа труда и самостоятельной жизни, делового настроения на успешную адаптацию по месту работы. Знание специфики содержания и трудности последней, о которых шла речь выше, позволяет с пониманием отнестись к ней и стремиться к *психологической идентификации* с организацией, рабочим местом, коллективом.

Деловой настрой на адаптацию — это решительный отказ от учебных привычек, формальностей, шалостей, отговорок, поисков оправданий. Они никому не нужны, имеют нулевую ценность на работе, особенно в условиях рыночной экономики, — нужно дело, конкретный деловой результат. Руководство, коллеги по работе сами понимают, что новичку, особенно тому, кто только начинает трудовую деятельность, вначале может не удаваться многое, и постараются быть снисходительными к промахам. Но они безошибочно определяют, с какой добросовестностью, усердием и внутренней мобилизованностью осваивает он дело, и недостатки в этом не простят.

Организационная адаптация предполагает изучение и понимание миссии организации — ее целей, решаемых задач, конечного продукта деятельности, места в социальной и экономической жизни страны, региона, ее связей с другими организациями, регламентирующих ее деятельность документов, внутренней структуры, процесса функционирования и управления ею, нормирования труда.

Освоение рабочего места связано с изучением документов, регламентирующих функции, обязанности, ответственность, права. Их мало прочитать, нужно глубоко понять и твердо запомнить. Уместно при этом проконсультироваться с непосредственным руководителем и работающими рядом сотрудниками, попытаться выяснить и то, что не написано на бумаге, но принято в коллективе или требуется руководством. Функции, обязанности, ответственности, права определяют основные действия, содержат указания на способы их реализации, но уточнения и конкретизация достигаются инструктированием новичка непосредственным начальником, а также его собственными инициативными обращениями к нему. Особое внимание следует обратить на конкретизацию того трудового результата, который должен быть достигнут и по которому будет оцениваться работа.

При овладении оборудованием на рабочем месте, техникой, инструментом, действиями и способами выполнения трудовых обязанностей стоит обратиться к сохранившимся учебникам, конспектам и другим материалам. Никогда, а в период адаптации особенно, не следует отказываться от обращений к коллегам за консультациями, советами, подсказками (здесь в отличие от учебы в образовательном учреждении они одобряются) из-за ложной боязни показать свою неподготовленность. Полезно помнить, что помощь новичку — служебный долг начальника. Можно быть уверенным и в том, что большинство работающих рядом психологически заряжено на доброжелательную поддержку молодого специалиста, внутренне готово к помощи, и если кто-то не проявляет инициативы в этом, то нередко только из-за опасения заветь его самолюбие.

Активизация контактов подобного рода существенно облегчает, ускоряет и *социально-психологическую адаптацию*. Для оптимизации последней надо не сторониться коллег, а чаще быть вместе с ними, в том числе и при неформальных видах общения (чаепитиях, перерывах, перекурах, дискуссиях или торжествах по разным поводам). Повышенное внимание при этом стоит уделить тем неформальным, психологическим аспектам общения, взаимоотношений, поведения, которые раскрываются в следующих параграфах главы.

Адаптация связана с преодолением трудностей, в том числе психологических. Новичку порой кажется, что они непреодолимы и ему не удастся научиться хорошо выполнять работу, что-то может ему не нравиться, порождать колебания. Нужно проявить волю и настойчиво добиваться успеха в адаптации. Не торопитесь отказываться от нее, ибо скороспелые выводы и оценки редко бывают правильными. Обоснованными чаще всего бывают продуманные решения, испытанные временем, перепроверенные.

Влияние организации на адаптацию новичков начинается с качественных особенностей ее самой: ее престижности, имиджа, состояния дел в ней, предлагаемых новому работнику условий, психологии коллектива. Они серьезно сказываются на мотивах адаптации, стремлении новичка закрепиться в ней. Но нужна и специальная работа, в которой эффективны личный прием новичка руководителем и доброжелательная беседа с ним; рассказ об организации работника кадровой службы или непосредственного начальника, совместный обход рабочих мест и помещений; представление новичка коллегам с просьбой принять его в свой коллектив, оказать помощь и поддержку, выражение надежды на успех; снабжение его всеми необходимыми документами, регламентирующими деятельность организации и характеризующими рабочее место; детальное ознакомление с рабочим местом; временное прикрепление к нему опытного работника (наставника), желательно из числа работающих рядом и выполняющих схожую работу или по взаимодействию с ним; представление первых 2—3 дней (а то и больше) для освоения с обстановкой, возможности находиться рядом с опытным работником, наблюдать за его работой и беседовать с ним; обучение новичка действиям непосредственно на рабочем месте в первые дни, недели; беседы наставника с новичком в перерывах и после работы; тщательный разбор итогов работы в первые 2—4 недели и оценка результатов (ничто так не вдохновляет, как одобрительные слова в это время) и др.

Профессиональная деформация и проблема ее профилактики

Работа человека обычно накладывает отпечаток на специфические изменения его психологии. Овладение профессией закономерно требует актуализации проявления отвечающих ее требованиям ка-

чество, а это приводит в действие механизмы их изменения. Чем сильнее человек включается в профессиональную деятельность, тем больше отдается ей, тем сильнее она захватывает и изменяет его. *Чаще всего изменения носят профессионально-целесообразный характер* и способствуют успеху деятельности. Но наряду с такими бывают и изменения, имеющие двойное значение: с одной стороны, они нужны в профессии, а с другой — вредны, бывают также явно отрицательные изменения.

Профессиональная деформация (деструкция) — комплекс нежелательных, а порой и вредных изменений в психологии личности профессионала, вызванных спецификой профессиональной деятельности (при наличии индивидуальных предпосылок) и отрицательно сказывающихся на ней.

Профессиональные деформации обнаруживаются часто в виде *акцентуированного* (выделяющегося, подчеркнутого) развития 1—2 и более качеств, которые начинают проявляться не только на работе, но даже и вне ее. Таковы, например, обусловленные спецификой выполняемой профессионалом деятельности, акцентуированно проявляющиеся властность, нетерпимость к возражениям, менторство (склонностью к длинным и нудным поучениям), повышенная подозрительность и полное недоверие к людям, черствость к бедам и страданиям людей, формализм (педантичное следование пунктам инструкций и доверие только к бумажкам), склонность выискивать в людях психические отклонения или соматические заболевания (заболевания тела и его органов), привычка все время считать деньги и скудность, стремление мерить все с позиций материальной или финансовой выгоды, постоянное выискивание недостатков у других, склонность к манипулированию другим человеком (навязыванию, вопреки его желаниям, определенных отношений и действий), податливость соблазнам профессиональных злоупотреблений, консерватизм (отрицание необходимости новаций) и пр. Акцентуированные, односторонне развитые качества, не сбалансированные противовесом других, начинают доминировать в психике и поведении профессионала, порождают негибкость в работе, стереотипы, сужают арсенал используемых способов действий, вызывают профессиональную узость мышления (видение только «своего» и игнорирование «лишнего» — чаще всего правовых, моральных, гуманных, экологических и т.п. аспектов). Профессиональная деформация имеет обычно стойкий характер, труднопреодолима, поэтому администрация может поставить вопрос об освобождении сотрудника от работы. Она находится также и числе причин должностных преступлений, за которые предусмотрены уголовные наказания.

Способствуют профессиональной деформации некоторые объективные обстоятельства, например отсутствие контроля за работой и поведением человека, бесхозяйственность и неразбериха в организации и стране, плохое правовое регулирование многих сторон экономической и финансовой деятельности, обладание властью над другими и пр. Профессиональная деформация чаще встречается в специальностях, где преобладает работа с людьми. Ей подвержены длительно (5—7 лет и более) работающие в одной профессии, но не так уж редки они и у работающих всего полгода-год. Есть и индивидуальная подверженность к профессиональной деформации: у одних людей она большая, другие обнаруживают стойкость.

У длительно работающих или подвергавшихся сильному перенапряжению профессионалов бывают в относительно короткие сроки (до 5 лет) и комплексные психологические изменения, именуемые «*профессиональной усталостью*», «*профессиональным истощением*», «*профессиональным выгоранием*». Они сопряжены с профессиональной деформацией, но несут более обширный и глубоко личностный характер.

Работа по профилактике профессиональной деформации предполагает: улучшение профессионально-психологического отбора на работу, периодическую психодиагностику происходящих в личности сотрудников изменений, предупреждение сотрудников, у которых обнаружены начальные отклонения в гармоничном профессиональном развитии, психологическое консультирование их по самостоятельному устранению обнаруженных деформаций, улучшение морально-психологической подготовки всего персонала, а также проведение с ним или отдельными сотрудниками регулярных психологических тренингов и игр, имеющих профилактическую и коррекционную направленность. Каждому профессионалу следует самому самокритично оценивать происходящие в себе личностные изменения, имея в виду возможность возникновения деформаций. Настороженность должны вызывать учащающиеся критические замечания в свой адрес, претензии коллег, руководителей, клиентов, советы по совершенствованию отдельных качеств, к которым не стоит относиться легкомысленно, как к проявлениям несправедливого отношения к себе.

9.2. Взаимоотношения в коллективе

Социально-
психологические
взаимосвязи

Каждый работник в трудовом коллективе находится в социально-психологических взаимосвязях (контактах) с другими работниками, при которых один оказывает влияние на другого и испытывает обратное влияние его на себя. Они являются неотъемлемым компонентом

социальных связей, лежащих в основе сообществ людей, сближая одних и разделяя других. Социально-психологические связи представляют собой их отражение. В трудовой организации они, как «нити», объединяют или разделяют работников, влияя на поведение каждого, взаимодействие друг с другом и результаты труда, а поэтому их надо понимать, учитывать и налаживать.

Социально-психологические взаимосвязи неоднородны, отличаются по функциональным¹ особенностям (роли, которую выполняют в системе связей) и по этому признаку делятся на: взаимоотношения, общение и взаимодействие.

Общая характеристика взаимоотношений *Взаимоотношения* — позиционно²-психологический тип взаимосвязей (контактов) между людьми. Они характеризуют то положение, позицию, которую в силу разных причин занимает человек (или группа) по отношению к другому человеку, группе, а также ролей, выполняемых им. По источнику возникновения и проявлению различаются следующие виды взаимоотношений:

- *статусные*³ (их еще называют позиционно-ролевыми, диспозиционными). Их психология задается, говоря компьютерным языком, — «по умолчанию», различием или общностью социального положения (имущественного, должностного, профессионального, ролевого, образовательного, возрастного, этнически-национального и др.), т.е. статусом и социальными ролями. Такова, например, в своей основе по позиционному обуславливанию психология взаимоотношений двух равных по правому положению сотрудников фирмы, сотрудника и руководителя, вкладчика и банкира, покупателя и продавца, адвоката и прокурора и пр. Два конкретных представителя любой из этих групп могут видеться впервые, еще ни слова не сказать друг другу, но уже существует изначальная психология их взаимоотношений;

- *поведенческие*. Их психологические особенности возникают в опыте совместной жизни и деятельности людей, в зависимости от сложившихся отношений друг к другу, от того, что и как они говорили, поступали, влияли друг на друга. Сложившиеся взаимоотношения каждого работника формируют его *социально-психологический статус* в группе, т.е. положение, определяемое мнением о нем других, их

¹ От *лат. functio* — исполнение, осуществление; роль, которую выполняет некто или нечто во взаимодействии с другими.

² От *лат. positio* — положение. Согласно определению, это точка зрения, отношение к чему-либо, поведение, действие, обусловленные этим отношением.

³ От *лат. status* — положение, состояние. Социальный статус трактуется в словарях как положение (позиция) индивида или группы в системе социальных отношений, определяемое по ряду экономических, правовых, профессиональных, этнических и других социально-значимых признаков.

отношением к нему, а его к ним, к разным вопросам совместной деятельности и жизни. Этот статус может быть высоким, средним и низким. Так, взаимоотношения «старожилы» — коллектива и новичка изначально задаются этим их различием, возможно сдержанным недоверием к новичку, неблагоприятным первым впечатлением, настроенностью от какой-то первой информации о нем, плохим мнением о выпускниках профессионального образовательного учреждения, которое закончил и новичок, и пр. Однако взаимоотношения могут и корне измениться к лучшему или к худшему в зависимости от поведения новичка и коллектива. В этом, в главном, и заложены возможности регулирования взаимоотношений, приобретения достойного социально-психологического статуса и авторитета.

Авторитет работника как социально-психологический феномен — признак высокого социально-психологического статуса в коллективе или отдельной группе. Бывает и авторитет должности, основанный на высоком статусе должности, на которой обычно работают заслуживающие признания люди. Он задает статусные взаимоотношения, а после знакомства с реально занимающим такую должность работником этот авторитет может подкрепиться социально-психологическим признанием его личных достоинств, а может быть разрушен. Авторитет социально-психологический порождается добровольным признанием другими достоинств человека, построением соответствующих взаимоотношений с ним, уважением его мнений, оценок, советов, подчинением его рекомендациям. Сила его в том, что власти подчиняются по принуждению, а авторитету добровольно. Человек, владеющий властью и авторитетом, удваивает свое влияние на людей, а не обладающий теряет и остатки силового влияния. Подчиниться неавторитетному человеку психологически очень трудно.

В трудовом коллективе высоким социально-психологическим статусом и авторитетом пользуются обычно ветераны, сотрудники, обладающие высоким профессионализмом и лучшими показателями в труде, доброжелательные, вежливые, отзывчивые, всегда готовые прийти на помощь, справедливые люди.

Виды взаимоотношений

В разнообразных взаимоотношениях в трудовом коллективе помогает разобраться их классификация по разным основаниям.

По включенным в них людям взаимоотношения бывают *межличностными* (отношения между двумя людьми), *личностно-групповыми* (взаимоотношения между отдельным работником и группой) и *межгрупповыми* (отношения разных малых групп, имеющих в коллективе, например финансового отдела и отдела материального обеспечения, контроля и сбыта).

Производственные и *бытовые* взаимоотношения различаются по сфере проявления. Первые обнаруживаются при решении трудовых задач, и они должны соответствовать интересам дела и предписанным нормам, а неблагоприятные межличностные отношения, если они сложились, не должны сказываться на деле, и об этом твердо должен помнить каждый. Бытовые взаимоотношения существуют в свободное от работы время, регулируются моральными нормами и нормами, господствующими в коллективе, но межличностный характер выражен в них больше. Их надо строить взаимоуважительно, доброжелательно, по-товарищески, что положительно скажется и на производственных взаимоотношениях.

По структурно-организационным признакам различают взаимоотношения «*по горизонтали*», «*по диагонали*» и «*по вертикали*». Первые — это взаимоотношения работников, равных по должностному положению, вторые — взаимоотношения между руководителями одного производственного подразделения с рядовыми сотрудниками другого, третьи — это взаимоотношения руководителей, работодателей и работников.

Все взаимоотношения по психологической откровенности делятся на *официальные*, или *формальные*, когда при любом, в том числе и негативном характере взаимоотношений, внешне они подчиняются установленным правовым, служебным, этикетным нормам, и *неофициальные*, или *психологические* — взаимоотношения на основе симпатий, совпадающих интересов, и их суть не скрывается друг перед другом, но может скрываться от других членов трудового коллектива.

Задача каждого работника организации независимо от положения в ее структуре — строить взаимоотношения с другими на взаимозаинтересованной, деловой, взаимоуважительной, доброжелательной, культурной, этичной, тактичной основе.

9.3. Общение в организации

Общение
как психологический
феномен

Общение — информационный контакт между людьми. Оно включено в их практическую деятельность, служит обеспечению взаимопонимания и взаимодействия, удовлетворяет духовную потребность человека в контактах с другими. Информированность работника — одно из обязательных условий и его успешного труда. Общение способствует взаимоотношениям, испытывает влияние их особенностей и, в свою очередь, насыщает их дополнительными психологическими характеристиками. С помощью общения возможно изменение взаимоотношений. Труд и общение поэтому нераз-

ривно связаны, а общение призвано способствовать успеху деятельности каждого и трудового коллектива в целом.

Ошибочно сводить общение к обмену словами. Но люди в общении — не акустические приборы, издающие и улавливающие звуки: сказал — выслушал. Общение — акт межличностного взаимодействия. Психологическая наполненность его выражена в ряде групп психологических явлений (их называют еще сторонами, функциями), включенных в него и способствующих достижению целей, ради которых оно осуществляется:

- *коммуникативных* — вступление в общение с другим человеком, привлечение его внимания к сообщению, передача сообщения, содержащего информацию о событиях, отношениях к ним, оценках, идеях, намерениях, действиях;

- *познавательных* — стремление говорящего к достижению полного и правильного понимания партнером по общению переданной ему информации, ее одобрения, принятия к сведению и для использования;

- *интерактивных* — воздействие друг на друга с помощью передаваемой информации и других средств общения для вызова определенных интеллектуальных, эмоциональных, оценочных реакций, актуализации мотивов, побуждений к действиям, в том числе и совместным, их обсуждения и согласованного выполнения.

- *перцептивных* — связанных с социальным восприятием общающимися людьми друг друга, взаимным изучением, отслеживанием и оценкой реакций партнера по общению на сообщаемую информацию.

Главные особенности общения придают цели и задачи, которые решаются людьми при контакте, а также используемые средства общения. Последние бывают *вербальными* (знаковыми, словесными, речевыми) и *невербальными* (неречевыми). К вербальным относятся слова, фразы, логика высказываний, звуковая инструментоника речи (громкость, темп, дикция, произношение, тембр) и экспрессивность — выразительность речи (тональность, эмоциональность, образность, обороты, насыщенность выразительными словами, оборотами речи, звуковыми включениями — смех, вздохи и пр.). Невербальные средства общения обычно сопутствуют использованию вербальных. Это мимика, жестика (жесты), таксика (прикосновения — рукопожатия, лотрагивания, объятия, поцелуи, отталкивания), пантомимика (положение и движения тела — поза, осанка, поклоны, снятие головного убора, походка, манера приближения к собеседнику), проксемика (расположение общающихся относительно друг друга — расстояние и способ расположения — оба сидят, один стоит, другой сидит и пр.). Все они при общении несут в себе определенную информацию, дополняя словесную и усиливая или ослабляя ее воздействие. Информацию несут и наблюдение за действиями и поступками других людей.

Виды общения

Трудовая деятельность коллектива и его членов насыщена общением. Оно используется в разных целях и имеет свои особенности использования средств передачи и приема информации.

➤ Во-первых, это *профессиональное общение* в целях обсуждения различных профессиональных вопросов, возникающих проблем, совместного поиска решений. Оно успешно, когда члены организации владеют *профессиональной речью* с присущими ей профессиональными терминами и словесными оборотами, а также профессиональной подготовленностью, обеспечивающей понимание существа обсуждаемых вопросов. Это общение осуществляется обычно в устной форме при непосредственном контакте общающихся или с использованием телекоммуникаций. В нем особое значение имеют коммуникативная, познавательная и перцептивная стороны общения.

➤ Во-вторых, это *рабочее общение*, включенное в текущий производственный процесс и оперативно обслуживающее потребности согласования и совместного выполнения рабочих действий, например на сборочном конвейере, при строительстве, погрузке, аварии и т.п. Работающие бок о бок на одном или рядом находящихся рабочих местах осуществляют устное общение при непосредственном контакте, используя — *рабочую речь* (иначе — инструментальную: слова, общения в ней — особые инструменты в совместных действиях). Она имеет свои особенности: *а)* предельно лаконична и нередко сводится к отдельным словам-командам (время лимитировано протекающим производственным процессом); *б)* отличается словарным составом и использованием слов, понятных только совместно работающим (например, «вира», «майна» у строителей и крановщиков); *в)* в ней повышено большую роль играют невербальные средства общения, особенно движения рук, пальцев, головы, мимические выражения лица, взгляды, позы. Например, многочасовая работа хирургической бригады может проходить почти в тишине, при минимуме слов, но при активном общении с помощью невербальных средств. В этом общении преобладают коммуникативная, познавательная и интерактивная стороны общения. Таким общением надо овладеть каждому новому работнику, ибо в каждой организации оно обладает индивидуальными особенностями. Владение таким общением связано с достижением высокого уровня профессионализма в совместной работе.

➤ В-третьих, общение — *информационный обмен*. Он протекает в рамках налаженной *информационно-коммуникативной подструктуры организационного порядка* (см. § 10.4) — той сети потоков информации, которая циркулирует в организации и обслуживает функционирование и согласование действий всех рабочих мест, подразделений и служб.

Наряду с устно передаваемой и принимаемой информацией в этой информационной системе организации все большую роль приобретает современная информационная техника, ускоряющая, уточняющая, сводящая к минимуму ошибки в передаче информации и сохраняющая в памяти информационные сообщения (что открывает возможность возврата к их уяснению адресатами, если что-то не было понято сразу). К информационным речевым сообщениям предъявляются повышенные требования точности, понятности, полноты, своевременности, адресности (информация обязательно должна поступить к тем, кто в ней нуждается, причем не в искаженном виде: не по примеру игры в «сломанный телефон»). В таком общении преобладают коммуникативная и познавательная стороны общения.

➤ В-четвертых, это *управленческое общение*, направленное на организацию, мобилизацию, координацию и контроль действий всего персонала, отдельных групп его и работников. Этому общению присуща *управленческая речь*, отличающаяся преимущественно повелительным характером, практичностью, категоричностью, лаконичностью, ясностью и монологичностью. Варьируя в разных управленческих ситуациях, она в ряде случаев сводится к отдаче команд — кратких, четких, категоричных указаний и требований. В этом общении преобладает интерактивная сторона.

➤ В-пятых, управление персоналом предполагает использование и особого, *психолого-педагогического общения*. Оно включено в решение задач практически всех направлений работы с персоналом (см. § 10.3) и реализуется с успехом лишь при использовании *психолого-педагогической речи*. Эта речь строится с ориентацией на решение психолого-педагогических задач обучения, воспитания, мотивации, мобилизации, сплочения коллектива и др. Общение с использованием такой речи отличается:

- *психолого-педагогической направленностью*, психологичностью и контактностью (использованием приемов установления психологического контакта, откровенных, искренних и доверительных отношений), гуманностью, уважительностью и демократичностью, убедительностью;

- *продуманностью* предстоящего общения и предварительной коммуникативной проработкой высказываний (о чем сказать и как сказать);

- *демократизмом* — общением на равных, умением слушать и понимать собеседника, уважительным отношением к его мнениям и оценкам (с просьбами доказательно обосновать их);

- *диалогичностью* — обменом мнениями, обсуждением, совместным поиском правильных решений. В ряде случаев, особенно при работе с группами, бывают полезными споры, дискуссии, диспуты;

- *доказательностью, тактом, речевым богатством, высокой речевой культурой, приемами ораторского искусства;*
- *психодиагностичностью* — внимательным изучением собеседника, особенностей его личности, психических состояний, реакций на различные высказывания, замечания, советы;
- *индивидуализацией.*

В психолого-педагогическом общении представлены все четыре группы психологических явлений — коммуникативная, познавательная, интерактивная и перцептивная.

• В-шестых, общение в трудовой организации имеет деловой характер, т.е. целиком подчинено интересам дела. Однако *деловым общением* чаще называют общение с представителями других организаций с целью решения проблем деятельности. Вариантом этого общения являются *переговоры* (переговорная деятельность) — поиск компромиссных, взаимно выгодных соглашений с представителями других организаций (см. главу 13). Еще один вариант его — *общение с клиентами*, которое отличается своеобразием использования всех сторон общения, чтобы в одних случаях найти клиента (сделать человека клиентом), удовлетворить клиента, решив беспокоящий его вопрос, или продать товар.

• В-седьмых, в организации есть, конечно, и *обыденное (бытовое) общение*, свободный обмен информацией по любым вопросам в нерабочее время — до и после работы, в перерывы. Зачастую обсуждаются и вопросы труда, деятельности и условий в организации, заработной платы, решений руководства и пр.

Можно заключить, что общению принадлежит видное место в жизни организации. Важно не то, что оно существует, а то, как оно осуществляется. Каждый вид общения должен строиться в соответствии со своим предназначением, а использующие его должностные лица и работники должны владеть мастерством, психотехникой общения (см. § 12.3).

9.4. Взаимоотношения и общение руководителя с сотрудниками

Особенности взаимоотношений руководителя с сотрудниками

Всякая совместная деятельность нуждается в управлении, основная задача которого — в обеспечении усилий работающих, их объединении и направлении на достижение целей, стоящих перед ними. Оркестр нуждается в дирижере, организация в руководителе. Он главный ответчик за успех или неуспех организации. Поэтому от него тянутся нити взаимоотношений к каждому работнику непосредственно или через других людей. От него исходит

важная для всех информация, и к нему стекается информация с рабочих мест. В непрерывном обмене информацией, общении и взаимоотношениях целенаправленно и согласованно решаются стоящие перед каждым задачи.

Наличие рынка рабочей силы означает прямое признание права свободной продажи каждым человеком своей рабочей силы по трудовому найму с учетом собственного выбора и желания. Поэтому и основной трудовых отношений является свободный, добровольно заключаемый контракт между работником и работодателем на основе взаимного соглашения и в соответствии с действующим законодательством о труде. Взаимоотношения и общение работодателя-руководителя с работниками характеризуются правом распоряжаться, требовать от них надлежащей работы, при этом последние обязаны выполнять требования, взятые на себя добровольно и закрепленные контрактом.

Отношения руководства-подчинения всегда психологически насыщены и нередко бывают непростыми. Надо уметь руководить, не осложняя их, надо уметь и подчиняться. Хотя эти отношения в своих основных показателях регламентированы правом, они почти всегда выходят за рамки официальности и делаются межличностными, персонифицированными, морально и эмоционально окрашенными, что в зависимости от их характера может быть хорошо или плохо. Статистика увольнений работников показывает, что в 30% случаев мотивами выступают ненормальные отношения с руководством, причины которых в личности и поведении как руководителя, так и работника. Лениваю, прогульщику, пьянице, растяпе, неучу, грубияну, приносящему организации одни неприятности и убытки, трудно ожидать, что его взаимоотношения с руководителем сложатся гладко. Руководителю с гипертрофированными представлениями о своей властности и персоне, с низкой культурой и управленческой подготовкой, думающему только о своей выгоде и рассматривающему работников только как «рабсилу», из которой надо выжать все, а затем выбросить, никогда не удастся наладить высокоэффективную долговременную работу организации, фирмы, индивидуального предприятия.

Система взаимоотношений между руководителем и сотрудниками успешна, когда строится обоими на целесообразной деловой и человеческой основе, проявлениях общей заинтересованности в высоких трудовых результатах и справедливости, дисциплине, соблюдении норм морали и взаимного уважения.

| | |
|---|---|
| Взаимоотношения и общение в типовых управленческих ситуациях | Построение взаимоотношений и общение руководителя с сотрудниками осуществляется по ходу выполнения типовых управленческих действий контроля, оценки, одобрения, замечания (кри- |
|---|---|

тики), советов, указаний и требований. Это относится и к работе руководителя организации, и к руководителям служб, бригадирам, мастерам, старшим и группам.

Управленческий контроль — обязательное управленческое действие, постоянно осуществляемое руководителем. Контроль нужен для дела, его совершенствования, и поэтому он эффективен, когда осуществляется с *конструктивной внутренней установкой* — проверить успешность хода работ, выразить сотрудникам свое отношение к их действиям, достигнутым результатам и проявляемому профессионализму, выявить возникшие трудности, определить необходимость оказания помощи сотрудникам и ее характера, выяснить возможности улучшения и ускорения дела, при необходимости отдать соответствующие распоряжения. Плохо, когда контроль побуждается недоброжелательностью — подловить, уличить, найти зацепку, сорвать на ком-то свое плохое настроение. Деловой управленческий контроль не дает повода и сотрудникам рассматривать его как обидное недоверие руководителя к ним, их компетентности и способностям. Однобокий контроль, ориентированный на поиск недостатков, на мелкие придирки, сопровождающиеся шумными разносами, похож на проносящийся над рабочими местами тайфун. Он может доставлять удовольствие только малокомпетентному в делах и малокультурному руководителю, взявшему на себя роль погонщика и признающему единственно действенным методом управления «метод кнута».

Разумно соблюдать *сплошной контроль с частным* — по службам, отдельным аспектам деятельности персонала; по времени — *текущий с рубежным и итоговым*; по ожидаемости контролируемыми — *плановый и внезапный*; по интенсивности — *акцентуированный* (частый контроль какого-то вопроса, участка работы, имеющего в данное время решающее значение, или тормозящего общую работу персонала организации) и *выборочный* (более частый и пристальный за работой отдельных сотрудников, нуждающихся в особой помощи). Очень важен *упреждающий* контроль, заблаговременная проверка хода дел с расчетом успеть завершить дело в срок и качественно, даже если при проверке выявятся серьезные недостатки. Система контроля зависит от положения дел: чем ниже уровень добросовестности и дисциплинированности работников, чем меньше их успехи, чем сложнее стоящие задачи, тем интенсивнее должен быть контроль. Привлечение к контролю частных вопросов рядовых сотрудников или небольших специально создаваемых групп контроля полезно для дела, собственного развития сотрудников и упрочения коллективистских отношений среди персонала.

Оценка положения дел, работы служб и отдельных работников закономерна и побуждается полученной руководителем в результате

контроля информацией. Оценка — действенный инструмент и в учебе, и в управлении. Ожидание оценки своей работы сотрудниками и предвидение ее неизбежности имеет мотивирующее значение. Стремление заслужить высокую оценку мобилизует возможности работников. Оценка действительна, производит надлежащее психологическое воздействие, когда справедлива. *Заниженная* или *завышенная* оценки могут принести вред. Встречаются руководители, ошибочно считающие, что хороша только строгая оценка, они видят строгость в искусственном занижении ее, в представлении положения дел «на грани развала». Сотрудник, чья работа, несмотря на старания, постоянно оценивается негативно, обычно утрачивает веру в лучшее и опускает руки. Справедливая оценка правильно учитывает не только недостатки, но и хорошие стороны в работе, их пропорции, изменения в ней в сравнении с предыдущим контролем, а также уровень профессионализма оцениваемых. Полезно представить работнику, чья работа контролировалась, возможность дать самооценку результатов.

Оценка обычно предваряется или сопровождается разбором с указанием на положительные стороны и обнаруженные недостатки. Уверенность в себе, самообладание, человечность, личное достоинство руководителя проявляется в привычке усматривать прежде всего положительные стороны в работе сотрудников и высказывать *одобрение* ею. Работники ценят одобрение руководителя, ожидают его и испытывают глубокое удовлетворение, когда их ожидания оправдываются. Любая критика после одобрения имеющихся положительных сторон работы воспринимается как справедливая и принимается сотрудниками к исполнению. Одобрение поддерживает оптимизм людей, усиливает стремление улучшить работу и заслужить большее одобрение. Оно полезно и самому руководителю: делать приятное людям доставляет значительно большее удовольствие, чем приносить им неприятности. Ему надо быть щедрым на доброе слово. Многие из нас научились говорить хорошее: у некоторых и язык не поворачивается для этого, в лучшем случае говорят о хорошем коротко (как о самоочевидном), какими-то сухими, стандартными словами и без особого вдохновения, а вот когда речь заходит о недостатках другого — откуда и красноречие и страсть берутся? Всем надо учиться и даже заставлять себя о хорошем говорить чаще и ярче.

Замечания (критика) — реакция руководителя на обнаруженные в ходе контроля и оценки недоработки, недостатки, неполноту действий, отставания по времени от намеченных сроков, несогласованность с другими работниками, слабое использование имеющихся возможностей, ошибки и др. Она нужна, но увлечение ею негативно. Исследования показали, что одобрение и похвала в 88% случаев прино-

сят положительные результаты, а критика только в 11%. Главное в замечаниях — конструктивность, стремление улучшить дело, повысить профессионализм работника, помочь избежать серьезных неудач и достигнуть успехов. Критика, образно говоря, должна поставить человека на ноги, а не на колени. Она вредна, если порождается неделовыми установками: стремлением к усилению своей власти над людьми и подчеркиванию их зависимости от благосклонности начальства; сведением личных счетов, преследованием критикой работника, в чем-то неугодного руководителю или неуступчивого. Особенно вредна так называемая *покатая* критика с какими-то скрытыми целями.

Действенность критических замечаний не в психологической болезненности воздействий. Она, конечно, задевает человека «за живое», но это не самоцель, здесь не нужны специально оскорбительные и унижающие достоинство резкие выражения. Конструктивная критика работника должна быть *психологичной*, т.е. рассчитанной на активизацию тех психологических особенностей человека, которые помогут ему и работе, и *социально-психологичной* — рассчитанной и на реакцию других работников, всего персонала, чтобы она была уроком для всех. Важен и индивидуальный подход к ней. Так, даже небольшое замечание холерику может вызвать острые переживания и реакцию протеста. А флегматику, напротив, чтобы его «расшевелить», нужны более энергичные, эмоциональные выражения недовольствия. Человек интеллектуально развитый и добросовестный быстро схватывает суть замечаний, а малокомпетентный и недобросовестный туго усваивает их и занят в основном поиском оправдательных причин недостатков в своей работе.

Начинать надо с решения, целесообразно ли в данном случае делать замечания, да еще прилюдно: обязательно ли поступать так, как считает руководитель, или в принципе можно и иначе; нужно ли каждый промах критиковать; не лучше ли прощать часть промахов; признавать право людей на отдельные ошибки, ибо вовсе не ошибающихся не бывает? Высказывая замечания:

- помнить, что людей часто обижает не само замечание, а тон, слова, которыми оно выражено;
- не скатываться на огульные обвинения и упреки, видеть не только недостатки, но и положительные стороны в работе сотрудников; замечания высказывать после того, как будут отмечены, хотя бы кратко, положительные моменты;
- лучше критиковать конкретные действия, а не личность и недостатки; такая критика воспринимается как более справедливая и оказывается более действенной;

- не создавать повышенно нервной обстановки;
- обосновывать замечания, добиваясь понимания их справедливости;
- побуждать работников к самоанализу успехов и недостатков и выяснению их причин.

Советы и указания — меры по коррекции работы сотрудников, устранению отклонений от должного, намеченного и возможного в ней, недостатков и использованию дополнительных ресурсов для совершенствования дела. Давать деловые советы и указания — значит учить хорошо делать работу. Диапазон мер очень широк, и в их числе могут быть: напоминания, разъяснения, предупреждения, советы (рекомендации) по устранению обнаруженных отклонений в оптимальном ходе работы и повышению личной подготовленности, личный показ руководителем, как надо действовать, усиление использования личных ресурсов, выделение дополнительных сил и средств, поручение более опытному работнику следить и оказывать помощь отстающему, обращение к общественным формированиям коллектива оказать помощь коллеге и т.п.

Требования несут в себе властную энергию упрощения и доводят ее до каждого работника для направления, поддержания, ускорения, повышения количества и качества труда. Они зависят от ситуации и особенностей работника, которому адресованы. Полезно считаться и с психологическим состоянием, в котором он находится: усталый, раздраженный, чем-то недовольный человек может воспринимать требования как несправедливые, тенденциозные по отношению к нему и реагировать на них повышенно эмоционально. Педагогические, резкие требования к работнику, находящемуся в тяжелом психологическом состоянии (например, в связи со смертью кого-нибудь из близких), могут навсегда подорвать авторитет руководителя.

Исследования психологов (Г.С. Немов, 1982) показали, что эффективность требовательности зависит от уровня развития коллектива. В сплоченных и дружных коллективах она воспринимается с пониманием и одобрением. Коллектив и все хорошие работники ожидают, что руководитель выявит нерадивых и предъявит к ним повышенные требования. Сами руководители таких коллективов, оценивая свое управление, считают, что они слишком суровы к людям, но у членов коллектива мнение противоположное — больше требований! Иное положение в коллективах с низким уровнем развития, конфликтных, плохо организованных. Здесь руководители убеждены, что им нужно повысить требования, а сотрудники, напротив, полагают, что к ним надо поменьше придирается, быть демократичнее, заботливее. Счастлив руководитель, который всей системой работы с пер-

соналом создал такой коллектив, что может строить отношения и общаться с сотрудниками, не обостряя ситуации и не форсируя силовые методы принуждения. Такое бывает при высоком уровне моральности сотрудников, здоровом морально-психологическом климате, личном авторитете руководителя.

Требования к руководителю

Требую от других, руководитель должен начинать с требований к себе. Он находится под постоянным пристальным, критически-изучающим и оценивающим наблюдением работников, ищущих и дающих себе ответ на вопрос: «а каков он сам?»¹. Их социальные ожидания связаны и представлениями о руководителе как о человеке, достойном того положения в организации, которое он занимает.

Положение руководителя обязывают его *быть личностью*, обладать личными качествами, способностями, компетентностью, поведением, заслуживающим уважение и авторитет у персонала. Важно именно быть, а не казаться значимой личностью, не разыгрывать ее, ибо слабости интеллекта, знания дела, управленческих способностей, человечности, порядочности, справедливости, честности быстро и отчетливо обнаружатся при управлении и станут явью для всех.

Руководитель обязан владеть современным *демократическим, властно-благожелательным стилем управления*. *Авторитарный* (командирский, единоначальный) стиль может иметь успех только в критических ситуациях (авариях, катастрофах, пожарах и т.п.), когда нет времени для обсуждений, дискуссий, убеждений, т.е. использоваться временно. *Либеральный* («попустительский») стиль предполагает предоставление максимума самостоятельности, свободы и инициативы в действиях сотрудников и служб. В большинстве случаев он приводит к развалу дела, но может применяться в сложившихся коллективах, состоящих из очень компетентных, долго работающих совместно,

¹ В зарубежной управленческой литературе приводятся сатирически акцентированные примеры критических оценок, не универсальные, но показывающие, с какой — порой тенденциозной — требовательностью относится персонал к руководителю. Если начальник приходит на работу вовремя, то сотрудники говорят: «Это он специально приходит, чтобы нас ловить», а если он приходит позже, то говорят: «Себе все позволяет». Если он спрашивает сотрудника: «Как поживает семья?», то говорят: «Вечно он сует нос в чужие дела»; если не спрашивает — «Ему до нас дела нет». Если просит сотрудников вносить предложения по улучшению дела, говорят: «Своего ума нет», если не спрашивает — «Все по-своему делает, на наше мнение ему наплевать». Если он строго придерживается норм, правил, законов, говорят: «Бюрократ, формалист», а если нет, считается и с другими соображениями — «Нарушитель прав и законов, совести нет у человека». Если он шутит — «Идиотский шуточки», если нет — «Сухарь, столб, а не человек». Если результаты работы организации хорошие — «Ничего удивительного: всю работу тянем мы», если плохие — «А мы здесь причем? С таким начальником и каши не сварить».

тонко понимающих друг друга, умных, безукоризненно добросовестных и заслуживающих абсолютного доверия людей. Такими чаще всего являются творческие, научные коллективы.

Каждому руководителю нужно развитое *умение работать с людьми*. Для этого он должен обладать особыми качествами — человечностью, гуманностью, отзывчивостью, справедливостью, общительностью. Ему нужно определенное знание психологии, педагогики, этики и соответствующие умения (часть их описывается в главе 10). Не обойтись и без *управленческого психолого-педагогического такта*. Такт — чувство меры, подсказывающее взвешенные («за» и «против») отношения, решения, оценки, замечания, требования, поведение, позволяющее преодолеть крайности, однобокость. Аристотелю принадлежат слова: «максимум не всегда равен оптимуму». Соблюдение такта и есть отыскание оптимума — наилучшего варианта построения взаимоотношений и общения руководителя в каждом конкретном случае. Соблюдать такт — значит в тонкостях разбираться в психологии людей, их индивидуальных особенностях, ситуации и требующемся психолого-педагогическом результате. Педагогическом потому, что помимо делового и психологического результата построения взаимоотношений и общения нужен и педагогический результат — продвижение в вопросах воспитания и обучения сотрудников работе. Такт всегда индивидуализирован.

К основным правилам управленческого психолого-педагогического такта относятся следующие:

- не подавлять активность и самостоятельность сотрудников своей чрезмерной активностью, разговорчивостью, вмешательством в их дела;
- проявлять настойчивость, твердость, решительность в руководстве работой сотрудников, но не лишать полной свободы действий сотрудников в рамках представленных им прав и возложенных обязанностей;
- быть, как правило, серьезным, деловым, но без сухости, используя к месту шутку, проявляя интерес к проблемам личной жизни сотрудников, улыбаясь, не запрещая вежливых возражений сотрудников и прислушиваясь к ним;
- требовать без грубости и оскорблений;
- уметь поучать, но не проявлять высокомерия, превосходства, «яканья», назойливого «тыканья» и унижения личного достоинства;
- делать замечания, достигая при этом понимания их справедливости, не портя взаимоотношения с людьми;
- быть принципиальным в требованиях, непреклонным, но без мелочной придирчивости и самодурства;
- избегать речевого шаблона в общении с разными людьми, строить диалог с людьми с учетом их речевого и интеллектуального раз-

вития, но не переигрывать в приспособлении к манерам собеседника (что может быть воспринято и как насмешка);

- проявлять простоту, доступность, естественность, но без наигранности, фамильярности, панибратства;
- строить отношения на авансировании доверия новичкам, но без излишней доверчивости, строя затем эти отношения по результатам, заслуживающим разной степени доверия;
- быть щедрым на похвалу, но заслуженную и без захваливания;
- быть добрым, прощающим, но без либерализма и нанесения вреда делу;
- стремиться к наибольшей мягкости в принуждении и наказаниях, но отвечающей конкретной ситуации с сотрудником и достаточно действенной в ней;
- быть внимательным, чутким, заботливым, но не бахвалиться этим;
- не разглашать доверительно сообщенной информации и интимных сведений о ком-то.

9.5. Конфликты

Психологическая характеристика конфликтов

К сожалению, взаимоотношения и общение в коллективе не всегда складываются благоприятным образом. И межличностные, и личностно-групповые, и межгрупповые взаимоотношения могут оказаться недоброжелательными, неуважительными, унижающими, оскорбительными, враждебными и т.п. Такие отношения, с одной стороны, порождают конфликты, а с другой — порождаются, углубляются и обостряются ими. Конфликт всегда отражает противоречие и стремление разрешить его. Но не всякое противоречие можно отнести к конфликту¹.

Конфликт — острое и трудноразрешаемое противоречие двух, трех и большего числа людей (групп), характеризующееся противоборством и взаимным применением сильных средств, чтобы одержать верх над противной стороной.

¹ К сожалению, подобная тенденция проявляется, например, у некоторых работников телевидения. Наличие двух предложений, разных точек зрения, разных мнений и оценок — все тотчас же именуется конфликтом, причем такой информации сразу придается негативный оттенок, что это якобы плохо. Такое понимание не только не научно, но и не корректно. Единогласие, «одобрямс», распространенное в советское время, по справедливости критикуется. Демократизм же придает право каждому человеку на свое мнение, на его отстаивание. Разнообразие (плюрализм) мнений оценивается не как недостаток, а как достоинство, как условие быстрого нахождения правильного решения и прогресса.

Нередко конфликты начинаются с пустяка, но со временем противоречие разрастается до конфликта из-за взаимных ошибок в поведении. Научный спор, дискуссия, обсуждение — не конфликты, ибо идет совместный, обоюдно заинтересованный интеллектуальный поиск истины, но и они могут перерасти в конфликт, если станут применяться морально некорректные способы.

К распространенным причинам конфликтов относятся: *социально-психологические* (нездоровые настроения и взаимоотношения в трудовом коллективе, неудовлетворенность отдельных работников и групп своим положением в организации, различия в ценностных ориентациях и моральных нормах поведения разных работников и групп, несправедливое, тенденциозное отношение одних работников и групп к другим и др.), *организационно-управленческие* (несправедливое или невыдержанное отношение руководителя к подчиненным, неурегулированность прав и обязанностей, игнорирование на работников обязанностей, не подкрепленное их реальными возможностями, и др.), *материально-технические* (неудовлетворенность заработной платой, несправедливость в распределении доходов иощерений, тенденциозность руководства в техническом обеспечении разных рабочих мест и выгодных поручений и др.), *индивидуально-личностные* (конфликтность отдельных работников) и др.

При приеме на работу в организацию разумно учитывать потенциал конфликтного поведения кандидатов, а работающим самокритично оценивать степень своей конфликтности, преодолевая особенности своей личности и поведения, могущие стимулировать конфликты. *Стимулирующая конфликты личность* отличается следующими характеристиками: завышенной самооценкой, стремлением выделиться любыми путями, вызывающим поведением, недружелюбным и неуважительным отношением к коллегам, подозрительностью, мнительностью, склонностью к спорам, импульсивностью и неадекватностью, склонностью обвинять других в своей неудовлетворенности любым вопросом, требовательностью к окружающим и нетребовательностью к себе, чувствительностью к мелочам, имеющим отношение к себе; стремлением увиливать от рабочих нагрузок и изваливать на других, грубостью и бестактностью в общении и др.

С позиций полезности различают два основных вида конфликтов:

- *конструктивные* конфликты — борьба нового с отживающим, устаревшим, справедливости с несправедливостью, добра со злом. Решение их приносит пользу обеим конфликтующим сторонам.
- *деструктивные* конфликты — преобладают корыстные интересы, самолюбие, проявления плохого характера, упрямство, дух противоречия, господство эмоций над разумом, нежелание ни за что признавать свою неправоту или поражение.

Любой конфликт, сопровождающийся сильными и неприятными чаще всего переживаниями, обычно оставляет глубокий и длительно сохраняющийся неприятный след в памяти человека, а взаимоотношения между конфликтовавшими часто остаются сухими, натянутыми, что закладывает в подсознание очаг возможного нового обострения отношений по иному поводу. Поэтому в принципе конфликты желательно предупреждать, даже конструктивные, изыскивая более тактичные способы своевременного обнаружения и разрешения возникающих и нарастающих противоречий.

Профилактика и урегулирование конфликтов

Конфликты — это всегда стрессы, психологические нагрузки и перегрузки, неприятные психические состояния, переживания, вероятность неблагоприятных трудовых и жизненных последствий. Большинство конфликтов надолго сохраняется в памяти их участников, оставаясь в сознании и на сердце психологические и физиологические «раны» и «шрамы». Жизнь в условиях постоянных конфликтов тяжела, порой невыносима, дело не ладится, человек делается нервным, раздражительным, нередко несправедливым и приобретает сердечные и желудочные заболевания. Поэтому надо, чтобы конфликты не возникали, ибо их, как и пожар, легче предупредить, чем потушить.

Общими условиями профилактики конфликтов выступают: хороший подбор кадров (учитывающий степень конфликтности принимаемых на работу), формирование подлинного коллектива трудовой организации, четкий организационный порядок в работе, эффективная работа с персоналом и управление. Важна постоянная работа по поддержанию культуры взаимоотношений и их подчинению интересам дела. Целесообразно обучение работников корректным и конструктивным способам поведения при возникновении противоречий.

Если же, несмотря на применяемые профилактические меры, конфликт все же возникает, то нельзя пускать его на самотек, надеяться, что он «рассосется» сам собой. Тенденция у них другая — разрастаться и углубляться со временем. Разумно поэтому разрешать их, причем начинать нужно как можно раньше. *Разрешение (урегулирование) конфликта* предполагает восстановление доброжелательных отношений и сотрудничества между конфликтующими, при удовлетворенности итогом разрешения противоречия, лежавшего в основе конфликта, отсутствии затаенной неприязни, обиды, злобы, восстановлении нормальных взаимоотношений, принесении взаимных извинений за горячность и резкость.

Достижение психологического итога возможно лишь при психологически грамотном подходе к разрешению конфликта. Он реализуется в трех формах: самоурегулирования, беспристрастного арбитража и коллективной. Методы же в принципе очень схожи.

➤ *Самоурегулирование* начинается по рекомендации руководителя, кого-то из коллег, доброжелательно относящегося к конфликтам, или по собственной инициативе, мотивируемой пониманием, что конфликт вредит делу и им самим. Когда серьезных причин нет или они поверхностны, раздуты и, как говорят, не стоят выеденного яйца (игра самолюбий, малоосознаваемое желание чего-то путем демонстрации обиды, молчанием, плачем), а таких в юношеском и молодежном возрасте бывает немало, то напряжение довольно легко снимается проявлениями доброжелательности (типа: «Давай помиримся. Хватит нам дуться друг на друга! Будем жить как прежде — в дружбе, согласии, радости!»), уступчивости, принесением извинений (в таких, например, формах: «Извини, виноват, ну не сдержался, случайно с языка сорвалось. Язык мой — враг мой»; «Если ты считаешь меня виноватым, скажи, в чем и почему. Обещаю, что постараюсь тебя понять и извиниться, если надо»; «Если тебе что-то не понравилось в моих словах или действиях, извини, но у меня не было намерения тебя задеть. Ну не додумал, бывает. Извини»), высказыванием обещаний, выражением дружбы, уважения, а в определенных случаях и любви.

➤ *Форма беспристрастного арбитража* характеризуется участием третьего лица (лиц), которое пытается разобраться в конфликте вместе с конфликтующими и помогает им найти пути взаимоприемлемых решений. Беспристрастность его в том, что оно не стоит на стороне ни одного из конфликтующих (и даже не должно быть заподозрено в этом), равноудалено от каждого, избегает собственных оценок, а требует фактов, доказательств, обоснований, предлагая самим конфликтующим давать не эмоциональную, а разумную, доказательную оценку обсуждаемым фактам, противоречиям и взаимным претензиям.

➤ *Коллективная форма* — по существу, коллективный арбитраж. Мнения и оценки группы считаются более объективными, чем одного человека, и поэтому они более убедительны для конфликтующих. Конфликт может быть поставлен на обсуждение всего коллектива, либо разобраться в нем поручается группе из 2–5 наиболее авторитетных членов его (эта разновидность коллективной формы в большинстве случаев предпочтительнее). Последние две формы используются по поручению руководителя, его заместителя по работе с персоналом или психолога, а иногда и всего коллектива.

Конфликт не может быть разрешен силовыми методами (приказами, угрозами, наказаниями, запугиванием), которые способны лишь усилить его либо загнать, как болезнь, вглубь, сделать до поры до времени невидимым, но всегда готовым к «взрыву». Он будет продолжать жить в подсознании, не проявляясь во внешней агрессивности, но неизбежно влияя на отношения конфликтующих и делая их сдержанными, сухими, без искренности и доброжелательности.

Каждый конфликт по-своему своеобразен, и его разрешение нуждается в понимании этого. К общим рекомендациям относятся следующие:

- прекратить конфликтное поведение на время разбирательства;
- разяснять пагубность, вредность конфликта для его участников, работы и морально-психологического климата в коллективе в целом; призывать (при необходимости неоднократно) к проявлениям разума, справедливости, преданности интересам дела, культурности и вежливости¹ для отыскания путей преодоления конфликта;
- учитывая возбужденное состояние конфликтующих и то, что непомерное проявление эмоций лишь уводит от истины, требовать вести себя сдержанно, не срываться на эмоции, говорить ровным голосом нормальной громкости;
- поддерживать спокойную деловую атмосферу обсуждения, пресекать попытки нагнетания эмоций, проявлений несдержанности и перехода на повышенный тон; категорически запрещать критику личности оппонента, не задевать самолюбия и личного достоинства; говорить не о домыслах, а только о фактах и действиях, достоверность которых подтверждать доказательствами;
- предложить участникам спокойно и доказательно изложить собственное понимание конфликта, его существа, причин, а также мер, которые позволили бы его урегулировать; по ходу уточнять факты и доказательства;
- начать разбор с констатации положений, по которым нет противоречий и есть согласие (это могут быть интересы успеха организации, стремление к улучшению работы, а также факты, события, действия и их детали, в признании которых у конфликтующих существует единство); подчеркнуть в итоге наличие многих пунктов, по которым есть согласие, и выразить пожелание умножить их число;
- продолжить разбор путем анализа пунктов (фактов, действий, событий), по которым мнения и оценки не совпадают. Начать с того, где согласие может быть достигнуто быстрее всего. Каждый пункт рассматривать отдельно, предлагая конфликтующим уточнять свои мнения по нему и, углубляясь в детали, добиваться единого мнения и оценки. В случае если это не удастся, чтобы не допустить разгорани

¹ Во французском военном уставе, как и в уставах других стран, существовали (а может быть, они сохраняются и в новом уставе) положения о порядке отдания чести при встрече военнослужащих в городе и на службе. Но в нем они были сформулированы очень психологично. Отмечалось, что при встрече старшего по воинскому званию с младшим первым отдает честь младший (это как везде); когда же встречаются двое в равных званиях, то первым отдает честь *более вежливый*. Это оказалось очень действенным для равных по званию — все стремились козырнуть первыми. Кроме того, существуют гендерные различия в речевом этикете: так, во многих культурах принято, что при встрече первым здоровается с женщиной мужчина.

спора и нагнетания эмоций, можно перейти к другому пункту, сказав, что к обсуждению противоречивого еще возвратимся. Достижение согласия по любому пункту отмечать с оптимизмом, похвалой и высказыванием надежды на дальнейшие успехи. Целесообразно при любом удобном случае выражать одобрение справедливостью, сдержанностью, проявлениями согласия и пр. Это успокаивает конфликтующих, повышает чувство уверенности, что вопросы конфликта будут рассмотрены справедливо;

- искать не только полного согласия по спорным пунктам, но и частичного, компромиссного; вообще не упоминать о том, кто был не прав, чье мнение восторжествовало, кто оказался победителем. Благоприятно сказывается самостоятельное, инициативное признание кем-то своих ошибок или неточностей, которое служит хорошим примером и стимулирует ответный отклик;

- рассматривая спорные вопросы, побуждать конфликтующих констатировать наличие разумного, правды в словах и действиях оппонента, а не только выискивать недостатки, делать уступки хотя бы по частным для начала вопросам. Это вместе с накоплением согласий позволяет конфликтующим перестать видеть друг в друге врага и начинать воспринимать как людей, стремящихся к лучшему, во мнениях и действиях которых есть разумность, правда. Такие подвиги в понимании друг друга ослабляют противостояние, подталкивают к преодолению конфликтного противоречия сообща, к компромиссам, к взаимным уступкам, оценкам и выводам, устраивающим обоих, к корректированию своих мнений и оценок, сближающих их.

Сейчас интерес к способам преодоления конфликтов в нашей стране возрос, появилась система знаний о них, объединенная общим названием — *конфликтология*, и считается, что современному образованному человеку нужна определенная конфликтологическая подготовка.

Вопросы и задания для самопроверки и размышлений

1. Что называется адаптацией человека и с какими процессами в нем она связана?
2. Назовите основные виды адаптации и дайте им характеристику.
3. Охарактеризуйте разные степени психологической адаптированности к работе в организации, которые встречаются на практике.
4. Как можно улучшить и ускорить процессы психологической адаптации?
5. Какой феномен называется *профессиональной деформацией личности*, каковы причины ее возникновения и возможности недопущения?
6. Дайте характеристику взаимоотношений в организации и выделите их виды.

7. В чем особенности взаимоотношений сотрудников с руководителем?
8. Охарактеризуйте психологически феномен общения.
9. Опишите виды общения в организации.
10. Раскройте особенности психолого-педагогического общения.
11. Опишите психологические особенности взаимоотношений и общения руководителя с сотрудниками в типовых управленческих ситуациях.
12. Каковы требования к личным качествам руководителя группы, бригады, отделения, стилю его работы и умению работы с людьми?
13. Назовите основные правила психолого-педагогического такта.
14. Дайте общую психологическую характеристику конфликта.
15. Назовите качества конфликтной личности.
16. Вспомните основные психологические способы урегулирования конфликтов. Постарайтесь привести примеры.

Литература для самостоятельной работы и углубленного изучения

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. — М., 1999.
2. Базаров Т.Ю. Управление персоналом развивающейся организации. — М., 1996.
3. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как перестать беспокоиться и начать жить. — М., 1989.
4. Ковалевски С. Научные основы административного управления. — М., 1979.
5. Ковалевский С. Руководитель и подчиненный. — М., 1973.
6. Кричевский Р.Л. Если Вы — руководитель.... — М., 1993.
7. Леонова А.Б., Чернышева О.И. Психология труда и организационная психология: Современное состояние и перспективы: Хрестоматия. — М., 1995.
8. Маркова А.К. Психология профессионализма. — М., 1996.
9. Парыгин Б.Д. Анатомия общения. — СПб., 1999.
10. Петровский А.В. Личность. Деятельность. Коллектив. — М., 1992.
11. Промышленная социальная психология / Под ред. Е.С. Кузьмина, А.Л. Свенцицкого. — Л., 1982.
12. Пряжников Н.С., Пряжникова Е.Ю. Психология труда и человеческого достоинства. — М., 2001.
13. Психология и этика делового общения / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 3-е изд. — М., 2000.
14. Роджерс Э., Агарвала-Роджерс Р. Коммуникации в организации. — М., 1980.
15. Социальная психология: Хрестоматия. — М., 2000.
16. Шенель В.М. Пособие по психологии для мастеров и бригадиров. — М., 1978.

Основы профессиональной психотехники

У души, как и у тела, есть своя гимнастика, без которой душа чахнет.

В. Г. Белинский

В каждом из нас санником много винтиков, колес и клапанов, чтобы мы могли судить друг о друге по первому впечатлению или по двум-трем внешним признакам.

А. П. Чехов

Люди больше верят глазам, чем ушам.

(Пословица)

10.1. Профессиональная психотехника и ее структура

Понятие о психотехнике

Слово «техника» употребляется в разных значениях и смыслах, в том числе как совокупность средств, используемых в труде. Его значение связано с древнегреческим «*techné*» — искусственный, искусство, мастерство. Поэтому близкое к дословному переводу значение понятия «психотехника» звучит как психологическое мастерство, мастерство научно обоснованного использования психологических способов и средств при работе с людьми и решении прикладных профессиональных задач, связанных с их участием.

Современная психотехника профессиональной деятельности включает разработки и рекомендации по:

- психологическим (профессионально-психологическим) действиям;
- психологическим технологиям;
- психологическим средствам;
- психологическим приемам;
- психологическим методам;
- психологическим операциям и правилам.

Сегодня психологическая техника — это уже не чистая эмпирика, но и продукт научных изысканий. Это выработанные успешной практикой, исследованные, усовершенствованные и апробированные психологической наукой эффективные способы выполнения различных действий. Психотехника — разновидность современных высоких технологий. В психотехнике много тонкостей, «мелочей», но подлинное

мастерство профессионала — всегда тонкости. Мастер всегда подмечает и учитывает то, что менее компетентный работник не замечает, чему не придает значения.

Профессионально-психологические действия

Всякая деятельность, решение задач складываются из *действий* — единиц произвольной активности, «шагов» по пути к осознаваемой цели. Каждое действие подчинено решению определенной задачи, воплощающейся в достижении промежуточного результата на этом пути. Последовательное или параллельное выполнение ряда действий приводит к достижению цели. Действия, таким образом, выступают как важные средства достижения целей, используемые человеком.

Деятельность каждого профессионала складывается из специальных, свойственных профессии действий. Известны педагогические, социальные, экономические, финансовые, технические, военные, следственные и т.п. действия. Они специфичны, каждое из них требует особых знаний, навыков, умений и воплощается в экономических, финансовых и прочих результатах. Однако полновесный, максимально возможный профессиональный, деловой результат, особенно когда он связан с работой других людей, контактом с ними, взаимопониманием, согласованным взаимодействием, управлением, их самоотдачей, достигим лишь при определенных проявлениях их психологии. Достижению такого результата служат *профессионально-психологические действия*. Они называются так потому, что их задачи, способы, средства, результаты психологичны. Например, *з а д а ч а м* и их бывают: сбор психологической информации, психологический анализ, изучение психологии человека, психологическая оценка обстановки, психологический анализ проблемы, психологическое решение, разработка психологического замысла, психологический выбор линии поведения или общения, формирование соответствующего психического состояния собеседника, его мотивирование, вызов или изменение эмоционального отношения, поддержание работоспособности и т.п.

Психологические действия играют *обслуживающую роль* в работе разных специалистов, менеджеров, предпринимателей, *создают благоприятные психологические условия и предпосылки* для решения основных профессиональных задач — экономических, маркетинговых, коммерческих и иных. Например, успех переговоров, завершающихся сделкой, помимо решения специальных вопросов, связан с качественным решением психологических задач: изучением личности партнера, установлением с ним психологического контакта, психологическим наблюдением за его реакциями, поддержанием благоприятной психологической атмосферы, снятием имеющихся психологических

барьеров непонимания, подозрительности, недоверия и др. Однако у таких действий есть и позитивный «человеческий эффект» — они улучшают настроение работников, дополнительно мотивируют их на добросовестную работу, оздоравливают взаимоотношения и морально-психологический климат в коллективе и т.п.

Профессионально-психологические действия — это выработанные передовой профессиональной практикой, исследованные, технологически усовершенствованные и апробированные профессиональной психологией основные эффективные психологические средства осуществления профессиональной деятельности.

Решение одной и той же профессиональной задачи двумя специалистами будет радикально различаться по результатам, если один понимает роль успешного решения психологических задач и использует для этого профессионально-психологические действия, а другой — нет.

Наряду с тем, что должно быть достигнуто, психологические действия связаны с психологическими приемами и правилами их выполнения. Знание действия, его предназначения есть ответ на вопрос «что делать?», а психологические методы, приемы операции отвечают на вопрос «как делать?».

Психологические действия и их операциональные компоненты должны отвечать *требованиям гуманности, законности, этичности, профессионализма и психологической научности*. То или иное психологическое действие может выполняться разными методами, приемами, операциями, и от выбора их зависит его эффективность. Но для каждого действия есть наиболее подходящие операциональные элементы, дающие наибольший эффект и называемые *интенсивной технологией* его выполнения. Очевидно, что специалист, желающий использовать возможности профессионально-психологических действий, должен владеть такой технологией.

**Психологические
методы, приемы
и правила действий**

В энциклопедическом словаре понятие «метод»¹ трактуется очень широко — как путь, способ достижения какой-либо цели, решения конкретной задачи, освоения (познания) действительности.

Значит, все, что используется при этом, можно называть методом. Однако в гуманитарных науках к методам традиционно относят только *самые основные способы работы*. К числу *психологических методов* относят разъяснение, убеждение, побуждение, пример, одобрение (поощрение), осуждение (наказание), воздействие, принуждение. Может вызвать недоумение то, что примерно также называют методы в педагогике, социологии, этике и в других науках. Суть заключается

¹ От греч. *methodos* — прием, способ познания, образ действия.

не в названии, а в реализации метода, в превращении каждого в психологический. Это происходит только при определенных *психологических условиях*, когда применяющий его:

- имеет намерение получить психологический результат;
- отчетливо осознает, какой психологический результат можно и должно достигнуть данным методом;
- учитывает обстановку и психологические особенности человека или группы, работая с которыми, он применяет данный метод;
- припоминает имеющиеся у него и подходящие к данному случаю психологические знания, примеривает, перебирает в мыслях варианты их гибкого применения в данном случае;
- подбирает приемы, средства, стиль, манеру, место и время, благоприятствующие достижению психологического результата;
- не сбивается с психологической позиции при столкновении с различными трудностями и настойчиво продолжает применять метод как психологический;
- удовлетворяется результатом, если он носит психологический характер и отвечает намеченному.

Если эти условия не соблюдаются, то применяемый конкретным человеком метод окажется каким угодно, но только не психологическим.

Психологические приемы — основные психологические способы выполнения как психологических, так и непсихологических действий, повышающие их эффективность. Они заключаются в практическом использовании психологических знаний для оптимизации отдельных структурных компонентов действия, например при общении — для подготовки к общению, формирования мысленного образа конечного результата общения, определения тактики общения, выбора психологической позиции в общении, осуществления психологического наблюдения за партнером по общению, преодоления психологических барьеров между общающимися и др.

Психологические операции — элементарные способы и процедуры выполнения деталей какого-то психологического приема. Они выполняются на основе *психологических правил*, указывающих на то, как выполнять тот или иной элемент действия.

Все структурные компоненты психологических действий — методы, приемы, операции — в руках психологически не подготовленного человека малоэффективны и могут принести даже вред. Профессионал не просто должен знать их, но и хорошо усвоить основы психологии, обладать началами психологического мышления (думать психологично, конструировать мысленные образы психологической реальности, с которой он в данный момент столкнулся, как ее учитывать при принятии решения и осуществлении избираемых действий), чтобы успешно применять их.

**Психологические
средства**

Понятие «средства» в общеупотребительном значении близко к понятию «способы», и в разговорной речи они нередко используются как синонимы. Но у первого есть все же отличительный смысловой оттенок — «вещественный». Когда имеют в виду орудия, инструменты, с помощью которых решается профессиональная задача, говорят о средствах, но никогда о способах, за которыми всегда сохраняется технологический смысл. *Средства* — что используется, *способы* — как используется.

В психотехнике выделяют собственно психологические и психологически значимые средства. К *собственно психологическим средствам* относятся психологические по своей природе феномены, которые способны оказывать психологическое влияние на людей, они используются в качестве своеобразных «*психологических инструментов*». К числу основных из них относятся:

- *речевые средства* — слово, интонация, громкость и др.;
- *невербальные* (не словесные) средства — мимика, жесты, поза и др.;
- *поведенческие средства* — поступки, действия, пример другого человека, группы людей, расчетливо демонстрируемое поведение;
- *обстановочные социально-психологические средства* — морально-психологический климат, построение определенного типа взаимоотношений, намеренно применяемый стиль руководства и др.;
- *активно-деятельностные средства* — вовлечение человека в активную деятельность, имеющую определенные цели, задачи, свой объект и способствующую обогащению его знаний, совершенствованию навыков, умений, качеств, способностей.

Психологически значимые средства — предметы, явления, условия не психологической природы, которые тем не менее могут оказывать и оказывают на человека психологическое воздействие, за ними следуют и соответствующие психологические последствия — обогащение человека знаниями, совершенствование его навыков, умений, качеств, способностей. Но в качестве средства каждое из предметов, явлений, условий выступает только «в руках» человека, понимающего скрытый в них потенциал психологического воздействия и умеющего извлекать этот потенциал, превращать его в активную психологически действующую силу. Это умение в основном заключается в строгом соблюдении психологических условий, описанных выше при характеристике психологического метода. Таким образом, не сами непсихологические средства дают эффект, а все зависит от техники их применения, в способах их использования, которыми и должен владеть профессионал, менеджер, предприниматель.

10.2. Психотехника речи

Речевые средства

Речь — использование языка. *Язык* (в лингвистическом смысле) — это знаковая система, состоящая из слов, правил их произношения и согласования и служащая для общения, мышления, передачи и усвоения опыта. Значительная часть профессиональной деятельности большей части специалистов, деловых людей предполагает активное использование речи. Мысль, намерение, отношение, предложения, переговоры, сделки, решения немислимы без речи.

К *основным психологическим средствам речи* относятся собственно речевые (вербальные) и невербальные. К первым принадлежит *слово*, как основной феномен речи, к невербальным — *мимика, жестикауляция*. Каждое из средств способно усиливать эффект речи, а гибкое и комплексное использование — эффективность действий в каждом конкретном случае.

Главная психологическая сила техники речи — слова, предложения. «Слово — великая сила, но надо заметить, что это союзник, всегда готовый стать предателем», — отмечал российский юрист *П.С. Пороховицков*. «Слово — острее ножа», «есть три вещи, которые нельзя вернуть назад: время, стрелу и сказанное слово», — гласят пословицы. Надо знать цену словам, думать, что и как говорить, когда и где.

Чем большим запасом слов обладает профессионал, тем легче ему в нужный момент подобрать самое лучшее, самое точное, самое яркое. Бедность словарного запаса делает не только речь бедной, но и ум человека выглядит бедным и ограниченным. Затруднения с подбором слов, мучительные поиски наиболее подходящих портят впечатление от речи, вызывают непроизвольное раздражение и являются одной из причин многословия, в котором трудно уловить мысль. Лучшие слова — те, которые подворачиваются на язык сами собой, легко и непринужденно, вместе с тем они точны и удачны.

Слова и построенные из них словосочетания, фразы, предложения более действенны, если они точны, строго *соответствуют сущности мысли* говорящего и тому смыслу, идее, пониманию, которые он хочет передать собеседнику. Для этого пригодны лишь понятные слова и состоящие из них словосочетания, богатые по смыслу, яркие и запоминающиеся. Далеко не единичны случаи, когда человек, вроде бы знающий дело, тем не менее выражает свои мысли бесцветно, тускло, с помощью затасканных, общих, мало что выражающих слов-штампов. Слушать его скучно и трудно. Одно простое слово, один удачный эпитет иной раз могут сказать больше, чем длинные бледные рассуждения.

Культура человека, мастерство владения словом выражается в *чистоте речи*, отсутствии в ней ненормативной лексики, канцеляризма, стремления шегольнуть новомодными и иностранными словечками и выражениями. Профессиональные термины, выражения, тонкости словесных оборотов уместны только в разговоре с человеком, который с ними знаком. Нужно использовать слова и речевые обороты, идущие из народной практики и связанные с языковыми традициями.

Обязательное условие высокой культуры и техники речи — *правильное произношение слов, постановка ударения и построение предложений*. Плохое впечатление производит речь человека, если она засорена словами-паразитами типа: «так сказать», «как говорится», «значит», «понимаешь», «ну», «так», «в некотором роде», «и так далее», «и вот», «в общем и целом», «надо сказать», «говоря откровенно» и пр. Низкая культура речи, затрудняющая ее восприятие и снижающая ее силу, обнаруживается в засорении ее «мычашими» и «блеющими» звуками — «м-м-м-м...», «э-э-э-э...». На многих видах работ трудно привыкнуть людям с дефектами речи (заиканием и пр.).

Речь хороша своей выразительностью, способной улучшить ее восприятие слушающим и воздействие на него. Для реализации этого существуют определенные **п р а в и л а:**

- *эмоциональной выразительности (экспрессивности)*. В речи должно чувствоваться отношение к излагаемой мысли, что позволяет лучше донести ее до слушающего. Считается, что понимание на 40% зависит от интонации, адекватной содержанию высказывания и значению слов. Важно и интонационное богатство речи, варьирование громкостью, эмоциональностью, тембром, при этом нужно исключать форсирование голоса. Монотонность, невыразительность, речь на одной ноте — все это наносит ущерб эффективности разговора, утомительно и вызывает либо сонливость, либо раздражение;

- *лексической выразительности* — использование точных, ярких, нестандартных, образных слов и словесных оборотов, синонимов, омонимов, терминов;

- *фонетической выразительности* — отчетливое, ясное произношение, изменение ритмики, громкости, ударений;

- *грамматической выразительности* — использование разнообразных словесных оборотов, ярко сформулированных выражений, применение уменьшительных и ласкательных слов, идиом, афоризмов, пословиц, дидактических повторов, подытоживания и др.

Тембр, громкость, темп — музыка речи. Бас, баритон ласкают слух, а визгливый, хриплый, глухой голос портит восприятие даже прекрасных по смыслу слов. Голос должен быть достаточно громким, чтобы речь была слышна. Некоторые люди имеют плохую привычку

произносить слова в конце предложения с пониженной громкостью), «заглатывать» их. Полезно знать, что тихую речь люди склонны воспринимать как проявление робости, неуверенности в себе.

Плохо воспринимается слишком быстрый («пулеметный») темп и слишком медленный. Первый сильно утомляет слушателей, ставя их перед необходимостью не пропускать слова и успевать схватывать смысл сказанного. Медленный темп навевает скуку, сонливость, его часто воспринимают как проявление равнодушия говорящим, и слушающие начинают отвлекаться, думать о своем. Вполне оправдано менять темп, используя, например, замедление для выделения важных слов, фраз, трудных для понимания мест. Иногда от плавного, размеренного темпа бывает полезно почти сразу переходить к быстрому, что требует быстрых ответов от партнера. Темп связан с паузами, которые нужны не для того, чтобы отдышаться, а чтобы дать возможность собеседнику обдумать ответ или повысить его волнение. Нередко паузы говорят не меньше, чем слова, бывают многозначительны.

Невербальные средства речи

Слово действует на человека не только своим содержанием и смыслом, но и всем комплексом «обрамляющих» его неречевых средств. *Психотехника использования невербальных средств сопровождения речи* и связана с их использованием при разговоре, а игнорирование ее может ослаблять и даже сводить действие слова на нет. Общее правило таково: говорить не только ушам, но и глазам слушающих.

Мимика — выразительные изменения лица. В ней отражаются психические состояния человека, отношение к окружающему, собственным высказываниям говорящего и действиям. В глазах и во всем облике говорящего бывает столько же красноречия, как и в его словах.

В профессиональной психотехнике мимика используется для усиления речевого высказывания, воздействия на собеседника, установления психологического контакта, формирования впечатления о себе и своей позиции в разговоре, маскировки собственного психического состояния и отношения к происходящему и даже для улучшения самочувствия. По мимике говорящего партнеры по общению, особенно в деловых контактах, обычно пытаются «читать лицо», понять не только текст, но и подтекст, угадать за словами скрытый, действительный смысл их.

Умение контролировать мимику, владеть ею для решения стоящей задачи — важное профессиональное умение. Надо выработать у себя привычку уделять внимание своей мимике: продумывать, какой она должна быть, соответствует ли она ситуации, когда ее следует изменить и почему и пр. Многие работники не задумываются над тем, какое обычно у них выражение лица. Им стоит периодически

ки смотреть в зеркало, чтобы уловить типичное выражение. Кто-то сможет понять, что его лицо преимущественно равнодушное, ленивое, хитрое, угрюмое, недоброжелательное или даже злое.

Целесообразно намеренно управлять своей мимикой, придашь то выражение лицу, которое отвечает желательному имиджу и восприятию человеком, с которым ведется разговор. Чаще всего оно должно светиться доброжелательностью, деловым настроением, уверенностью, самообладанием.

Управляя мимикой, постарайтесь использовать все мимические компоненты лица. Это прежде всего выражение глаз, направление взгляда, особый рисунок носо-губных складок, складок лба, общее положение головы (обычное, прямое, а не высокомерно поднятый подбородок или взгляд исподлобья), разрез глаз (изменение движением мышц век и к ним прилегающих, которые в первую очередь определяют выражение). Мимика динамична и, как правило, отражает отношение говорящего к произносимым словам (их значимость для говорящего, веру в то, что он говорит, как сам понимает то, что говорит, как понимает слушающего и др.), психические состояния говорящего (радость, удовлетворение, внимательность, скуку, досаду, усталость, удивление, волнение, напряжение, гнев, растерянность и пр.), отношение к собеседнику (безразличие, уважение, сочувствие, доброжелательность, пренебрежение, разочарование и др.), отношение к самому себе и своим действиям (внимательность, волевою собранность, решимость, непреклонность, неуверенность в себе, растерянность, самодовольство, подготовку к какому-то действию и пр.), некоторые качества (интеллигентность, ум, малообразованность, глупость, самообладание, волю и др.).

Глаза не случайно называют «зеркалом души», они выразительны, многое говорят о человеке, и изменить их выражение практически невозможно. В пьесе «Сонет Петрарки» советского драматурга Н. Погодина есть такая сцена: двое говорят о хорошо знакомом им партийном работнике. Один дает такую оценку ему: «Он всегда произносит красивые партийные слова, но глаза у него при этом беспартийные». В большинстве профессиональных действий не должно быть раздвоения между содержанием речи и выражением глаз, мимикой, ибо одни и те же слова при разном выражении лица и глаз могут приобрести противоположный смысл. Можно говорить с серьезным лицом и смеяться глазами, на словах говорить уважительные слова, а глазами издеваться. Но в ряде профессий бывают обстоятельства, когда глаза и вся мимика призваны маскировать действительные состояния и отношения говорящего. Это требует немалого артистизма и умения управлять собой.

Вести профессиональное общение следует не с застывшим лицом, а варьировать его выражение, придавая тот нюанс, который отвечает ходу и намеченной тактике разговора с собеседником. Это может быть и «каменное лицо», маска, скрывающая реальные состояния и намерения, но она не должна быть надетой раз и навсегда.

Пантомимика — это жесты, поза, походка. К разновидностям жестов относят:

- **иллюстраторы**, подкрепляющие речевое сообщение, в том числе: указатели (направление пальца, движение руки), пиктографы — картинное изображение формы и размеров предмета, идеографы — движения руками, моделирующие динамику какого-то события (например, рабочие движения при обращении с инструментом), отмашки — движения, отбивающие темп речи;
- **жесты-омонимы** — заменители слов «подойдите», «садитесь», «привет», «уходите», «уберите», «до свидания», «ура!», «подождите», «плохо», «не верю», «ужас!» и др.;
- **жесты-команды** — при руководстве передвижениями людей, старте бегунов в спорте и др.;
- **аффекторы** — движения, отражающие отношение к действиям, словам собеседника и возникшие эмоции: согласие, несогласие, протест, сопереживание, осуждение, угрозу (движение указательным пальцем), внимание и др.;
- **регуляторы** — кивок головой, предложение собеседнику помолчать, что-то дать или передать и др.

Существует ряд *правил-рекомендаций* по использованию жестов: использовать возможности жестов при разговоре, не допускать бессмысленной жестикуляции — размахивания руками (в Духовном регламенте Петра I было написано: «Не надобно шататься вельми, будто на судне веслом гребет; не надобно руками сплескивать, в боки упираться, подскакивать, смеяться, не надо бы и рыдать: вся бо сия лишняя и неблагодарная суть и слушателей возмущает»), избегать стереотипной жестикуляции — использования только 1—2 постоянно повторяющихся жестов (например, «рубки воздуха», «указующего перста»).

Обстановочно-поведенческие средства при речевом обмене

Окружающие условия и собственные особенности поведения человека сказываются на его речевых высказываниях и использовании речевых и невербальных средств.

Психологическое значение имеют *место, время, окружающая обстановка*. Они часто придают особый смысл разговору, определяют психическое состояние одного или обоих разговаривающих, создают психологические трудности при обмене высказываниями или, напротив, благоприятствуют ему, придают отдельным словам и высказыва-

ниям повышенное или пониженное воздействие, производит тот или иной эффект. Все это следует учитывать, если предстоящий разговор имеет важное значение.

Большую роль играют *дистанционные характеристики* обстановки. Дистанцию речевого контакта психологически различают: интимная — 15—45 см, личная — 45—75 см, социальная — 120—210 см, публичная 3,5—7,5 см. Уменьшение дистанции усиливает психологические взаимовлияния мимики, взглядов, слов, повышает эмоциональность, усиливает открытость в передаче мыслей и чувств, влияет на жесты, порождая касания друг друга.

Отношение к человеку, которому адресуется речевое высказывание, избранная по отношению к нему позиция, намеченная линия и тактика поведения в разговоре — важные характеристики *речевого поведения*. Доброжелательность, сочувствие, искренность, доверительность, сговорчивость, любовь, уверенность, непреклонность, неуважение, чувство превосходства, гонор, желание психологически задеть собеседника — лишь небольшая часть из большого реестра встречающихся отношений и занимаемых позиций. Они могут быть естественным проявлением присущих одному или обоим собеседникам личных качеств и существующих между ними взаимоотношений, что убедительно проявляется в выборе слов, построении высказываний, интонациях и пр. Однако речевое поведение может быть намеренно избранным для достижения в разговоре определенных целей. Тогда использование всей речевой техники требует определенного мастерства и даже артистизма. Бывает, особенно в деловых контактах, что речевое поведение строится с задачей замаскировать свое действительное отношение к собеседнику, предмету разговора, преследуемым в нем целям и выступает средством маскировки, сокрытия их (например, прикинуться поддающимся на уговоры, наившим, глуповатым или не интересующимся, максимально осведомленным в вопросах, о которых идет речь, предельно заинтересованным, непреклонным и пр.). В профессиональных и деловых целях бывает необходимо строить речевые высказывания, использовать мимику, жесты, интонации таким образом, чтобы изображать человека определенного образа жизни, достатка, культуры, профессии. Во всех подобных случаях построение речевого поведения с помощью психотехнических средств требует хорошего психологического вживания в роль.

Важным поведенческим элементом является *поза* человека при высказываниях или при слушании другого. Она психологически выдает отношение к собеседнику, мнение о себе, уровень культуры и этичности, внимание, равнодушие, психическое состояние, намерение и др. Поза оказывает влияние на восприятие слов, может соот-

ветствовать их реальному смыслу или противоречить ему; правильные и красивые слова могут восприниматься как лживые или пустая формальность. Представим себе государственного служащего, ведущего прием населения, но сидящего небрежно, расслабленно разваливаясь, закинув ногу на ногу, с сигаретой в зубах, пускающим дым в лицо собеседника. Что бы он ни говорил пришедшему к нему гражданину об уважении, сочувствии и обещаниях разобраться, можно с уверенностью утверждать, что его слова не будут восприняты как честные и искренние при этом, к тому же будет нанесен ущерб власти, подорвана вера гражданина в свою защищенность и возможность добиться справедливости. Потому разумно принимать ту позу, которая точно рассчитана на психологический эффект, соответствующий целям речи. В общем случае она призвана свидетельствовать о культуре, ответственности, требовательности к себе, уважительности к собеседнику, внимательности к его словам. Главные признаки ее: строгая прямая посадка и наклоненный чуть вперед корпус.

Кое-что может сказать о человеке и его психологии *походка*. Достаточно четко различается она у людей уверенных в себе и робких, получивших хорошую школу в армии и расхлябанных, идущих по делу и прогуливающих, обладающих большим самомнением и скромных, не думающих о впечатлении, оказываемом на других, и желающих понравиться, спокойных и взволнованных, настроенных решительно и трусливо, ничего не опасующихся и пытающихся не обращать на себя внимание и пр. Поэтому *правило* заключается в следующем: любому работнику надо знать особенности своей походки, контролировать ее в той или иной ситуации и придавать ей признаки, отвечающие решаемым профессиональным задачам.

Роль *внешнего вида* человека, говорящего многое о нем, интуитивно понимается большинством людей. Многие профессии связаны с ношением форменной одежды, обладающей символикой (погоны, нарукавные и нагрудные значки и пр.), которые выдают место работы человека, вызывают определенное отношение к нему, представление о его вероятных качествах (вынесенное из прошлого опыта личных контактов и накопленной информации о людях данной профессии), активизируют социальные ожидания от контакта и формируют внутреннюю установку на определенное поведение при общении. Внешний вид работников офиса фирмы сказывается и на впечатлении о ней. Всякая униформа, символика, место работы обязывают к определенному поведению и общению, связывая эту триаду воедино. Условия рыночных отношений, предпринимательства, бурного развития сферы сервиса все больше обязывают деловых людей и про-

фессионалов быть прилично одетыми, опрятными, деловыми, выглядеть соответствующими занимаемому положению, производящими приятное впечатление — все это облегчает вступление в контакт и общение с партнером, клиентом.

10.3. Психотехника общения

Основы психотехники общения

Успех общения зависит от самого человека, от его собственных качеств и отношения к собеседнику. Суть человека, главное в нем, неизбежно обнаруживается в общении. У доброжелательного, уважающего себя и других, не преследующего дурных целей человека общение обычно успешно. Говорить вежливо, искренне, убедительно, не кривить душой, исходя из добрых чувств для него естественно. У доброго человека и глаза добрые, и улыбка добрая, и голос добрый, и слова не оскорбляющие. У человека злого, нечестного, с недобрыми намерениями, каким бы артистизмом он ни обладал, в глазах будет проскальзывать недоброе, неискреннее, в голосе времяами звучать злые нотки, с губ невольно срываются оскорбительные слова, а маскировка всего этого проявляется в наигранной слащавости, развязной веселости или бессмысленном трепе.

Психологами разработан ряд методик, позволяющих по проявляющимся признакам поведения, общения, мимики, движений рук и пр. безошибочно диагностировать ложь, неискренность, наигранность. Однако любой наблюдательный человек может если не познать, то заподозрить такое, наблюдая за незнакомым или мало знакомым собеседником.

Учиться культуре общения и соблюдать ее надо всем, ибо это нужно другим, да и самому человеку, который от этого становится лучше. **Строить общение с учетом особенностей партнера,** его интересов, уровня подготовленности, опыта, развитости интеллекта, внимательности, характера (эмоциональности, выдержанности, критичности и др.), психического состояния. **Быть предусмотрительным** в общении, обдумывать, с кем, что, как, когда, где, в какой момент говорить. В серьезных случаях осознать цель предстоящего разговора, продумать план, способ решения трудных вопросов. Если есть люди, общение с которыми для вас трудно и может привести к конфликту, то лучше реже общаться с ними, а когда это неизбежно, то строить общение особенно продуманно и говорить строго о деле, которое вынуждает к разговору, не уклоняясь в стороны. **Удачное начало** обычно задает тон разговору. Лучше начинать не со сложных, болезненных, спорных вопросов, а с непринужденных и вежливых (вспомним: ничто не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость).

Вести разговор с любым человеком надо *спокойно, доброжелательно, уважительно*, строить диалог — как обмен мыслями, со вниманием относиться к словам собеседника. Надо *уметь слушать*. Полезен совет, существующий со времен Древней Греции: «два уха и один язык даны человеку для того, чтобы больше слушать и меньше говорить». Установлено, что 9 из 10 хороших мыслей приходят человеку при общении и умении слушать других. Не корректно без конца перебивать собеседника или, слушая, не слышать, не стараться понимать его мысли и то, что его волнует, а вести разговор «в одни ворота», сыпать словами только самому. Так не добиться ни взаимопонимания, ни уважения к себе и своим мыслям, не наладить взаимоотношения. Даже если хочется что-то сказать, надо сдержаться и выслушать собеседника до конца, что поможет и ему со вниманием отнестись к вашим мыслям. Чтобы нравиться людям, надо проявлять интерес к тому, что их интересует и беспокоит. Надо учиться умению ставить себя на место говорящего или слушающего, размышлять, как бы я на его месте понимал, относился, чувствовал, что могло бы меня на его месте волновать, чего добиваться.

Слушать — не значит только молчать. Слушать слова, а слышать человека — его мысли, доводы, ход рассуждения, весомость доказательств. Важно понять, что и почему его волнует. И он должен видеть, что его слушают, его проблемами и соображениями интересуются. Он заметит, что вы занимаете позицию активного слушателя, не отвлекаетесь на разговоры с другими или по телефону, не поглядываете на часы, и оценит это. Весь ваш вид должен выражать внимание и интерес: чуть наклониться в сторону собеседника, часто смотреть ему в глаза, реагировать по ходу его речи — наклоном и покачиванием головы, жестами, движениями бровей, изменением линии рта, словами («понимаю», «это интересно», «неужели?», «уточните, пожалуйста, это» и др.).

Одобрение, выражение согласия с некоторыми высказываниями собеседника, поиск общего — верный путь к достижению согласия и целей разговора. Заслуживает внимания в разговоре непринужденное («к слову») выяснение общности развлечений на досуге (спорт, телепередачи, работа на дачном участке, сбор грибов и др.), мест отдыха, мест (региона) рождения, службы в армии, оконченных образовательных учреждений, оценок во время учебы и пр. При выявлении общности стремиться к употреблению слов «мы» и «у нас» — «мы с вами», «нам с вами» и др. Следует по ходу разговора фиксировать, произнося вслух, положения, по которым есть общность понимания и согласие. Накопление таких согласий способствует достижению цели разговора.

Обосновывать свои взгляды и доводы надо доказательно, фактами, ссылками на научные положения, статистические данные, цифровые показатели успешности труда.

Только люди малообразованные с обывательским мышлением не заботятся о доказательности своих утверждений, оценок, предложений, а рассчитывают на многословие, громкость голоса, эмоции, принимая их за достаточные аргументы. *Нельзя, конечно, говорить совершенно бесстрастно, без эмоций, но и нагнетание их только затрудняет достижение цели разговора и может породить новые препятствия. Заметив, что разговор накаляется, лучше его прекратить и выждать, когда нервы успокоятся.* Что не удастся доказать спокойным тоном, того не доказать и криком. Хороша и восточная мудрость: если ты кричишь, значит, ты не прав. Глубочайшее заблуждение полагать, что оскорбительными репликами и адрес собеседника можно получить превосходство над ним. Напротив, они выдают беспомощность, слабость позиции, свидетельствуют об отсутствии аргументов и унижают произносящего их. Доказывающему тоже нельзя допускать унижающих и оскорбляющих собеседника замечаний, ибо после этого он становится глухим к любым доводам и занимает позицию отпора. Никогда без нужды нельзя задевать самолюбие человека. Обидеть просто, извиниться труднее, получить искреннее прощение еще труднее.

Без крайней необходимости *не следует говорить собеседнику, а тем более в начале разговора, что он не прав, ошибается, не понимает.* Лучше сказать, например, так: «Сожалею, но не могу согласиться с вами, хотя допускаю, что правы вы, а не я. Давайте разберемся в фактах — если я не прав и вы мне это докажете, я признаю вашу правоту». Высказывая собственные мнения, идеи, оценки, помнить, что вряд ли вы обладаете истиной в последней инстанции. Поэтому лучше прибегать к таким речевым оборотам: «мне кажется», «по моему мнению», «у меня есть основания считать», «я могу привести доказательства того, что...».

Приводя свои аргументы, *не «давать козыри» в руки оппонента.* Это бывает, когда приводятся сомнительные доводы, допускаются ошибки в назывании фамилий, мест, дат, цифр, что-то преувеличивается «для убедительности» в расчете на то, что окажется незамеченным. Даже пустячная неточность может дать повод заметившему ее оппоненту-демагогу в громогласном раздувании и использования как щипки для общих заявлений, что все придумано, вранье, намеренные нападки и т.п.

Будучи твердым и неуступчивым в принципиальных делах, *разумно проявлять известную уступчивость*, когда дело идет о людских слабостях. Умение без обиды давать советы, с болью переживать ошибки товарищей по работе и правильно воспринимать критику в свой адрес — признаки хорошего человека.

Существует *специфика общения с представителями зарубежных деловых кругов*¹. Собираясь на деловую встречу, будучи за рубежом, нужно соблюдать все требования к внешнему виду, принятые в данной стране и обществе. В разных странах есть свои правила встречи. При встрече с бизнесменами из Азии не следует делать рукопожатие сильным и долгим. Неотъемлемой частью переговоров с иностранцами является посещение ресторанов и мероприятий культурной программы. В некоторых странах, например в Японии, отсутствие приглашений на подобные мероприятия даже может служить сигналом того, что сделка скорее всего не состоится и что хозяева прозрачно намекают на отсутствие интереса к продолжению контактов. При приглашении иностранцами на подобные мероприятия непреложным правилом считается разделение расходов поровну. Нельзя забывать о сувенирах и подарках приехавшим, особенно при переговорах с азиатскими бизнесменами, где это является национальным правилом вежливости и благорасположения. Но нельзя протягивать сувенир (подарок) левой рукой, которая считается у них «нечистой» и пользуется дурной славой. В начале деловых переговоров западные предприниматели при общении уделяют больше внимания постановке вопросов и ответам на них, нежели длинным сообщениям и обоснованиям. Вместо вступительных речей они часто используют показ коротких (на 7—10 мин) фильмов о своей организации. Нужно иметь в виду и специфику использования ими невербальных средств общения. Например, южане, известные своим темпераментом, отличаются быстрой сменой направлений взгляда, но это не может быть истолковано негативно. Японцы же при общении чаще смотрят на шею, а не в лицо, что не должно удивлять. Один и тот же жест у разных народов имеет свое значение. Например, болгары, не соглашаясь с чем-то, кивают головой вперед-назад, а отрицая, поворачивают ее влево-вправо, т.е. наоборот, не так, как у нас. В США и многих других странах жест «ноль», образованный соединением кончиков большого и указательного пальцев, означает «все отлично», а в Японии — деньги, в Португалии — неприличный жест. В нашей стране поднятый вверх большой палец означает наивысшее одобрение, в Греции — «заткнись», в США — «все в порядке», во многих странах им ловят машину, а при резком выбрасывании — это нецензурное выражение. Есть много и других особенностей, а вывод один: в общении с иностранцами не злоупотреблять жестами, значение которых для них неизвестно.

Успех общения зависит от знания и использования профессионалом ряда психологических действий и приемов, роль которых возра-

¹ Семенов А.К., Мислова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса. — М., 1999. — С. 100—128.

стает вместе с трудностями, значимостью целей и результатов конкретного контакта.

**Психологический
портрет партнера
по общению**

Знание особенностей собеседника, в том числе и психологических, обязательно, чтобы решить, для чего, о чем и как говорить, как вести себя с ним, чего и как добиваться от него. Это особенно необходимо, когда ожидается общение или иные виды контактов с незнакомым или малознакомым человеком.

Психологический портрет — словесное описание индивидуальных психологических особенностей человека, дополненное образными представлениями, позволяющее достаточно точно понять его как личность.

Психологический портрет можно использовать и при решении чисто профессиональных задач, например в деятельности преподавателей, воспитателей, юристов, менеджеров, предпринимателей. При составлении психологического портрета конкретного человека используются все возможные источники информации: беседы с людьми, хорошо знающими его и встречавшимися с ним, материалы личного дела, если оно есть, справки по месту нахождения личного дела (анкетные данные, трудовая книжка, характеристики с прежних мест работы, свидетельства об окончании образовательных учреждений, справки о состоянии здоровья), месту жительства, характер и результаты профессиональной деятельности, специальные запросы в учреждения, могущие располагать информацией о нем (правоохранительные органы, наркологические кабинеты и др.), наведение справок по прежним местам работы и др. В условиях рыночной экономики развита практика составления досье, в которых собирается и фиксируется любая информация на интересующих предпринимателя, менеджера, частного детектива лиц: тех, с кем приходится решать деловые вопросы, конкурировать на рынке, искать пути сотрудничества. В некоторых случаях возможно пользоваться услугами частных детективных служб, а также информацией в Интернете. Вся собранная информация подвергается психологической систематизации и оценке. Работа по уточнению и обогащению психологического портрета продолжается в ходе общения путем непосредственного психологического наблюдения, визуальной психодиагностики, психологической оценки поведения и высказываний. При работе по составлению психологического портрета целесообразно:

- класть в основу общую психологическую структуру базовых психологических и социально-психологических свойств личности (см. § 3.2 и 3.3);

Можно извлечь психологическую информацию почти из всего: как подошел человек, как поздоровался, какую позу принял, как сел, куда дел руки, какую фразу и как произнес, почему на одном вопросе задержался, а другой обошел, когда и почему опустил глаза, дрогнули ли веки, на кого и в какой момент посмотрел и др. О его психологии говорит обстановка квартиры (порядок, чистота, обстановка, гардероб, книги, начинка холодильника, наборы видео- и аудиокассет, предметы увлечения и коллекционирования), круг близких знакомых и друзей, места и способы проведения досуга, трудовые особенности (профессия, отношение к труду, продуктивность труда и др.). Все это входит в *язык внешних проявлений* психологии человека. Умение подмечать и правильно интерпретировать их называется *визуальной психодиагностикой*. Владение элементами такого умения полезно всякому профессионалу.

Существует немало сложностей интерпретации внешних признаков. Бывают люди, которые могут сдерживать внешние проявления своих чувств, отношений, мыслей, есть даже «артисты», которые могут ловко маскировать их или даже инсценировать происходящее у них в психике для введения в заблуждение других. Существует немало книг, в которых читателей убеждают, что можно уверенно и даже однозначно интерпретировать буквально каждый жест и взгляд. Но это не так, ибо в психике человека все неоднозначно, в том числе и внешние проявления. Зависимости тут вероятностны, и можно говорить лишь «как правило», «зачастую», «чаще всего», «бывает». Но при всех этих оговорках все же справедливо утверждение, что язык внешних проявлений более искренен, чем язык слов, их труднее изменять намеренно, чем речевые высказывания вслух.

Успешное чтение языка внешних проявлений человека связано с недопустимостью делать психологические заключения и по отдельным его признакам. Вероятность просчетов снижается только при опоре на *взаимосвязанный комплекс обнаруженных признаков*. «Спугать карты» могут и *механизмы социального восприятия*. Образ другого человека в сознании воспринимающего его — не фотография. В него проецируются что-то особенностями личности самого воспринимающего человека, задачами, преследуемыми им в контактах с изучаемым, отношением к нему, опытностью, знанием психологии и психотехники, развитостью психологической наблюдательности, влиянием первой информации и первого впечатления. Образ другого как бы достраивается в сознании воспринимающего, обрывается примысленными особенностями, приобретая немалую толику субъективности. Поэтому следует быть осторожным в категорических интерпретациях внешних проявлений, перепроверять их.

Визуальное наблюдение за совершенно незнакомым собеседником (партнером, клиентом) позволяет получить хоть какую-то информацию о его психологических особенностях и способствовать успеху делового общения. Очень важно наблюдение за *психическим состоянием собеседника и его изменениями* по ходу общения. Когда он искренне и открыто радуется, переживает, негодует, то идентифицировать состояние не представляет труда. Сложнее, когда собеседник закрыт, управляет собой. Но и тут о психическом состоянии и его изменениях можно судить, внимательно наблюдая за изменениями интонаций голоса, его тембра и темпа, выражения глаз, направлений взгляда, цвета лица, жестов, а также за выступлением пота, движениями пальцев.

Пассивное наблюдение выявляет то, что предпосылает для восприятия партнер по общению. Но можно повысить его активность *приемом психологического зондирования*. Он предполагает активные воздействия на собеседника для прослеживания реакций на них. Это можно осуществить сообщением неожиданной и значимой для него информации, неожиданным и прямым вопросом или предложением, показом какой-то фотографии, предмета, документа, оглаской факта, организацией неожиданной встречи с третьим лицом, представлением возможности говорить, сколько он хочет. Важно подметить реакцию на воздействие в первые секунды, которая может выражаться в появлении растерянности, задержке ответа, уходе от прямого ответа, переводе разговора на другую тему, изменении направления взгляда, размеров глаз и зрачка, оттенков голоса, цвета, поведении пота, дрожании пальцев, постукивании ими по столу, колену, манипулировании каким-то предметом в руках (ручкой, карандашом, зажималкой и др.), просьбе закурить и др. Это можно сравнить с детской игрой, в которой один из участников ищет припрятанный предмет, а другие комментируют его действия словами «очень холодно», «холодно», «теплее», «еще теплее», «горячо». Реакции человека свидетельствуют о степени близости и значимости зондирующих воздействий к скрываемым им мыслям, намерениям, желаниям. Серия воздействий обнаруживает, что ему безразлично, а что значимо, что безопасно, а чего он опасается, что им скрывается, а что нет, в чем он искренен, а в чем лукавит.

10.4. Психологические действия в ходе решения профессиональных задач

Психотехника профессионального наблюдения

Нужную для работы информацию профессионал обычно собирает по ходу работы. Однако бывают случаи, когда необходимо лично и тщательно, с выездом на место, провести тщательный осмотр,

проследить изменение обстановки, пристально разглядеть что-то. Есть немало профессий, в которых большое место занимает наблюдение за обстановкой, за показаниями пультов с большим числом приборов, поиск следов и вещественных остатков происшедшего события, тщательное изучающее разглядывание предмета и др.

Профессиональное наблюдение — преднамеренное, избирательное и планомерно осуществляемое с помощью своих органов чувств выявление и сбор информации, необходимой для решения стоящей профессиональной задачи.

Его осуществлению способствует такое качество профессионала, как *профессиональная наблюдательность* — развитая способность подмечать характерные, но малозаметные и на первый взгляд малосущественные особенности обстановки, людей, предметов и их изменений, имеющие или могущие иметь значение для решения профессиональной задачи. Наблюдательность и наблюдение связаны с владением соответствующей техникой — особыми психологическими приемами и правилами.

➤ *Прием обеспечения интенсивности наблюдения* требует от профессионала умения управлять этим свойством своего внимания. Наблюдение эффективно, если внимание активно, когда профессионал наблюдает, а не глазает, когда ищет, а не случайно что-то попадает ему на глаза, когда стремится добыть нужную информацию, чувствуя ответственность за своевременность и полноту ее. Подлинный профессионал знает, что рабочий процесс и обстановка всегда чреваты внезапными, часто угрожающими осложнениями. Спокойствие ее бывает обманчивым и не должно убаюкивать, а поэтому надо быть бдительным, следить непрерывно, стараться подмечать своевременно даже малозаметные, труднообнаруживаемые, но важные для его работы признаки. Нужно волевое самонапряжение, дисциплина (не отвлекаться!), пристальное присматривание и прислушивание, «ощупывание» поля наблюдения и каждого его участка. Благодаря вниманию лучше обнаруживается то, что ищется: надо знать хорошо, за чем наблюдать, какие признаки обнаруживать и о чем они свидетельствуют. Психологическими исследованиями установлено, что общая внутренняя установка типа «наблюдать хорошо» менее эффективна, чем конкретная — «наблюдать и своевременно обнаруживать то-то».

➤ *Прием организации наблюдения* реализуется сознательной ориентировкой в поле наблюдения, выделением в нем участков пристального контроля, разбивкой на угловые секторы и зоны дальности, определением порядка (маршрута перевода глаз, последовательности, частоты, тщательности) их отслеживания, выбором места наблюде-

ния. Учитывать нужно и психологические возможности своих органов чувств: ограниченность широты внимания (возможность одновременно воспринимать 7 ± 2 параметров и объектов), предельный угол ясного видения (не больше 30°), скорость переключения внимания (1—3 сек.), время разглядывания мелких деталей (минимум 7—8 сек.). Не забывать о комплексности наблюдения — хотя 90% информации человек получает с помощью зрения, но надо подключать и слух, и обоняние, и вибрационные ощущения, а при необходимости другие органы чувств.

➤ *Прием обеспечения высокой чувствительности органов чувств.* Чем выше чувствительность, чем ниже пороги ощущений (см. § 2.2), тем меньше детали, признаки, оттенки, и изменения предметов и явлений наблюдатель может обнаруживать и тем быстрее ему это удастся. И наоборот. Чувствительность, как состояние органа чувств в данное время, очень динамична и в разные моменты может кардинально отличаться. У зрения, например, пределы высокой и низкой чувствительности различаются в 200 000 раз. Больше всего это связано с адаптационными механизмами, приспособляющими восприимчивость органа чувств к силе действующего в данный момент раздражителя. Так, темновая адаптация зрения при переходе человека из света в темноту (привыкание к темноте, повышение чувствительности зрения) происходит медленно (наиболее выражено — на 80% — в первые 15—20 мин), световая же (при переходе из темноты на свет), связанная с огрублением чувствительности, — быстро, обычно за 20—40 сек. Поэтому перед началом профессионального наблюдения в темноте, перед выходом на место его, надо побыть в темноте минут 20 или надеть на это время темные (желательно темно-красные) очки. На месте наблюдения беречь установившуюся высокую чувствительность, ибо даже кратковременная засветка глаз (например, фонариком, зажигалкой, фарами автомашины) даже в течении 1—2 сек. снижает чувствительность на 8—10 мин. Следует считаться и с взаимодействием ощущений. Сильно снижают чувствительность зрения, например, высокая температура среды (более $+25^\circ\text{C}$), озноб от холода, боль, переполненный желудок, очень громкие звуки, неприятные запахи. Кратковременно (минут на 20) повышают чувствительность (остроту) ощущения, возникающие при обтирании лица и шеи холодной водой (или имитация этих движений и мысленное представление, что в руках лед, что они холодные и мокрые), прием кофе, тонизирующих препаратов (элеутороккока, китайского лимонника, женьшеня, золотого корня, крепкого чая), жевание чего-то кислого (лимон, кислая кашпуста, огурцы, фрукты), болевые ощущения небольшой интенсивности (например, пощипывание себя, похлопывание по лицу). Для

сохранения качества наблюдения используются и волевые самобилизующие усилия (самоприказы, самонапоминания).

➤ *Прием повышения осмысленности наблюдаемого.* Наблюдает лучше тот, кто лучше понимает. «Глаза без ума — что отверстия в стене», «что человек видит глазами, а смотрит умом» (*поговорки*). О понимании цели наблюдения, предметов на нем, признаков изменений говорилось выше. Улучшению понимания способствует мысленное обозначение словами всего обнаруживаемого, рассуждения про себя, самокритичность в оценках. Необходима самобилизация умственных усилий при непонимании происходящего, обнаружении противоречащих друг другу и не укладывающихся в логику наблюдаемых изменений. Опасны поспешность оценок, предубеждения, иллюзии, сужение внимания и мышления, прикованность их к какому-то элементу в поле наблюдения при забвении необходимости вести наблюдения за всем.

➤ *Прием повышения устойчивости наблюдения.* Эффективное наблюдение — хорошее наблюдение от начала и до конца. Его сохранение достигается: волевым усилием и методами самоуправления, недопущением с помощью их состояний расслабленности, самоуспокоенности, беспечности, чрезмерного волнения, повышенной тревожности, страха («у страха глаза велики», «пуганая ворона куста боится», «обжегшись, дуют на холодную воду»). Используются и меры, поддерживающие работоспособность (см. § 8.2).

Техника психологического анализа Анализ — мысленное расчленение целого на части, выяснение составных частей какого-то явления, предмета, взаимосвязей. Он неразрывно связан с синтезом — уяснением того, как эти части взаимосвязаны и образуют целое.

Психологический анализ — процесс выявления и изучения психологических компонентов и их взаимосвязей в интересующем человеке-практике объекте, явлении, проблеме.

➤ Начальным приемом успешного анализа выступает *констатация связей стоящей практической задачи, решаемой проблемы с психологическими феноменами*. Надо дать себе ясный ответ на вопрос: есть ли связь их с психологией и в какой степени. *Априори*¹ должно быть ясно, что там, где есть люди, их поведение, действие, там непременно есть и психология, — более того, она может иметь важнейшее значение для их успеха и благополучия, ее нельзя игнорировать, в ней надо разобраться, т.е. провести психологический анализ. В самом общем виде устанавливается, с какими именно комплексными психологическими явлениями есть связь: с психологией личности, психологи-

¹ *A priori* — из опыта (ясно), из предшествующего, до изучения данного явления (*лат.*).

ей групп, психологическими условиями, психологическим влиянием каких-то непсихологических факторов, имевших место ранее (например, с пережитым событием), влияющих сейчас или ожидаемых.

➤ Следующий прием в психологическом анализе — *установление психологической макроструктуры* анализируемого явления. Нужно помнить, что все психологические явления системны или системно обусловлены, а каждое из них образовано группами элементов (компонентами), взаимосвязанных и влияющих друг на друга. Ошибочно пытаться начинать с хаотичного выхватывания отдельных психологических феноменов и влияний и составлять длинный список их. Важно сочетать выявление частей с видением целого и учетом взаимосвязей. Так, при изучении конкретного человека надо пользоваться сведениями об общих структурах психологии личности и психологии групп, изложенных в главах 2 и 3.

При изучении комплексных явлений, трудовых, деловых и жизненных ситуаций пользоваться схемой, изображенной на рис. 10.2.



Рис. 10.2. Схема общей психологической макроструктуры профессиональных и деловых ситуаций

Психология всякой ситуации определяется не одной причиной. Она как «психологический сплав», в котором слиты три основные группы факторов-причин:

- «объектных» (психологические особенности человека, группы, с которой имеет дело, контактирует или на которую стремится воздействовать профессионал, управленец, предприниматель; кавычки поставлены из-за условности названия, ибо люди не только объекты интереса, изучения и воздействия, но и субъекты, активные участники ситуации);

- *обстановочных* (окружающих условий, обстановки);
- *субъектных* (психологии самого профессионала, управленца, предпринимателя, привносящего своим отношением и активностью мощную «психологическую струю» в особенности ситуации и ее развитие). При уяснении взаимодействия этих психологических групп надо вспомнить ее диалектику, отраженную на рис. 3.2 (Система «личность-в-социуме»), а также комментарии к нему в § 3.3.

В макроструктурном анализе ничего нельзя убавлять или прибавлять к основополагающим теоретическим рекомендациям, ибо это чревато грубыми ошибками в анализе и выводах из него.

➤ Третий прием — *микроструктурный психологический анализ*. Каждый макроструктурный компонент состоит из определенного числа психологических элементов, образующих его микроструктуру. Так, группа объектных психологических факторов связана с психологией личности, ее базовыми и социально-психологическими свойствами и особенностями актуальной психической деятельности — мотивами, преследуемыми целями, психическим состоянием и др. Каждый психологический элемент (фактор) нуждается в особом и углубленном изучении и особенно — качественной оценке (каково его содержательное наполнение в данном случае). Помочь этому может обращение к описанному в главах 1—3 и иным психологическим пособиям, а также обозначение каждого элемента психологическим понятием — быстро найти то место, где есть информация о нем. В результате структурного психологического анализа складывается «анатомия», «скелет», «решетка» изучаемой проблемы, явления, объекта.

➤ Четвертый прием — *функциональный психологический анализ*. Он логично продолжает структурный и решает задачу «оживления» выявленной структуры, понимания ее «физиологии» — того, как функционирует каждый элемент микроструктуры и компонент макроструктуры и все они вместе как единое целое, система. При этом учитываются и качественные особенности каждого из них и всего явления, объекта, проблемы.

➤ Пятый прием — *причинно-следственный анализ*. Функциональный анализ позволяет выявить места психологических напряжений, трудностей, сбоев в изучаемом объекте, явлении, проблеме и позволяет перейти к выявлению их *причин*. Последние могут быть *непосредственными*, т.е. связанными с качественными недостатками какого-то психологического элемента-фактора и его включения в систему взаимодействий с другими, и *опосредующими*, т.е. неблагоприятными условиями, в которых он или весь объект, явление функционирует.

Итоги психологического анализа служат основанием для понимания того, что надо совершенствовать, изменять и какой способ действий избрать.

Психотехника
группового мышления

Это психологическое действие именуют еще «*мозговым штурмом (атакой)*». Оно выполняется группой профессионалов, работающих

совместно над одной трудно решаемой задачей. Групповое мышление особенно эффективно при столкновении со сложной задачей для выбора лучших путей ее решения, а также при тупиковых ситуациях. Организация его проведения напоминает совещание или дискуссию, но при строжайшем соблюдении особых правил, которые обязательны для всех, в том числе и для руководящего «мозговым штурмом».

Вначале руководитель объявляет о целях «мозгового штурма» и правилах поведения. Основа успеха — *создание в группе обстановки свободного обмена мыслями, «раскрепощенного интеллекта*». Участники призываются к безбоязненному высказыванию любых идей и предложений, даже самых необычных, дерзких, и озвучивают их по очереди. Все остальные обязуются никак сразу не реагировать на услышанное — ни репликами, ни жестами, ни мимикой, какими бы плохими или хорошими они ни казались изначально. Обстановка должна быть такой, чтобы все воспринималось на полном серьезе, никто не имел права насмешничать, критиковать, выражать недовольство. Никто не должен бояться высказаться и быть подвергнутым унижению. На основе всех выступлений и предложений составляется «банк идей», фиксируемый на бумаге, классной доске или экранах мониторов компьютеров.

Далее начинается обсуждение каждой из идей по правилу *равноправного «соударения мнений»*. Ничто не отбрасывается сразу как неприемлемое. Идет последовательное, серьезное, деловое, выдержанное в тонах и словах, аргументированное обсуждение каждой идеи, входящей в банк, выясняются все «за» и «против» ее. Поощряется выдвижение новых.

В ходе обсуждения и оценки достоинств и недостатков идей от участников требуется проявлять *уважительное отношение к авторам любых идей, вести себя этично, не допускать всплесков эмоций, насмешек, унижающих авторов идей реплик и оценок*. Идет холодно-рассудочный обмен мнениями об идеях, а не их авторах. От каждого участника требуется обосновывать свое мнение и оценку обсуждения очередной идеи не по типу «этого не может быть потому, что не может быть никогда», а фактами, примерами из опыта, научными аргументами. Каждый должен проявлять полную сдержанность, даже когда его личная идея подвергается положительным или критическим оценкам. Руководитель строго следит за этим и не давит психологически на других упреждающим высказыванием своего мнения или легко угадываемым по задаваемым им самим вопросам. Он должен быть нейтральным и беспристрастным арбитром, активизируя деловое, глубокое обсуждение.

На первом этапе после обсуждения каждой идеи от нее либо отказываются (на основе возобладавших оценок или голосования), либо она оставляется для дальнейшего обсуждения. Для второго этапа оставляются 2—4 лучших, и их обсуждение продолжается, а в итоге оставляется одна — самая лучшая. На третьем этапе проводится детальная проработка практического внедрения избранной идеи в практику работы.

Бывает, что самой лучшей не находится. Тогда делается перерыв, и «мозговой штурм» повторяется.

Вопросы и задания для самопроверки и размышлений

1. Что понимается под психотехникой и какое значение она имеет для профессионала?
2. Как вы определите сущность профессионально-психологических действий и какова их роль в достижении высоких профессиональных результатов?
3. При каких условиях методы работы с людьми приобретают психологическую действенность?
4. Назовите основные психологические средства и те их характеристики, при которых они приобретают свою эффективность?
5. Что вы можете рассказать о мимике и о том, как ее использовать при общении?
6. Как следует пользоваться невербальными средствами при общении?
7. Перечислите основные обстановочно-поведенческие средства и дайте характеристику использования их психологических возможностей при общении.
8. Опишите основы психотехники общения.
9. Что вам запомнилось из психотехнических особенностей общения с иностранными гражданами?
10. Используя правила составления психологического портрета, попробуйте составить его на одного из известных вам людей.
11. Что называется визуальной психодиагностикой и каковы ее возможности при общении?
12. Какие психологические соображения надо иметь в виду, чтобы избежать ошибок в психодиагностике?
13. Назовите основные психологические приемы, с помощью которых можно повысить эффективность профессионального наблюдения.
14. Опишите приемы психологического анализа, которые могут использоваться в профессиональной деятельности. Попробуйте применить их для анализа одного из случаев, который был с вами, или в ожидаемой ситуации.

15. Что называется психологическим штурмом, каково его предназначение и порядок проведения?

Литература для самостоятельной работы и углубленного изучения

1. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. — Минск, 2000.
2. Кан-Калик В.А. Грамматика общения. — М., 1995.
3. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как перестать беспокоиться и начать жить. — М., 1989.
4. Культура русской речи / Под ред. проф. М.К. Грудиной и проф. Е.Н. Ширяева. — М., 1988.
5. Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Психопрофилактика стрессов. — М., 1993.
6. Милич П. Как проводить деловые беседы. — М., 1987.
7. Прутченков А.С. Методические разработки социально-психологических тренингов. — М., 2000.
8. Психология и этика делового общения / Под ред. проф. В.Н. Лавриченко. — 3-е изд. — М., 2000.
9. Рогов Е.И. Психология общения. — М., 2002.
10. Руденский Е.В. Социальная психология: Курс лекций. — М.; Новосибирск, 1997.
11. Смит М.Дж. Тренинг уверенности в себе. — СПб., 2000.
12. Сопер П. Основы искусства речи. — М., 1995.
13. Сушков И.Р. Психология взаимоотношений. — М., 1999.
14. Шепель В.М. Имиджелогия, или Секреты личного обаяния. — М., 1994.
15. Щекин Г. Визуальная психодиагностика и ее методы. — Киев, 1992.

Психология труда в условиях рыночной экономики

Нет ничего, что не преодолевалось бы трудом.

Д. Бруно

Люди, считающие деньги способными все сделать, сами способны все сделать за деньги.

П. Буаст

Простейший способ не нуждаться в деньгах — не получать больше, чем нужно, а проживать меньше, чем можно.

В.О. Ключевский

11.1. Психология и экономика

**Объективно-субъективный
характер законов
экономики**

Заблуждаются те экономисты, производственники и управленцы, которые считают, что развитие и функционирование экономики, производства, рынка подчиняется исключительно объективным законам. Все объективное, по научному и энциклопедическому определению, — то, что существует помимо сознания и воли людей, что принадлежит самим объектам и явлениям материального мира и происходящим в них процессам самоизменения. Однако к экономике это не относится. Представим, что в результате какого-то глобального воздействия из космоса или применения биохимического оружия массового поражения все люди на Земле вмиг исчезли, но все материальное, что относится к экономике, — заводы, фабрики, фирмы, рудники, нефтяные промыслы, газопроводы, электростанции, транспорт, здания, оборудование банков, деньги в них и пр. — остались целыми и невредимыми. Очевидны отрицательные ответы на вопросы: будет ли продолжать функционировать экономика? пойдет ли ее развитие дальше?

Законы экономики не объективны, а *объективно-субъективны*, т.е. они не существуют отдельно от человека, его стремлений, желаний, ума, воли — всей его психологии. Его активное участие в экономике выступает обязательным условием самого их существования. Развитие экономики, ее взлеты и падения — это плод вмешательства человека, его интересов, ума, рисков, усилий, отношения к разным эко-

номическим проблемам. Низкие или высокие темпы экономического развития, достижения производственных организаций, инновации в технологиях, количество и качество продукции, ее сбыт и т.п. — выразительные показатели степени и характера психологической включенности человека, групп, общностей, всего населения в экономику. Чтобы успешно решать экономические задачи, надо вызвать соответствующий интерес человека, укрепить, развивать и удовлетворять его.

Эти положения не являются новшами; они сформулированы выдающимися экономистами и психологами прошлого, однако многие практические работники, в том числе и высокопоставленные, либо не знают, либо лукавят, либо не хотят считаться с ними. Часть их содержится в трудах одного из создателей классической буржуазной политической экономии *Адама Смита* (конец XVIII в.). К. Маркс, отнесенный мировым сообществом к 100 наиболее выдающимся личностям в истории человечества, писал, что история промышленности есть чувственно представшая перед нами история развития психологии человека, а история человечества — история преследовавшего свои цели человека. Французский социолог и психолог *Г. Тард* в 1902 г. издал двухтомный труд «Экономическая психология», в котором он раскрывал «социально-ориентированную психологию экономической жизни». Исследователи, работавшие в XX в., и в особенности во второй половине его, говорили о «психологическом параметре» в экономике, «психологических переменных» в ней, «поведенческой (бихевиористской) экономике», оценивая их нередко в качестве решающих. Отмечалась существенная роль психологической составляющей в микроэкономике (экономически значимое поведение человека, группы на рабочем месте и в организации) и макроэкономике (экономическое поведение всего населения, работников государственных органов и экономической элиты).

В России вопросам психологического фактора в экономике стало уделяться внимание лишь начиная с 80-х годов прошлого века¹, и до сих пор он малоисследован. Излагаемое ниже освещает лишь некоторые стороны этого вопроса.

Психология в макроэкономике *Макроэкономика* представляет собой сложившуюся в процессе исторического развития относительно устойчивую систему производства совокупного продукта людьми, проживающими на определенной территории и образующими *общество*, которое обеспечивает их жизнь, удовлетво-

¹ К наиболее интересным работам можно отнести: *Китов А.И.* Экономическая психология. — М., 1987; *Панкратов В.И., Панкратов А.Н.* Психология успеха: Практич. пособие для деловых людей. — М., 1997; *Соколинский В.М.* Психологические основы экономики. — М., 1999; *Семенов А.К., Маслова Е.Л.* Психология и этика менеджмента и бизнеса. — М., 1999.

ние потребностей, продолжение рода и безопасность. Для управления этой системой и жизнью общества создается *государство* — система органов и учреждений, реализующих функции управления. Необходимость его обусловлена разделением труда, расслоением населения на большие и малые группы, потребностью объединения их интересов и усилий в общих целях, организации жизни и защиты от внешних врагов. Государство призвано служить интересам всех, но его базой служат сложившиеся экономические отношения, и поэтому занимающая в них господствующее положение экономическая элита стремится с помощью своих политических партий создать такой тип государства, политического режима, внутреннюю и внешнюю политику, которые удовлетворяли бы прежде всего ее интересы. Существующее государственное устройство и политика влияют на положение разных групп населения в обществе, степень удовлетворения потребностей и оправдание их социальных и экономических ожиданий. Для удержания власти в своих руках и победы на очередных выборах правящие силы вынуждены строить свою политику в области экономики так, чтобы сосчитать интересы всех групп, обеспечить работой и вознаграждением за нее достойный уровень жизни подавляющего большинства населения, предупреждение недовольства и отторжения населением.

Эта самая общая характеристика сущности макроэкономики, которая уже вскрывает единение и столкновение интересов населения и его групп, влияющих на экономику, указывает на важнейшую роль целей, которые они преследуют, участвуя в экономической деятельности, на сильное влияние удовлетворенности/неудовлетворенности людей своим материальным положением и поддержку или сопротивление экономической политике государства и социальным нововведениям. Психологическая составляющая макроэкономики служит не просто фоном, который может влиять или не влиять на нее. Она органически, обязательно включена в производственные отношения, экономические процессы, технологии, свойства и качества продукта, совершенствуя или ухудшая их.

К основным *психологическим факторам макроэкономики*, способствующим ее благополучию, можно отнести следующие:

1) соответствие экономических отношений в обществе менталитету народа, существующим в нем традициям и ожиданиям;

2) авторитет, доверие и поддержку большинством населения деятельности государственных органов, учреждений и их персонала, призванного обеспечивать:

- выраженную социально ориентированную экономическую и финансовую политику, а также стратегию экономического развития страны;
- достойный материальный уровень жизни народа, сопоставимый с имеющимся в странах с развитой экономикой;

- экономическую и финансовую стабильность, низкий уровень инфляции, существенный ежегодный прирост совокупного валового продукта;

- социальную и экономическую справедливость распределении имеющейся в государстве собственности, обладание ею патристически ориентированными субъектами экономики, использующими ее прежде всего во благо России и российского народа;

- занятие государством доминирующих позиций во владении и использовании природных богатств, сырьевых ресурсов, энергетики, связи, транспорта (традиционно воспринимаемых большинством населения как принадлежащих всему народу и психологически болезненно относящихся к их приватизации и использованию для личного обогащения частными собственниками), позволяющих осуществлять государственное экономическое и ценовое регулирование деятельности других собственников, а также обеспечивать безопасность страны;

- занятие государством доминирующих позиций (монополии) в экономически выгодных, существенно и постоянно пополняющих государственную казну сегментах экономики (в частности, в производстве топлива, электроэнергии, спирта и спиртных напитков и др.), что исключает необходимость существенно улучшать выполнение своих обязанностей перед народом и субъектами экономики за счет непрерывного расширения и увеличения налогообложения;

- защиту прав граждан в случае их нарушения любыми субъектами экономики;

- рачительное использование государственных средств, минимизацию затрат на содержание государственного аппарата с заменой его институтами гражданского общества и отмену многочисленных льгот чиновникам;

- самое решительное пресечение коррупции в государственном аппарате, рэкета и организованной преступности, существенно влияющих на экономику;

3) здоровое общественное мнение и настроения населения по ряду психологически чувствительных, социальных, связанных с экономической вопросов:

- социального расслоения общества и отсутствия непомерных различий в уровне доходов разных групп его (нормальное социальное самочувствие различных слоев населения);

- доверия к частному сектору экономики: качеству выпускаемых им товаров, оказываемых услуг, соблюдению договорных обязательств, обеспечению безопасности банковских вкладов;

- имиджа носителей новых экономических идей — «новых русских», их моральных качеств, интеллекта, образованности, отношения к закону, интересам других людей и своей страны;

- активности значительной части населения в поиске и использовании возможностей для повышения своих доходов и самостоятельного повышения уровня жизни;
- повышения материального благосостояния научных работников, учителей, преподавателей, медицинских работников — самой созидательной части населения, обеспечивающей прогресс и будущее России, а также военнослужащих и сотрудников правоохранительных органов, обеспечивающих безопасность населения и страны;
- доверия к системе разных видов страхования и пенсионного обслуживания;
- государственной поддержки среднего и малого бизнеса, учреждений культуры, малочисленных народностей, инвалидов и престарелых, деторождения, многодетных семей, пострадавших в чрезвычайных ситуациях и др.;
- наличия и степени развитости теневой экономики (не контролируемой государством сферы экономической жизни, уклоняющейся от налогообложения).

Современную экономику России называют «переходной», «неравновесной». Причины многочисленных нерешенных проблем, не подающийся существенному росту годовой валовой продукт экономики страны и уровень жизни населения пытаются объяснить (как это уже было в недавней истории страны) самим фактом переходности, а также ошибками 90-х годов (кстати, это продукт психологии людей, находившихся тогда у власти). Появляются порой и «психологические» рекомендации (относящиеся к «психологической самодетельности») по решению экономических проблем, исходя из «глубинного природного комплекса» психологии человека, которому якобы изначально присуща гипертрофированная агрессивность, инстинкт хватания, иррациональность, алогичность поведения, непредсказуемость, команды, «заложенные в наше подсознание природой».

Нет сомнения, что переживаемые нами экономические проблемы связаны с общей и экономической психологией людей, с отставанием и деформациями психологической перестройки на новую рыночную экономику, с серьезными дефектами в совокупности приведенных выше социально-психологических факторов. Всякая монетарная, приватизационная, организационно-реформистская и другая политика увязнет в лавине непреодолимых проблем, если она будет игнорировать психологию населения и не будет обеспечивать на деле ее благоприятные характеристики.

Психология в микроэкономике **Микроэкономика** — экономическая сторона деятельности субъектов экономики — предприятий и их объединений, организаций и учреждений, банков и кредитных учреждений, страховых организаций, товарных и фон-

довых бирж, инвестиционных, пенсионных, общественных и иных фондов, граждан, осуществляющих самостоятельную предпринимательскую деятельность, аудиторских фирм и персонала этих субъектов, каждого работника. Все психологические факторы труда, о которых говорилось в главах 8—10, оказывают влияние на их деятельность, причем более очевидное, чем в макроэкономике.

Специфика деятельности субъектов экономики определяется видом рынка, на котором они работают: рынка товаров (продовольственных, промышленных, народного потребления, услуг, жилой площади, средств производства, инвестиций), рынка капитала (денег и валюты, ценных бумаг), рынка труда. На их основе определяется то, что называется *миссией организации*.

Основная общая цель организации — четко выраженной причина ее существования — обозначается как ее миссия. Цели вырабатываются для осуществления этой миссии¹.

В понимании миссии своей организации руководителем, предпринимателем и персоналом заложены различия в смысле труда в ней. В мировой практике выделяются два психологически отличных подхода к пониманию миссии. Первый — сводит ее к *получению прибыли*, а второй включает *определенный социальный аспект* — «поскольку организация является открытой системой, она может выжить в конечном счете, только если будет удовлетворять какую-то потребность, находящуюся вне ее самой», а «выбор такой узкой миссии, как прибыль, ограничивает возможность руководства изучать допустимые альтернативы при принятии решения»².

Характер деятельности в условиях рыночных отношений — предпринимательство, представляющее собой самостоятельную деятельность субъектов экономики, направленную на получение прибыли или личного дохода на свой риск и под свою ответственность. В основе предпринимательства лежит *бизнес-план*, предполагающий принятие решения о создании предприятия или мерах по совершенствованию действующего; анализ собственных возможностей и способности взяться за реализацию задуманного проекта; выбор изделия или услуги, производство которых будет являться целью задуманного проекта; исследование возможного рынка сбыта; составление прогноза объемов сбыта; выбор места для осуществления коммерческой или производственной деятельности; разработку плана производства, плана маркетинга, организационного плана, юридической схемы будущей коммерческой деятельности, финансового плана³, решение вопросов организации бух-

¹ Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. — М., 1992. — С. 262.

² Там же. С. 264.

³ Пелих А.С. Бизнес-план, или Как организовать собственный бизнес. — М., 1996. — С. 5—6.

галтерского учета и страхования. В правильности его разработки обнаруживаются психологические особенности, интеллект, профессионализм тех, кто его составляет. Однако план — лишь начало дела, ибо его надо еще выполнить и получить запланированную прибыль, найти потребителя и продать товар или услугу, и в его воплощении в жизнь психологические факторы играют еще большую роль.

Все элементы предпринимательства должны быть хорошо освоены его участниками, и зависит это от их *высокой предпринимательской компетентности*, а также *предпринимательских качеств*. По мнению некоторых исследователей, к ним относятся: 1) коммерческая «струнка» или направленность; 2) мотивы достижения, характеризующиеся стремлением к достижению высот в своем деле; 3) самостоятельность, уверенность в себе и успехе; 4) экономические и организационные творческие способности, чувство нового; 5) смелость и решительность; 6) способность рисковать и брать на себя ответственность; 7) дальновидность; 8) контактность (общительность); 9) честность и надежность; 10) способность доводить дело до конца; 11) умение преодолевать сопротивление среды и терпение; 12) трудолюбие и жизнестойкость; 13) человеческая проницательность и умение работать с людьми¹. Другие исследователи относят к особенностям предпринимателя следующие характеристики: 1) новаторский дух (отсутствие боязни новизны и новаторства); 2) уровень мышления выше среднего; 3) сила воли и уверенность к себе; 4) агрессивность (уверенность в том, что обладает первенством в чем-либо, стремление в перехвате инициативы в совершении нужных для успеха действий, умение опережать конкурентов); 5) умение формировать себе команду; 6) готовность и умение принимать оправданные и просчитанные решения; 7) способность к мобилизации².

В условиях конкуренции и насыщенности рынка товарами и услугами предпринимательство — это состязание людей в личных проявлениях таких своих психологических особенностей, как *максимальное стремление к достижению своих целей, активность, воля, самообладание, деловая хватка, понимание законов рынка, интеллект, предвидение, трудолюбие*. Успешное решение экономических проблем — обязательное условие самосохранения, самовывживания организации и его персонала, предупреждение банкротства в условиях конкуренции, и это предъявляет повышенные психологические требования ко всем, кто участвует в предпринимательстве.

¹ Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса: Учеб. пособие. — М., 1999. — С. 77—79; Основы ведения хозяйственной и финансовой деятельности в условиях рыночной экономики. — М., 2000. — С. 96.

² Бусыгин А.В. Предпринимательство. — М., 1999. — С. 76—82.

Таким образом, и микроэкономика находится в многочисленных зависимостях от специфических экономико-психологических факторов, часть которых рассматривается ниже.

11.2. Психологические аспекты маркетинга

Маркетинг и психология *Маркетинг*, как уже отмечалось выше, — система мер по реализации замысла, производству товара и его продвижению от производителя к потребителю. Это сама экономическая жизнь, мир отношений между тем, кто производит, и тем, кто покупает. Маркетинг поэтому должен быть гибким, приспособляющимся производственную, финансовую, торговую, сбытовую и даже кадровую деятельность предприятия к изменяющейся экономической и коммерческой ситуации (доходы, цены, конъюнктура), требованиям потребительского рынка и обеспечению сбыта производимого предприятием продукта. Очевидно, что богатство этих отношений неизбежно связано и с психологией тех, кто участвует в маркетинговой деятельности предприятия, с психологией потребителя и других участников рынка.

Психология обнаруживается уже с отношения производителя, продавца к покупателю через посредство производимого, предлагаемого и сбываемого товара. Это находит выражение даже в разном понимании теоретиками и практиками сущности маркетинга:

- в широком смысле — как стратегии и тактики деятельности фирмы, предприятия в условиях рыночной конкуренции, в узком — как сбыт товаров;
- как добросовестной работы по производству, предложению и продаже качественного товара или услуг, «искусства» психологических манипуляций, подталкивающих потребителя к решению принять предложения (о качестве предлагаемых товаров и услуг при этом умалчивается).

Категория и теория маркетинга формирует понимание того, что экономический успех предприятия, фирмы зависит не только от снижения издержек собственного производства, но и от правильного понимания рынка, конкуренции и спроса на нем, требований к качеству товара (услуги), обеспечивающему его максимальный и быстрый сбыт. Психологически перспективен маркетинговый подход, руководствующийся принципом «производить, что продается, а не продавать то, что производится». Прежде чем производить, надо исследовать и правильно оценить все составляющие маркетинга, затем соответственно изготовить или усовершенствовать товар и только после этого идти с ним на рынок. Маркетинг в главном — не навязывание и проталкивание имеющегося товара, а создание обеспечивающего спрос, организация его рекламы и продаж.

В современном маркетинге видное место занимает *паблик рилейшенз* — «связь с общественностью». Это направление работы включает в себя:

- все, что может предположительно улучшить взаимопонимание между организацией и теми, с кем эта организация вступает в контакт;
- меры по созданию «общественного лица», имиджа организации;
- выявление и ликвидацию недостоверных слухов об организации и других проишествиях непонимания миссии организации, решаемых ею задач, действий на рынке;
- привлечение внимания населения и других субъектов рынка к организации и повышение престижа ее деятельности и продукта.

Средствами и методами паблик рилейшенз выступают: печатное слово (рекламные объявления и буклеты, прайс-листы, каталоги, листовки, визитки и др.), аудиальные средства (радиообъявления, телефонные опросы, рекламные музыкальные диски и пр.), визуальные средства (афиши, товарные и фирменные знаки, дизайн интерьеров и мебели, открытки, фирменные этикетки, упаковочные пакеты, красочно оформленные сумки, подарочные фирменные предметы — шапочки, майки и др.), аудиовизуальные средства (видеоролики, киноролики, телепередачи, презентации по телевидению), церемонии, визиты, конференции, пресс-конференции, встречи с клиентами и представителями других организаций, выставки, ярмарки и др.¹ Практически все эти мероприятия решают и *психологическую задачу* — повлиять на отношения потребителя к предприятию, его продукту, не допустить или устранить психологические барьеры и напряжения в контактах, наладить взаимоприемлемые отношения на рынке, обеспечивающие коммерческий успех.

Маркетинговый подход не имеет большого значения, когда рынок товаров и услуг беден, когда практически любое предложение пользуется спросом и реализуется (такую ситуацию называют «рынком продавца»). Но в условиях насыщенности рынка товарами и услугами, возможностей покупателя выбирать их («рынок покупателя») возникает конкуренция производителей, предпринимателей и продавцов, вынуждающая выходить за рамки акта купли-продажи и начинать обеспечивающие его действия задолго до него и после него.

Психологически оценивая изложенное можно заключить, что *деятельность предприятия (фирмы) осуществляется успешно, финансовое положение прочно, имидж высок, когда его персонал, менеджер, предприниматель:*

1) о б л а д а ю т²:

¹ Моргунов Е.Б. Конспекты по психологии: Личность и организация. — М., 1996. — С. 91—93.

² См.: Ховард К., Эриашвили Н.Д., Соловьев Б.А., Цыкин Ю.А. Маркетинг: Принципы и технология маркетинга в свободной рыночной системе / Под ред. Н.Д. Эриашвили. — М., 1999. — С. 15—16.

- *предпринимательской мотивацией* — склонностью и стремлением к предпринимательской деятельности¹, настроем (духом) предпринимательства;

- *маркетинговым образом деятельности на рынке;*

- *маркетинговым мышлением;*

- *маркетинговыми психологическими установками* — побуждениями к полноценному выполнению всех слагаемых маркетинговой деятельности с ориентацией на качественное удовлетворение интересов и потребностей потребителя (по правилу: «интересы потребителя превыше всего»);

- *маркетинговыми умениями и навыками* — исследования рынка, изучения спроса, рекламы, установления контактов, заключения соглашений и сделок;

2) практически реализуют:

- *маркетинговое управление*, обеспечивающее подчинение всех составляющих внутреннего управления требованиям успешного маркетинга;

- *маркетинговую компетентность* на каждом рабочем месте — выполнение своих рабочих функций с учетом необходимости успешного продвижения производимого товара и предлагаемых услуг к потребителю.

В рыночной деятельности у ее субъектов обнаруживаются разные проявления этих психологических феноменов, отличающиеся по ориентированности, степени адекватности требованиям развитого рынка и по содержательным характеристикам. Так, по ориентированности выделяются: производственная ориентация, ориентация на продажу, ориентация на распространение и перевозки, ориентация на исследования рынка и информирование, ориентация на рекламу и др. На российском рынке пока достаточно распространены, к сожалению, и проявления *деформированной рыночной психологии*, связанной с уродливым применением золотого правила коммерции — купить подешевле, продать подороже — и криминальными установками на личное обогащение путем обмана покупателей и мошенничества: подделки товаров, товарных знаков, сроков годности, акционных знаков; действиями в сфере теневой экономики — незаконным оборотом наркотиков, сутенерством, взяточничеством, подпольным производством

¹ К ним, например, относятся: а) стремление к сверхбыстрому обогащению путем использования дезорганизованности текущих ситуаций, экономического беспорядка и упадка; б) желание порвать с зависимостью от чиновников государственных структур; в) стремление реализовать свой потенциал, что было невозможно в рамках социалистических государственно-бюрократических правил и процедур; г) желание реализовать существующие предпринимательские идеи и др. (Бусыгин А.В. Указ. соч. С. 85—86).

водки и др. Немало сейчас и мошенников — «артистов» по сделкам типа «продай и убегай».

Еще более неприемлемы проявления *криминальной рыночной психологии*, реализующейся в действиях по силовому присвоению всей или части собственности (материальной и денежной) предпринимателей и частично потребителей, а также навязыванию криминальных услуг («крыши»).

Описанные психологические факторы сказываются практически на всех компонентах маркетинговой деятельности: реализации ее основных функций (исследовании рынка, разработке ассортимента товаров и услуг, сбыте и распределении, рекламе и стимулировании сбыта) и выполнении основных действий (исследовании рынка, установлении потребностей потенциальных покупателей, а также цены на товары и услуги, распространении продукта, информировании и обслуживании потребителей). Однако *реализация каждой из функций и действий имеет и свои психологические особенности*.

Психологическое изучение рынка

В литературе, характеризующей рыночную экономику, предпринимательство, маркетинг, коммерцию, преобладают психологические характеристики рынка, наиболее существенных закономерностей и механизмов, регулирующих его функционирование. Отмечают, что рынок — это совокупность интересов и действий участников (субъектов) рынка, а также факторов, влияющих на их изменение. Он — особая система взаимоотношений экономических субъектов, действующих на добровольных началах, принимающих самостоятельные коммерческие решения, а также получающих определенные выгоды при их реализации. Выше отмечалось, что и предпринимательская деятельность пронизана проявлениями психологии людей, занимающихся ею. Поэтому психологическое изучение рынка — органическая необходимость для всех ее субъектов.

Маркетинг включает изучение и непрерывное отслеживание рыночных условий, психологических проявлений и механизмов хозяйствования с целью максимального уменьшения неопределенности и риска при принятии маркетинговых решений. Исследованию подлежат: общее положение дел на рынке, насыщенность рынка интересующими товарами и услугами, качество предлагаемых продуктов предпринимательской деятельности, цены, спрос на них, потребители, конкуренты, емкость рынка по интересующему предпринимателя виду продукта (товара), рыночная сегментация (деление рынка на районы, группы покупателей — индивидуального потребления и производственного назначения и более дифференцированные группы). Повышенное богатство психологической информации содержится в ряде рассматриваемых ниже компонентов рынка.

➤ **Спрос** на интересующий вид товара связан с такими психологическими феноменами, как интересы и потребности людей, их желания, требования к товару, степень удовлетворенности качеством имеющихся на рынке товаров или услуг и их ценой. При изучении спроса выделяется обеспеченная денежными средствами группа населения и углубленное изучение их образа жизни и потребностей для поддержания и совершенствования спроса. Исследуются и потребительские свойства товаров-аналогов и товаров-конкурентов, отношения потребителей к появлению на рынке новых товаров.

➤ **Потребители:** исследование направляется на выявление их мнения о состоянии рынка и удовлетворении их запросов и потребностей; побудительных мотивов, которыми они руководствуются при выборе товаров и услуг; их вкусов, требований к свойствам товара.

➤ Исследование **инфраструктуры рынка** позволяет выявить возможных партнеров, посредников, наличие на рынке рекламных, страховых, юридических, консультационных, транспортно-экспедиторских и других организаций и определить возможности сотрудничества с ними.

➤ **Сотрудничество** представляет собой благоприятные взаимоотношения всех субъектов рынка, основанные на корпоративной заинтересованности в общих усилиях по защите своей собственности, интересов, безопасности.

➤ На любом рынке существует и **конкуренция** — вид взаимодействия рыночных субъектов, отличающийся борьбой за наиболее выгодные условия достижения своих экономических и финансовых целей. Подлежат изучению психологические особенности личности конкурентов, представления о них, имеющиеся в других субъектах (их имидж), поведение и построение взаимоотношений с другими, не используемые в конкурентной борьбе способы, их сильные и слабые стороны. Выясняются возможности достижения взаимопонимания с конкурентами, вероятность успеха в переговорах с ними. Нередка на рынке и **недобросовестная конкуренция**, связанная с применением приемов и методов, нарушающих принятые на рынке негласные, конвенциональные, моральные или некоторые правовые нормы. К ним относятся: демпинг (массовый выброс на рынок товаров по бросовым ценам), распространение ложной информации, антиреклама, психологическое давление, а на российском рынке не гнушаются и силовыми методами (запугиванием, угрозами, избиением, уничтожением недвижимости и товаров конкурента, а порой и физическим уничтожением самого конкурента). Важно выяснить распространенность подобных методов на рынке и оценить свою возможность противодействия им.

➤ Исследователями подчеркивается значимость исследования и **коммерческого климата** — интегрального социально-психологического

феномена, порожденного всей суммой особенностей взаимоотношений, взаимодействий, сотрудничества и конкуренции всех субъектов рынка, существующих на нем угроз и рисков. На этой основе оцениваются коммерческие риски, принимаются маркетинговые решения по сбыту и пристально прослеживаются происходящие на рынке изменения.

При изучении рынка продуктивно использование некоторых *психологических методов исследования*: анализа публикаций о товарах, справочников, проспектов, рекламных буклетов; распространения анкет, стандартизированного личного устного опроса (интервьюирования), бесед, включенного психологического наблюдения, соучастия в покупках с обсуждением их правильности и выгоды с другими покупателями. Полезен и так называемый *лонгитюдный* (продленный, повторяющийся через промежутки времени) метод (в экономике аналогичный экономический метод называют *панельным*): повторные анкетирования, опросы, наблюдения тех же самых субъектов рынка с целью выяснения изменений в их психологии, влияющих на состояние рынка и спрос.

Изучение рынка подчиняется требованию информационной достаточности обеспечения маркетинговой деятельности.

Обеспечение потребительской привлекательности продукта

Результаты изучения рынка позволяют планировать или совершенствовать ассортимент товаров или услуг, оценивать их конкурентоспособность и улучшать их потребительские свойства. Последние определяют *потребительскую привлекательность* продукта, т.е. его интерес для потребителя, отличия в лучшую сторону от товаров аналогичного ассортимента, имеющих на рынке. Основы привлекательности закладываются реализацией маркетингового подхода, начинающегося с выбора ассортиментного продукта и всех последующих маркетинговых действий. *Психологически значимы практически все потребительские свойства товара*, в том числе: ассортиментная новизна, наименование, товарный знак, модность¹, внешний вид, упаковка, информация о свойствах, качестве и пользе товара (его влияние на улучшение жизни и здоровья потребителя), безопасность (гарантии отсутствия вредных последствий при потреблении), гарантируемый срок использования, цена, место производства, имидж предприятия (фирмы).

¹ *Мода* — это высокий социально-психологический статус определенного товара, услуги, сформировавшийся временно у какой-то возрастной, профессиональной, этнической и (или) иной группы. Мода бывает не только на одежду, но и на определенные продукты, средства и услуги (например, по избавлению от лишнего веса), лекарства, отделку и интерьер жилища, прическу, места отдыха и туризма и др. Модные товары и услуги пользуются повышенным интересом и спросом, а поэтому прибыльны.

Например, *наименование товара* психологически привлекательно, если: коротко и просто, оригинально, красиво звучит, легко читается и запоминается, не избито и не повторяет имеющиеся, вызывает приятные вкусовые, комфортные, праздничные, подарочные и иные представления и мысли и не наводит на неприятные. За рубежом, прежде чем принять окончательное решение о наименовании, рекомендуются сформулировать несколько вариантов его, а затем провести *психологическое тестирование*, испытан их достоинства и недостатки по оценкам, сделанным группой экспертов или потребителей. Применяются тесты: на ассоциацию (поочередно демонстрируя группе на карточках или произнося вслух названия с предложением поделиться мыслями и образами, которые возникают у них после каждой демонстрации), на оригинальность, на запоминание, на предпочтение (предлагается проголосовать или прорапшировать на листе бумаги, т.е. определить ранг привлекательности). Нередко то же самое делается и для исследования психологической привлекательности других свойств, чтобы принять правильное окончательное решение. Опытные коммерсанты говорят: «научное исследование сегодня делается прибылью завтра».

Упаковка призвана обращать на себя внимание потребителя, вызывать желание взять в руки и продукт и ознакомиться с ним пристальнее, вызвать соблазн обладать им и подтолкнуть к решению о покупке. Она хороша, когда вызывает покупательную психологическую реакцию не только у потребителя, но и торговца, его тоже устраивает привлекательность (легче продать), удобство и надежность транспортировки и хранения, возможность украсить им прилавок, написать цену. Потребительски правильно сделанная упаковка информирует потребителя, вызывает положительные эмоции и чувство удовлетворения, легко раскрывается (не вызывает раздражения, например, необходимостью иметь специальный инструмент и прилагать излишнюю силу), обеспечивает узнаваемость при повторных покупках. Не случайно говорят, что упаковка сама себя продает, является «молчаливым продавцом».

Существенное значение в привлекательности продукта имеет его *рыночная цена*. Психологическая реакция потребителя на нее, как правило, имеет решающее значение для сбыта. В условиях насыщенного рынка цена товара у разных торговцев имеет повышенное значение для выбора потребителем. Размер цены объективно зависит от затрат на производство продукта и маркетинговую деятельность и ориентирован на их покрытие. Но не меньшая роль принадлежит субъективным, психологическим факторам. Например, они обнаруживаются в *ценовой политике* предприятия. Высокие цены («снятие

сливок»), значительно превышающие издержки производства, используются производителем по своей воле и расчету в начале продвижения на рынок товаров-новинок, а затем они снижаются. Низкие цены (проникновения на рынок и стимулирования спроса) эффективны при больших объемах производства, и они обычно резко увеличивают спрос. Немалая часть потребителей, однако, рассматривает высокую цену как свидетельство высокого качества продукта, а низкую — как низкого, что может соответствовать истине, а может спекулятивно использоваться торговцем для увеличения собственной прибыли.

В практике розничной торговли цены часто сильно завышаются и имеют мало общего с ценой, которая уплачена торговцем при ее оптовой закупке. Психология немалого числа российских субъектов рынка, особенно индивидуальных предпринимателей, такова, что искусственное завышение цены при рыночном предложении товара они рассматривают как способ повышения своей прибыли. Однако в мировой коммерческой практике давно известно, что прибыль, получаемая при непомерном завышении цены, снижающая объем продаж, оказывается меньшей, чем у торгующего по более низкой цене, но резко повышающего этим объем продаж. Один из постулатов коммерции: «Дело не в том, что это стоит, а в том, сколько за это готовы заплатить». Он требует чутко учитывать конъюнктуру рынка (сложившуюся ситуацию), спрос (в том числе сезонно обусловленный), покупательную способность потребителей.

Изменяя цены, целесообразно оценить реакцию на это торговых конкурентов: как они поймут причины и цели? какие ответные меры предпримут?

Сбыт товаров и услуг и его стимулирование

Сбыт является решающим звеном маркетинга и прибыльного дела. Финансовое и экономическое благополучие организации зависят от полноты и быстроты сбыта ее продукции, пользующейся спросом. Продукция, заполняющая склады фирмы (предприятия), залеживающаяся в них, приносит убытки и грозит банкротством. Сбыт, несомненно, зависит от качества предлагаемого потребителю продукта и соответствия актуальным потребностям людей, на которые он ориентирован. Однако надеяться, что сбыт, переход продукта в сферу потребления произойдет сам по себе после продвижения его в сферу торговли, опрометчиво. Не все потребители сразу узнают о появлении в торговле продукта фирмы, не у всех возникнет избирательное повышенное внимание к его изучению, не все правильно и быстро оценят его достоинства и начнут испытывать нужду в его приобретении. Более того, доказано, что люди, как правило, переоценивают правильность своего мнения о достоинствах товара, оно нередко бы-

вает ошибочным, занижающим достоинства, безосновательным, предосудительным.

Аксиомой считается необходимость *обязательного руководства сбытом*¹. Оно — важное орудие в руках добросовестного предпринимателя, менеджера. Это очень ответственная, требующая специальной компетентности работа. Для ее осуществления привлекаются специально подготовленные и обладающие *коммерческими*² качествами люди. К таким качествам, в частности, относят: *психологическую проныцательность, способность улавливать отношение покупателей к товару и критерии оценивания, их желания, степень готовности к покупке, способность привлекать людей и психологически воздействовать на них, интеллектуальные способности, поинтиивность, развитость логического мышления*. В крупных организациях создается специальная служба сбыта (коммерческая служба), руководитель которой имеет высокий ранг, статус заместителя директора (президента) по сбыту, коммерческого директора (это делается для того, чтобы он имел право заниматься не только сбытом, но и влиять на производство качественного продукта, который будет пользоваться спросом). В службу входят менеджеры и торговые агенты, рассредоточенные по разным сегментам рынка и обеспечивающие сбыт на больших территориях страны и даже за рубежом. В эту службу стремятся отбирать людей по психологическим особенностям личности и осуществлять специально их коммерческую подготовку. К сбыту привлекаются и посредники.

Концепция коммерческой деятельности включает: прогноз сбыта на основе изучения рынка, выявление потенциальных покупателей, задачи сбыта, политику сбыта — продажу и обслуживание, рекламу, развитие торговой сети, упаковку, распределение, подбор и подготовку коммерческих кадров.

Важное значение придается *рекламе*, которая эффективна настолько, насколько психологична. Задача рекламы психологическая: сформировать у потребителя знание о продукте (услуге) и его полезности, привлечь к нему внимание, побудить к размышлениям о нужности рекламируемого продукта или услуги, оценить свою возможность покупки и склонить к принятию решения о ней. Реклама важна для сбыта продуктов индивидуального пользования, но еще больше — промышленного (станки, технологические линии, технологии, научные разработки, технические устройства, кабели, комплектующие детали и др.), так как промышленный рынок имеет меньше потребителей и они могут быть рассредоточены по всей территории страны.

¹ Один из иносказательных постулатов зарубежного бизнеса: «Лошадь можно поднести к воде, но нельзя заставить ее пить».

² *Коммерция* — деятельность по продаже или содействию продаже товара и услуг.

Реклама в масштабе всей страны полезна, но психологически более действенна приспособленная к местным условиям. Проявление потребителем внимания к рекламе, ее восприятие, осмысление и оценка зависят как от его психологических особенностей (в частности, от актуальных потребностей человека, его личных планов, предуготовленности к покупке, выражающейся в вездущем им поиске подходящего товара или услуги, доверия к средству рекламы), так и психологичности рекламы (формы подачи, графического и текстового оформления, повторяемости). Реклама осуществляется в словесной и наглядно-словесной форме, которая с психологических позиций предпочтительнее. Для нее используются: радио, телевидение, рекламные щиты, газеты и журналы, упаковки, почта, специальные разносчики, посредники, оптовики (им высылаются рекламные материалы), торговые агенты, продажа продуктов на разных выставках, конференциях, празднествах, демонстрации работы рекламируемого товара или услуги, выдача премий покупателям (это стимулирует их активность в рассказах знакомым о покупке и лестные высказывания о ней и фирме), конкурсы покупателей с бесплатной выдачей продукта (услуги) победителю. Короче говоря, должна быть не реклама, а рекламная кампания с использованием всех возможностей, чтобы привести потенциального покупателя к продукту и подвести продукт к покупателю.

Придается значение *выкладке товаров* в пунктах продажи, использование торговой площади, прилавков, стен и окон. Когда продукт занимает одно из центральных мест, привлекает к себе взгляд потребителя своим оформлением, позволяет ему самому лучше «говорить» за себя. Считается, что товар, на который надо повысить спрос, полезно размещать на полках супермаркета, находящихся на уровне глаз, а товары повышенного спроса — в дальнем углу торгового зала (чтобы на пути к ним покупателям попадались на глаза и другие товары).

Реклама ориентирована на массу потребителей, поэтому работа по сбыту дополняется *отысканием конкретных потенциальных покупателей*, что особенно важно на промышленном рынке, хотя это не исключено и на рынке индивидуальных потребителей. Так, в последние годы предприятиями автомобильного сервиса практикуется рассылка писем-предложений автовладельцам, имена и адреса которых фирмы узнают в автомагазинах и другими способами. Кроме того, это делается с помощью рекламы, конференций, ярмарок, торговых выставок, презентаций фирм, обходов и обзванивая торговыми агентами квартир и организаций, бесед с посетителями магазинов дорогих товаров.

Существенна в сбыте роль психологии потребителя, который преобразуется в покупателя не только под влиянием потребительских свойств товара (услуги), многое зависит и от индивидуальных психо-

логических особенностей, образа жизни и психического состояния, от особенностей интересов, потребностей, социально-психологического статуса, жизненных притязаний, интеллекта, вкусов, внушаемости, конформности (тенденции изменять свое поведение под влиянием других людей и господствующих в группе, к которой он принадлежит, оценок, отношений, поведения), импульсивности, уравновешенности, самообладания, осторожности, решительности и др. По-разному могут повлиять на выбор продукта и его приобретение психические состояния радости, азарта, возбужденности, удрученности, испытываемой нужды (например, в пище, воде и др.), жизненной ситуации, события, приближение знаменательной даты, состояние здоровья, погода. Нередко покупки товаров и услуг мотивируются соображениями престижности и соперничества, влиянием социально-психологических механизмов заразительности, подражания, групповой идентификации (в доказательство собственной принадлежности к определенной группе приобретаются, например, кожаные куртки с металлической отделкой, делаются прически и т.п.). В общем покупатели психологически разные, и подходы к ним торговый агент должен находить разные.

Сбыт обычно *стимулируется* фирмой или ее представителем, дилером, агентом, продавцом. Специально применяемыми способами психологического воздействия на потенциального потребителя привлекается и усиливается его внимание к товару (услуге), пробуждаются размышления по поводу необходимости его приобретения, формируется потребность в товаре (которой раньше у него вообще не было), стимулируется принятие решения о покупке. Порой используются для этого оригинальные методы. Так, на фронтоне одного из американских супермаркетов постоянно находился оригинальный рекламный плакат: «Если Вы не знаете, что Вам надо, заходите к нам: это у нас есть!». Среди наиболее частых методов и приемов *психологического подведения потребителя к решению о покупке* можно отметить следующие: многократное повторение рекламы; поощрение потребителя дополнительным подарком; закрепление потребителя за маркетом фирмы выдачей или продажей дисконтных карт, дающих право на скидки при последующих покупках и услугах; кратковременное (на неделю, месяц) небольшое снижение цены; обещание льгот первым 10 (20, 50 и больше) покупателям; использование специального оформления товара, отражающего приближающуюся торжественную дату (Новый год, День победы и др.); эффектный показ работы предлагаемого устройства; умелое убеждение потребителя продавцом и т.п. Стимулирующую роль играет дифференцирование цены, введение скидок, льготных и гибких цен, учитывающих возможности конкретного покупате-

ля, неокругленные цены (например, вместо 100 руб. указывается цена 99, 9 руб.). Проводятся и распродажи, цель которых — заманить покупателя. При этом в торговом зале, наряду с товарами со специальными ценами, помещаются и другие, на которые потребитель мог бы не обратить внимания, если бы не пришел на распродажу.

Стимулируется также заинтересованность в сбыте продавцов и посредников поощрениями, премиями, оплатой труда в процентах от денежной выручки и др.

В части магазинов, супермаркетов отделы паблик рилейшенз специально занимаются отысканием, сбором, анализом материалов, появляющихся в средствах массовой информации, печати, Интернете о работе предприятия, фирмы, их товарах и услугах, и сообщением о них управляющим, что позволяет вносить усовершенствования в работу по сбыту.

Психология рыночного риска

Риск — неопределенность в предвидении человеком желательного результата и путей его достижения при планировании действий и их выполнении. Риск постоянно сопровождает нашу жизнь и действия, меняясь по степени вероятности (уровню) в разных ситуациях в зависимости от их объективных и субъективных особенностей, потенциально содержащих угрозы и опасности. Реальное же проявление последних происходит не само по себе, а в зависимости от подготовленности и умелости действий человека. Это относится и к экономической сфере, действиям на рынке. Здесь есть свои риски, например финансовые, валютные, ассортиментные, торговые, криминальные. Персоналу, специалистам, менеджерам надо уметь их предвидеть, оценивать, просчитывать, снижать, или, как говорят, управлять рисками.

В каждой маркетинговой ситуации существует своя *вероятность, уровень (степень) риска* — наступление нежелательных сложностей, опасностей, последствий. Она может быть охарактеризована коэффициентом, получающимся от отношения вероятности происхождения нежелательного последствия к его абсолютной неизбежности.

$$\text{Уровень риска} = \frac{\text{Ситуативная угроза наступления нежелательных последствий}}{\text{Абсолютная неизбежность нежелательных последствий}}$$

Уровень риска может быть (см. табл. 11.1):

- *пренебрежительно малым*, с которым можно не считаться и не предпринимать специальных мер безопасности;

- *приемлемым*, при котором действия возможны, но требуются особые меры безопасности;
- *непреодолимым*, в этом случае при любых мерах безопасности отрицательные последствия неизбежны.

Таблица 11.1

Уровень риска и управление им

| Объективный уровень риска | Меры безопасности | Результат |
|---------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| Непреодолимый | Максимально обязательны | Негативные последствия неизбежны |
| Приемлемый | Обязательны | Негативные последствия возможны |
| Пренебрежительно малый | Желательны | Небольшой риск сохраняется |

Управление риском предполагает:

- оценку маркетинговой ситуации и планируемых действий с учетом содержащегося в них уровня риска, вероятности успеха и неудач;
- принятие решения предпринимать финансовые и коммерческие действия только при приемлемом и пренебрежительно малом уровне риска;
- просчет и принятие при всех решениях достаточных мер безопасности, снижающих до предельной возможности уровень риска и повышающих вероятность успеха;
- наращивание мер по снижению уровня риска и обеспечению безопасности с запасом достаточности по мере приближения к непреодолимому риску;
- необходимость считаться с тем, что при всех принятых мерах безопасности больший или меньший риск остается и нужно сохранить бдительность и готовность на случай появления непредвиденных угроз и опасностей.

Экономисты рекомендуют также уменьшать масштабы ответственности посредством диверсификации объекта предпринимательства: работать с разными товарными группами, в разных сегментах рынка («не класть все яйца в одну корзину»), разделять риск с партнерами, страховать риски.

Оценивая степень риска, предприниматель, торговый агент должен принимать решения и осуществлять действия, соотнося собственные возможности максимального снижения риска, обеспечения безопасности с приоритетами своего поведения, просчитывая все «за» и

«против». В психологической литературе есть рекомендация пользоваться «методом Робинзона»: за звучным названием стоит простое, но полезное пожелание разделить вертикальной полосой чистый лист бумаги, слева писать по номерам все «за», а справа — «против», а потом мысленно взвесить, что перетянет. Следует учитывать, что стремление к повышению доходности и прибыльности сопряжено с нарастанием риска неудач, что установлено зарубежными исследователями (рис. 11.1).

Ведомость

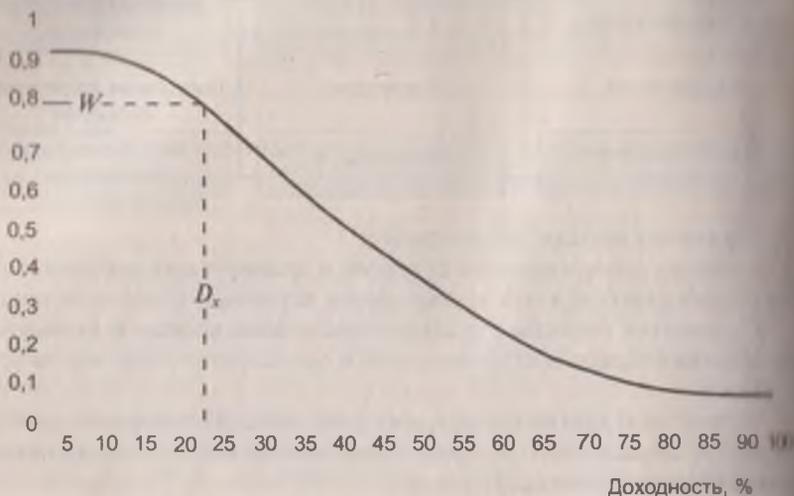


Рис. 11.1. Зависимость между желаемой доходностью проекта и вероятностью ее достижения

D_x — желаемая доходность; W — вероятность ее достижения

11.3. Психология деловых контактов

Общая психологическая характеристика деловых контактов

Любая организация (фирма, предприятие, учреждение) — не одинокий объект в безвоздушном пространстве, а лишь частный элемент жизни общества и деятельности государства,

их социальной, экономической, правовой и других сфер, у которых свои задачи, интересы и проблемы. Они — важнейшая часть той *внешней среды*, в условиях которой и в многочисленных связях (контактах) с которой организация, предприятие, учреждение, руководитель принимают свои задачи. Их невозможно игнорировать, не-

меньше или приуменьшить, ибо они определяющим образом сказываются на сбыте производимых продуктов и услуг, на получении сырья и материалов, на оснащении средствами и технологиями производства, на обеспечении энергией, финансах, выборе работников и многом другом. Контакты, непосредственно связанные с решением деловых проблем, достижением целей, качеством и количеством конечного продукта, его сбытом, относятся к *деловым*. Непременным правилом предпринимательства является поддержание непрерывных деловых контактов. Они выражаются в позиционных отношениях, взаимоотношениях и общении, основные характеристики которых рассмотрены в § 2.3 и 2.4.

Деловая жизнь — это контакты, контакты, контакты с разными людьми. Они персонифицированы, т.е. это контакты с конкретными людьми, группами — представителями других организаций, их управляющими, менеджерами, сотрудниками, партнерами, посредниками, клиентами, соперниками, противниками. Это личные деловые встречи, общение, беседы, переговоры, переписка, достижение соглашений, заключение сделок и договоров, урегулирование противоречий, разрешение конфликтов, удовлетворение запросов и справедливых претензий, прекращение противостояния, и все — в интересах достижения целей и решения задач организации, производства, маркетинга и личных.

Деловое общение носит официальный или неофициальный (бытовой, что и наигранно неофициальный, игровой, маскирующий реальные замыслы и отношения) характер. За внешне сдержанными словами и поведением ведущих деловое общение людей обычно скрывается сложная, насыщенная и напряженная психическая деятельность, активность их побуждений, отношений, желаний, переживаний, ума, воли, хитростей, лукавства, самообладания. Она огромна, хотя внешне непосредственно не наблюдаема как подводная часть Айсберга, составляющая, как известно, 9/10 его реального объема. Иначе говоря, *деловое общение насквозь психологично*, и чтобы строить это успешно, надо хорошо разбираться в психологической, «тене вой» стороне общения, помня народную мудрость: язык служит многим не для того, чтобы высказывать свои мысли и желания, а для того, чтобы скрывать их. В бизнесе таких людей довольно много.

Деловые контакты и общение бывают успешными в первую очередь при условии, что *возникающие противоречия и проблемы разрешаются к обоюдной выгоде* общающихся и чаще всего без ущерба третьей стороне. Успех обеспечивается достижением взаимного понимания, взаимных уступок, согласия, удовлетворенности, как минимум — компромисса или просто нейтралитета. Наиболее важными

для дела соглашения, влекущие существенные последствия при его выполнении или нарушении, воплощаются в деловых документах, подписанных и заверенных обеими сторонами.

Следует иметь в виду, что бизнес, особенно построенный по американскому образцу, которому сейчас подражают у нас многие, жесток и практически бездуховен. В нем не находится места для соблюдения норм общечеловеческой морали (неписаных, но общепринятых норм справедливости, долга, ответственности, ценности человеческой жизни, порядочности и пр., часть из которых содержится и в религиозных духовных заповедях), личного достоинства, зачастую игнорируются честь, сочувствие, эмоции. Он оголен и сужен до единственного критерия — материальной выгоды, всевластия денежного расчета¹. Распространенная формула «бизнес есть бизнес» выражает главный неписанный, но обязательный закон деятельности бизнесмена: безусловную и не требующую доказательств необходимость подчинения всего извлечению максимальной личной прибыли и отбрасывание всего, кроме писаных норм права, что мешает этому. «Разрешено все, что не запрещено законом» — постулат бизнеса, который не считается с тем, что большинство норм морали не находят законодательного закрепления. Личный интерес другого (других) учитывается постольку, поскольку не наносит ущерба личному интересу, более того — для возможно полного удовлетворения личного интереса, успеха своего дела, своего предприятия. Такова психология многих деловых людей, находящаяся в «тени» или порой откровенно демонстрируемая при контактах².

**Психологические
особенности начала
делового общения**

Деловые контакты нельзя пускать на самотек, строить их по типу вольного разговора или трепа. Опытный и успешный в делах человек строит их на точном расчете и стремится к минимизации риска. *Каждый контакт готовится* продуманно, тщательно и психологически умело. Как бы ни был он сложен, а дело требует, что на него надо идти. Если время не терпит — идти безотлагательно, но подготовленным. Если условия, способствующие успеху, еще не созрели, то правильное выждать. Но выждать — не пас-

¹ Широко распространенное определение гласит: «Бизнес — способ делать деньги любым законным способом».

² Часть отечественных теоретиков экономики, маркетинга и бизнеса стремятся различать понятия «бизнес» и «предпринимательство». Таким образом, они пытаются освободить теорию и практику отечественного предпринимательства хотя бы от части шиханских постулатов и правил зарубежного бизнеса, шокирующего образованного, морально чистоплотного, с традиционно российским менталитетом отечественного обывателя и предпринимателя.

сивно. Условия, обстановка стихийно меняются под влиянием множества факторов, но рассчитывать, что благоприятные условия «подвернутся» сами по себе, — не стоит. Готовясь к отложенному контакту, активно содействовать и благоприятным условиям, принимая необходимые меры. Подсознательное чувство беспокойности, тревожности, неуверенности, возникающее порой перед каким-то контактом, — психологический сигнал к тому, что следует еще и еще раз все тщательно продумать и рассчитать.

При *психологической подготовке* к вступлению в деловой контакт и общению следует:

- четко мысленно сформулировать цель контакта (того результата, который должен быть достигнут) и задачи, которые надо решить в ходе его;

- изучить и оценить состояние предприятия, которое будет представлять ожидаемое лицо, цели его в контакте, личные деловые качества, сильные и слабые стороны и на этой основе спрогнозировать особенности и трудности;

- оценить собственные возможности в достижении цели с учетом особенностей предстоящего контакта, обстановки и ожидаемых трудностей;

- продумать способы использования своих сильных сторон, недопущения слабостей, ослабления сильных сторон партнера и использования его слабостей;

- просчитать меры по созданию и улучшению условий, способствующих успеху;

- избрать время, место, участников контакта со своей стороны, которые фактически и психологически будут благоприятно влиять на ход и результаты контакта;

- наметить личную психологическую позицию, линию поведения, тактику, средства, действия и приемы, которые с повышенной вероятностью обеспечат успех;

- специально просчитать способы преодоления психологических трудностей, которые могут возникнуть.

При деловом общении *соблюдаются психологические основы общения*, описанные в § 9.3. Однако оно осуществляется не внутри своего трудового коллектива, а обращено вовне, решает более сложные, чем вопросы морально-психологического климата, и более ответственные задачи, имеющие значение для всего персонала и чреватые более тяжелыми последствиями при неудачах. В нем участвуют незнакомые или малознающие друг друга люди, оно протекает в условиях, обычно затрудненных противоречиями, конфликтностью, противостоянием и противоборством. Оно носит более официальный характер,

строится по выработанным правилам деловых переговоров, а нередко и *делового протокола* (особенно с представителями зарубежных фирм) — особого порядка встреч, проводов, процедуры переговоров, организации приемов, оформления деловой переписки и др.

Есть три *психологические позиции*, которые могут занимать общающиеся: ведущего (позиция «над» партнером, давления на него, стремления навязывать ему условия, решения, поведение, подчинить своей воле), равного (позиция «рядом») и ведомого (позиция «под» партнером, уступок ему, подчинения его воле). В подавляющем большинстве случаев деловое общение приводит к успеху, когда партнеры по общению занимают позицию «рядом», т.е. равенства, равных прав, взаимного уважения, взаимных усилий по поиску согласия.

Для деловых людей *важна точность* — начало встречи точно в назначенный срок. Издавна существует поговорка: «точность — это вежливость королей». Не стоит без уважительных причин опаздывать, это изначально создает о вас плохое мнение. Начинается контакт с простого: как встретить, как сесть, какую позу занять, каким тоном говорить, как строить свои высказывания, общение в целом — наиболее оптимальна *форма диалога*, т.е. взаимного обмена мнениями. *Встретить пришедшего* надо, выйдя из-за стола, а не сидя за ним или протягивая руку через него; сесть в одинаковые кресла, а не оставаться за столом, посадив пришедшего на стул; занять нормальную позу, лицом к собеседнику, с небольшим наклоном к нему, вниманием, интересом и доброжелательностью на лице, а не развалившись по-барски в кресле, глядя на что угодно, только не на партнера, с выражением высокомерия, пренебрежения, насмешливости, холодности в глазах, со складками у рта и т.д. Принято обмениваться визитными карточками. Подчеркивают стремление к равенству дружеское, слегка затянутое рукопожатие, прикосновение другой рукой к предплечью пришедшего, выражение удовлетворенности его приходом, предложение занять по выбору место, вежливое проявление интереса к движению на дорогах, самочувствию, предложение чашки кофе, чая, сигареты, выслушивание партнера с выражением внимания, интереса, не перебивая, и т.д. Большую часть времени надо смотреть на партнера. Ношение темных очков затрудняет контакт, партнер чувствует себя неловко, плохо слушает. Психологически корректное начало контакта — одна из предпосылок успешного его продолжения, а плохое в практике именуют «холодным запуском».

Успешность дальнейшего хода переговоров повышается благодаря использованию *психологических действий и приемов*, в том числе описанных в главе 10.

Психологические действия
в переговорах

Установление психологического контакта.

Психологический контакт — совпадение мыслей, желаний, содействие друг другу в положительном исходе переговоров. Его можно сравнить с ниточкой, временно протягивающейся между собеседниками. Найти такую «ниточку», «потянуть за нее» — важное условие успеха.

Постепенно приближаться к нужному результату переговоров, наращивая и расширяя *область согласия* (умножая и укрепляя связывающие и сближающие «нити») и устраняя на этом пути то, что психологически разделяет переговорщиков. Есть закономерность: если человек изначально ответил «нет», то сказать потом «да» ему психологически трудно; если же человек несколько раз подряд сказал «да», то у него возникает установка сказать «да» в очередной раз. Поэтому целесообразно начинать с простых, безобидных, «нейтральных» вопросов собеседнику, на которые можно ответить только «да». Постепенно вопросы целесообразно усложнять, приближаться к сути обсуждаемой проблемы, при этом касаться и «болезненных». Расширение области согласий достигается и другими приемами:

- всяческим выражением вежливости, уважения, внимания к партнеру, понимания его интересов и трудностей, готовности со своей стороны оказать помощь к взаимному удовлетворению;
- контактом глаз (большую часть переговоров смотреть на партнера и его глаза);
- формированием у партнера заинтересованности в положительном решении вопроса и уверенности, что ведущий переговоры относится к нему доброжелательно, готов учитывать его интерес и по деловому искать взаимоприемлемые пути решения вопроса;
- снятием у партнера психологических барьеров недоверия, подозрительности, возможно — враждебности, ведением общения на равных, строя его диалогически, обмениваясь мнениями, давая партнеру время для высказываний, используя реалистические, деловые, конструктивные предложения, возражения и оценки, а не вода «вокруг да около»;
- поиском и подчеркиванием (озвучиванием) всего общего, что есть у ведущих переговоры, начиная с обсуждаемой проблемы и кончая фактами, не относящимися к ней: возраст, место жительства, землячество, элементы биографии (возможно: воспитание в семье без отца, служба в армии или на флоте, проживание в прошлом в каком-то городе, увлечения, способы проведения досуга, планы на будущее, отношение к спорту, увлечение автомобилями и др.). Открывается возможность часто произносить слова «мы с Вами» и подчеркивать этим близость и доверительный характер общения;

- выраженной демонстрацией понимания и согласия с партнером там, где это возможно, — по любым, даже самым мелким вопросам обсуждаемой проблемы, сознательно ища такие случаи и не упуская возможности отметить согласие;

- «психологическим поглаживанием» — признанием ведущим разговор положительных моментов в поведении партнера, его личности, занимаемой позиции, словах, а также выражением понимания его. При этом у партнера возникает чувство необходимости соглашаться самому с тем, что говорят ему. Число совпадающих мнений и оценок увеличивается;

- удовлетворением по возможности просьб собеседника. Тогда он будет психологически чувствовать свою обязанность ответить взаимностью;

- варьированием дистанций по ходу разговора от «социальной» (120—210 см) до «личной» (45—75 см), а временами и «интимной» (15—45 см). Это отражается на взаимовлияниях, которые усиливаются при ее сокращении, что способствует доверительности. При этом, по обстановке и с учетом особенностей личности и пола партнера, возможно прикрывать своей ладонью его кисть, лежащую на столе, с легким пожатием ее, касанием плеча или легким охватом спины. Все это можно делать не навязчиво, без фамильярности, например, приближаясь к партнеру, чтобы показать имеющийся текст, документ, схему, план или поднести чашку кофе, продолжая разговор;

- демонстрацией искренности, доверия к партнеру, давая пример для подражания. Разумеется, нельзя разглашать служебные и коммерческие тайны, а использовать любую интересную партнеру информацию, сопровождая ее словами: «Сейчас я вам скажу то, что не должен был бы говорить», «Только для вас», «По секрету», «Никому это не рассказывайте, не подведите меня. Обещаете?», «Только между нами», «Сугубо доверительно». Уместно сопровождать это приближением на интимную дистанцию, переходом на тихий голос, шепот, непринужденно притрагиваться к партнеру;

- констатацией (озвучиванием, формулированием на бумаге) главных расхождений в мнениях, оценках и предложениях с последующим последовательным и детальным рассмотрением каждого из них и стремлением к устранению;

- подведением промежуточных итогов с подчеркиванием совпадающих позиций, новых соглашений, достигнутых в ходе переговоров, констатацией положительных продвижений и выражением уверенности в конечном успехе.

Доказывание своих предложений. Излагая свой подход к решению проблемы, нужно, чтобы партнер понял и согласился с ним. Для этого:

- «идти от» партнера, т.е. все время ставя себя на его место и стараясь представить, как он воспринимает, понимает и относится к доказательствам и обоснованиям, какие несогласия у него могут возникнуть;
- демонстрировать заранее подготовленные видеозаписи перед или в процессе словесного изложения своего видения проблемы и способов их решения;
- идти от простого к сложному, начиная с достижения согласия партнера по относительно простым вопросам, оставляя вопросы, по которым согласие предполагается трудным, к концу;
- говорить содержательно, по существу, логично, максимально сжато и ясно;
- использовать риторику содержательно-логического доказывания, а при возникновении трудностей в убеждении и «спекулятивные» способы (обращать внимание на словесные промахи и оговорки собеседника, ловить на слове, подавать реплики в выгодный момент, доказывать от противного и показывать ущербность альтернативы, использовать рассуждения типа «не в ваших интересах...», избегать выражений и малообоснованных доводов, дающих «козыри» партнеру и др.);
- максимально использовать факты при доказывании, приводить примеры аналогичных случаев;
- предъявлять доказательные примеры и предметы (при их наличии);
- прибегать к показу заранее подготовленных графических схем, фотографий, видеозаписей;
- использовать в качестве неопровержимых доказательств данные научных исследований, научные выводы и рекомендации, цитирование выдержек из законодательных актов и высказываний авторитетных лиц.

Опровержение возражений. В большинстве переговоров партнер выдвигает какие-то возражения, несогласие с внесенными предложениями, выдвигает контрпредложения и обосновывает их. Нередко это скрывается за многословием, длинными речами, из которых можно только понять, что что-то ему не нравится. В таких случаях следует:

- чтобы быть предметным в возражениях и опровергать их по существу, предложить партнеру повторить главное и выразить свое мнение предельно сжато, по пунктам. Ничто так не обнажает бедность или богатство мысли, как краткость речи;
- не заниматься разбором всех возражений, оставив часть без ответа, создавая тем самым у партнера впечатление, что все же есть определенное согласие, тем более что так может быть в действительности: «Признаю ваше право на свое мнение. С частью возражений я согласен, и мы учтем их в дальнейшем. Вероятно, в моих доказательствах есть определенные слабости, и я не смог разъяснить все, как надо»;

- не ввязываться в дискуссию и соревнование по нападкам и придирам, соблюдать достоинство, стать выше мелочности, заняться наиболее существенными возражениями и не дать увести переговоры в сторону от главного;

- задать прицельные контрвопросы, направленные на подчеркивание слабостей в возражениях оппонента;

- использовать прием «да, но», показывая при этом, что относящееся к «да» и кажущееся партнеру по переговорам правильным, в действительности односторонне, не учитывает многого и «но» перевешивает, свидетельствуя о слабости возражений;

- обнажать противоречия в возражениях оппонента и их обоснованиях, ловить на слове, случайном высказывании, обнаруживающем его неискренность или скрываемые намерения. Внимательный переговорщик, с хорошей памятью, всегда цепок в использовании противоречий и проговорок для вызова растерянности у оппонента;

- использовать прием перефразирования, утрирования, доведения до абсурда логически вытекающих из возражений выводов, оценок, решений, показывающих их слабость;

- прибегать к приему «я на вашем месте», позволяющему показать партнеру понимание стоящих перед ним задач и трудностей и продемонстрировать, к какому решению надо прийти, исходя из интересов дела и личных;

- оставлять самые сильные, «убийственные» опровержения про запас, использовать их, когда партнер выложит все свои «карты» — возражения, доказательства, психологические воздействия.

Психодиагностика неискренности и лжи. В ходе переговоров искренность партнера порой начинает вызывать сомнение. Важно проверить, подтвердить это чем-то, чтобы скорректировать линию и методы переговоров. Существуют психологические возможности получить такие подтверждения.

Неискренность, умалчивание важной информации, ложь сопряжены для человека с немалыми внутренними трудностями. В его психике одновременно протекают два процесса: один, связанный с образами памяти и знанием действительных событий, которые он скрывает, и другой — обусловленный необходимостью придумывать события, которых не было, но о которых он рассказывает. Перед его мысленным взором стоят хорошо запомнившиеся яркие, в деталях образы первых, которые лжец вынужден все время подавлять и замещать вымышленными, несравненно более бледными, детали которых надо придумывать. Приходится постоянно лавировать между правдой, «лезущей в голову», и ложью, которую все время надо удерживать в памяти, чтобы не запутаться. Утаиваемое ограждается своеобразной

«психологической оградой», охраняемой сознательно. Такое психологическое раздвоение и постоянная скрытая охрана связаны с риском проговориться, допустить противоречия, и нужен тщательный самоконтроль, большое внутреннее напряжение, которые утомляют, нарушают нормальную психическую деятельность. Все это определенным образом отражается внешне в поведении неискреннего и лгущего человека и может подмечаться собеседником. Выдают живость и неискренность:

- *мимические признаки*: «живый взгляд», бегающий взгляд, не способные выдерживать прямой пристальный взгляд партнера, прищуривание глаз, резкое сокращение встреч с глазами партнера (1/3 часть времени общения вместо обычных 2/3), беспокойное выражение или отвод глаз при лихорадочном поиске правдоподобного ответа на неожиданный вопрос, косой взгляд; напряжение лицевых мышц, растянутая улыбка с утончившимися губами, растерянная улыбка, снисходительная самоуверенная улыбка (при уверенности, что неискренность и ложь не будут разоблачены), натянуто-искусственная веселость или развязность;

- *двигательные признаки*: прикосновения к ушам, носу или подбородку, протирание пальцем века, почесывание щеки или лба, частое приглаживание волос, оттягивание воротника рубашки, ерзание на стуле, частое курение, потирание ладоней, нервное похлопывание ладонью по столу, шевеление пальцами;

- *голосовые признаки*: периодическая прочистка голоса (откашливание), произвольное изменение интонации, темпа и тембра речи, появление дрожи и волнения в голосе;

- *речевые признаки*: паузы при ответах на вопросы или слишком быстрые ответы, тщательный подбор слов, контролируемая сдержанность в разговоре или многословная невразумительная говорливость;

- *вегетативные признаки*: покраснение лица, подергивание губ, учащение дыхания, расширение или сужение зрачков, повышенное потоотделение, дрожание (тремор) рук;

- *содержательно-словесные признаки*: схематичность в ответах, обедненность их деталями; противоречия при возвратах к одному и тому же событию или вопросу; неожиданность и несоответствие эмоциональности при обсуждении важных или, напротив, несущественных вопросов; уклончивость в прямых ответах на вопросы и предложения; появление внезапной туманности, расплывчатости в разговоре о каких-то сторонах или деталях обсуждаемой проблемы; нарушение логики, которая до этого была безукоризненной.

Внешние проявления психической деятельности, как отмечалось в главе 10, вообще многозначны, т.е. за каждым может стоять не одна

конкретная мысль, чувство, намерение. Поэтому, обнаружив один из перечисленных выше признаков, неосмотрительно категорически утверждать, что человек неискренен или лжет. Такой вывод может быть сделан лишь по комплексу разных видов проявлений, их повторении.

Преодоление переговорных тупиков. Практика переговоров свидетельствует, что они часто заходят в тупик, т.е. наступает момент, когда все вроде бы сделано, возможности исчерпаны, а нужный результат не достигнут, и что делать дальше — неизвестно. Если у договаривающихся сторон сохранилось желание найти путь к согласию, то стоит воспользоваться следующими психологическими рекомендациями:

- обоим переговорщикам отказаться от обвинительной позиции и мнения, что во всем виноват другой, а искать причины в себе;

- проанализировать и критически оценить собственные предложения, подходы, качества, поведение с позиций пройденного в переговорах пути, обнаружившихся несогласий, противоречий, возражений, испытанных трудностей. Частыми ошибками бывают: занятая неравновесная позиция, явно проявившееся стремление добиться больших выгод для себя, плохой учет интересов партнера по переговорам, применение силовых, запугивающих, спекулятивных методов и приемов, недооценка ума, опытности, компетентности и уверенности в своих силах партнера, неумение слушать и вдумчиво относиться к его предложениям, убеждениям и возражениям, недостаточная уступчивость и др. В поисках выхода из тупика исправить свои ошибки и не допускать их повторения, предполагая, что и умный партнер сделает то же;

- критически возвратиться к исходной точке в переговорах, его началу. Многие неудачи нередко связаны с изначально допущенными просчетами: ошибочностью первого впечатления о партнере, возникшей у него неудовлетворенностью процедурой и обстановкой встречи; преобладанием желания доказать свое, а не выслушать внимательно партнера и без предубеждения оценить его предложения; неумением толково изложить свои предложения и доказать их достоинства и др. Так бывает и в любых спорах, когда после длительных и горячих дебатов в конце обнаруживается, что кто-то с самого начала что-то недопонял или понял не так и незачем было копыя ломать. Когда изначально одному из переговорщиков все кажется ясным, а свои предложения представляются непогрешимыми, стоит насторожиться и критически отнестись к себе;

- заново начать переговорный процесс с внесением корректив, вытекающих из критического анализа его начала. Продуктивен при этом вариативный метод — разработка веера (нескольких или всех возможных) вариантов с последовательным анализом и оценкой каждого и в итоге выбором того, который может устроить обоих;

- повторить весь последующий процесс переговоров, критически анализируя каждый этап или шаг в нем. При этом применять изложенные выше рекомендации, вносить коррективы и делать следующий шаг с учетом их. Пристального внимания заслуживают проявления непоследовательности, алогичности, бездоказательности, выявление и устранение их причин. Считаться с возможностями заикливания — упрямого повторения одной и той же ошибки, которая не замечается и не оценивается как таковая. Бывает «прикипание» к одному варианту решений и отсутствие серьезных попыток рассмотреть другие возможности. Полезно постоянное использование *правила свежего взгляда* — умышленного радикального поворота мысли, иного подхода при анализе и оценках. Еще более свежим может оказаться взгляд коллег каждого из переговорщиков, к которым полезно обращаться за помощью в тупиковой ситуации. Надо просить беспристрастно оценить противоречивые оценки и предложения (не говоря, кому они принадлежат), найти в них упущения, высказать и обосновать свое мнение. Оставшимся переговорщикам вдвоем обсудить мнения приглашенных;

- если согласованное решение все же не находится, то стоит сделать перерыв (на несколько часов, дней, недель) для сбора дополнительной информации, размышлений и переоценки подхода при продолжении переговоров. Не исключен и вариант, когда производственная организация поручает возобновить переговоры новым своим представителям.

Существует полностью оправдавший себя опыт подбора в качестве переговорщиков людей, обладающих способностями к их ведению, а также специальная психологическая подготовка к ведению переговоров. Для этого используется помощь консалтинговых психологических фирм, оказывающих психологическую помощь производителям и продавцам.

Психология обслуживания посетителей и клиентов

Посетителями принято называть граждан, обращающихся в государственные учреждения, а клиентами — людей, пользующихся услугами частных предприятий и учреждений. В психологии их обслуживания есть общее, в частности в общении, о котором говорилось выше. Но есть и немало особенностей, порожденных как объективными, так и субъективными различиями вступающих в контакты лиц.

Изначальное психологическое различие контактов. Имидж чиновничества у населения негативен, и поэтому в учреждение власти посетитель идет лишь по необходимости, ибо другого выбора нет. Клиент же может выбирать фирму, магазин, и если ему что-то не нравится, он обращается в другое место. Посещение учреждения — прину-

дительная ситуация, посещение частного предприятия, магазина — добровольная. Посетитель выступает в роли просителя, которому куда деться, а клиент — в роли того, кого упрашивают и кто может уйти по своей воле куда хочет. В позиционных отношениях чиновника и посетителя последний — зависимая сторона, в рыночных отношениях предпринимателя, сотрудника фирмы, торговца и клиента зависимость обратная. Появление посетителя сулит чиновнику прибавление работы и сочетается нередко с чувством досады, а посещение клиентом частного предприятия для предпринимателя, торговца — приятное чувство желательной и выгодной работы. Посещение государственного учреждения для большинства граждан — редкое и малознакомое дело, в котором он слабо разбирается, а посещение частных предприятий — привычное, хорошо освоенное. Чиновник замечательно осведомлен в бюрократических тонкостях решения вопросов, по которым к нему обращается посетитель, а последний нередко вообще не знает их, что дает возможность первому нередко пользоваться информационным неравенством и занимать формальную позицию с выгодой для себя, в то время как предприниматель обычно стремится к деловому решению при взаимной выгоде — своей и клиента. Неравенство чиновника и посетителя подталкивает первого к несдержанному вымещению своего недовольства, которое может возникнуть по самым разным причинам. А вот работник частной фирмы стремится всеми силами не показать плохое настроение клиенту, чтобы не потерять его и не упустить выгоду. Широко известны отговорка чиновников типа «это не входит в мои обязанности» и их манера если не избавляться, то уменьшать число посетителей путем требования множества справок, в то время как частная фирма максимально избегает формальностей и предлагает услуги по комплексному решению всех вопросов, чтобы освободить клиентов от забот. С. Ковалевски, видный польский специалист по управлению¹, отмечает:

Учреждение не должно возлагать на посетителя функцию курьера, снующего между разными государственными учреждениями в целях сбора и представления информации, которую быстрее и легче можно получить путем внутренних контактов в рамках административных органов. Администрация не должна обслуживаться посетителем, должно быть наоборот.

Контакт посетителей с государственным учреждением и бюджетной организацией нередко начинается со многих неудобств: больших потерь времени, выжидания в длинных очередях, необходимости долго

¹ Ковалевски С. Научные основы административного управления. — М., 1979. — С. 2—6.

стоять из-за отсутствия мест для сидения. В частных предприятиях и учреждениях эти неудобства редки. Излишнее роскошество зданий и богатство интерьеров государственных учреждений, к которому стоически склонно российское чиновничество, вызывает у посетителей как налогоплательщиков противоречивые мысли и чувство недовольства, и то время как в частных предприятиях, фирмах это создает благоприятный имидж преуспевающего и надежного партнера.

Обслуживание посетителей. Работники государственных организаций должны помнить, что восприятие гражданами их вида, поведения, подхода к решению вопросов олицетворяется с государственной властью, политикой правительства, их справедливостью и вниманием к людям. Все негативное, что психологически приобретает гражданами в результате встречи с ними, переносится и на мнение о государстве, в котором приходится жить. Недовольный своим посещением государственного учреждения гражданин распространяет свое мнение и настроение среди своих знакомых, а также при случайных встречах. Если таких недовольных много, то формируется общественное мнение и настроения среди народа, которые снижают эффективность государственного управления и стабильность в обществе. От работников государственных организаций требуется развитость государственного мышления, мотивов и способности выполнять свои обязанности и решать частные вопросы посетителей с думой о государстве, искренней заботой об Отечестве¹ и простых людях, обращающихся к ним. Это должны быть личности, обладающие достаточным уровнем духовного развития, что может быть обеспечено хорошо поставленной работой кадровых подразделений, системой строгого психологического отбора. Обслуживание посетителей должно строиться по психологическим технологиям общения, которыми государственным служащим надо владеть в совершенстве.

Психологическим аспектам обслуживания клиентов в частных предприятиях, фирмах, магазинах, как правило, придается большее значение. Но часто оно строится на интуитивных соображениях, а не на должной психологической основе, без обучения сотрудников мастерскому владению психотехникой, без консультационной помощи специалистов-психологов. Из обширных психотехнических рекомендаций по обслуживанию клиентов можно выделить такие.

¹ К сожалению, немалое число чиновников, видимо, стало жертвой закона, принятого в США в 1982 г. Он официально одобрил «подмазку» (взятки) чиновников других государств американскими компаниями, чтобы «ускорить ход вещей» в интересах американской экономики. Директор иностранного отдела Торговой палаты США так прокомментировал его: это «естественное» дело, «вроде 5 долл. официанту за удобный столик, доплаты в виде чаевых».

Имидж фирмы. Это социально-психологический феномен, выраженный в образе-мнении о ней, распространенный среди лиц, принадлежащих к обслуживаемому ею сегменту рынка. Этот образ связан с пониманием и оценочным отношением к интересам и направлениям ее деятельности, надежности, порядочности, уважению интересов клиентов, качеству предлагаемых товаров и услуг. Имидж складывается под влиянием опыта контакта с ней клиентов, благодаря распространению среди других потенциальных клиентов вынесенного о ней впечатления, а также рекомендаций по пользованию ее услугами. Имидж фирмы зависит во многом от имиджа ее сотрудников. Имидж — это и специально проектируемый, а также формируемый в своих интересах, благоприятствующий рыночной деятельности образ и создаваемый с помощью рекламы, наименования фирмы, товарного знака, девиза и сопутствующего ему изображения, упаковки производимого продукта, престижности и удобства для клиентов места расположения, внешнего вида здания, входа, дизайна вестибюля. Сказывается на нем и вся работа фирмы, поэтому большое значение в формировании имиджа принадлежит особенностям личности, работы сотрудников и их контактов с клиентами.

Сначала судят о людях по внешнему виду («встречают по одежке»), а потом по поведению. *Внешний вид сотрудников* призван создавать первое благоприятное впечатление о фирме. Их одежда хороша, когда сочетается у разных сотрудников, отличается вкусом, чистотой, хорошей глажкой, сдержанностью, а не крикливой модой или богатством украшений. Возможны и функциональные различия, например у работников склада, мастерской она может быть иной — носить характер униформы. В первом впечатлении значима и роль приятного лица, внимания и доброжелательности в его выражении (мимика, глаза и др.), у женщин — сдержанного макияжа, аккуратной прически. Дополняет хорошее впечатление наличие фирменного значка, нагрудной визитной карточки (или стоящей рядом на столике, стойке) с фамилией, именем и отчеством. Все это внушает доверие, наводит на мысль о том, что клиент имеет дело с серьезными, деловыми, воспитанными, открытыми людьми и организацией, где все в порядке, продумано, ориентировано на удовлетворение его интересов.

Поведение сотрудников строится на основе правил: «клиенту мы всегда рады», «интересы клиента для нас превыше всего», «клиент всегда прав». Демонстрация внимания, вежливости, готовности удовлетворить интересы клиента, помочь ему устранить сомнения путем предоставления открытой и доверительной информации, формирование желания прийти в фирму еще раз, сделаться ее постоянным клиентом — основа для выбора психотехнических средств речи,

невербальных и поведенческих. Недопустимы, однако, чрезмерные задержки с обслуживанием, излишняя навязчивость, откровенный психологический нажим, бестактность, использование доводов, искренность и правильность которых может вызвать у клиента подозрение. Это диктует необходимость быть безупречным в соблюдении всех правил этикета и психологии общения. Требования к технике речи и общения сохраняются высокими и при телефонных переговорах с клиентами (исследования последних лет свидетельствуют, что среди сотрудников фирм, работающих на телефонах, больше таких, кто не обладает должной доброжелательностью и умением разговаривать с клиентами).

Вопросы и задания для самопроверки и размышлений

1. К каким законам надо отнести законы экономики — объективным или объективно-субъективным и почему?
2. Вспомните основные психологические факторы, влияющие на экономическую деятельность производственной организации, торговой фирмы.
3. Что такое маркетинг и какие психологические требования он предъявляет к профессионализму сотрудника?
4. Какие психологические факторы надо учитывать, изучая состояние рынка и существующую конъюнктуру?
5. Как, учитывая психологию, можно повысить потребительскую привлекательность продукта (товара)?
6. Назовите психологические качества, которые способствуют успеху человека, занимающегося коммерцией.
7. Какие способы считаются психологически действенными для стимулирования повышенного спроса на товар? Попытайтесь обнаружить их в практике сегодняшней рекламной деятельности разных фирм и продавцов, которая вам известна.
8. Какие психологические факторы побуждают покупателя к выбору и приобретению товара? Вы наверняка что-то покупали в последние 15—30 дней. Попробуйте дать себе отчет в том, что побуждало делать каждую из покупок.
9. В чем заключается психология риска на рынке и как можно его учитывать при принятии ответственных решений?
10. Что называется деловым контактом, какие виды его вы знаете и какие личностные качества требуются для его успешного осуществления?

11. Какими психологическими приемами надо пользоваться, чтобы доказать преимущество своих предложений в деловых переговорах? Попробуйте вспомнить, кому и что вам приходилось доказывать в последнее время, оцените, какими приемами вы интуитивно пользовались, а какими нет?
12. Какие психологические приемы полезно использовать при опровержении утверждений, оценок и предложений партнера по общению, когда вы считаете их неверными или неточными?
13. Назовите внешние психологические проявления у человека, не искреннего с вами, что-то укрывающего или лгущего? Вспомните хотя бы один такой случай из практики вашей сегодняшней жизни, мысленно воспроизведите образ его и попробуйте выделить такие признаки, которые тогда проявились.
14. Можно ли по одному подмеченному внешнему проявлению психологии человека категорически утверждать, что он не искренен? Ответ аргументируйте.
15. Каковы психологические причины переговорных тупиков и какие психологические приемы могут способствовать выходу их из них?
16. В чем своеобразие и особенности психологии обслуживания посетителей и клиентов?

Литература для самостоятельной работы и углубленного изучения

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. — М., 1999.
2. Гуменная И.Г., Стровский Л.Е. Имидж фирмы. — Екатеринбург, 1997.
3. Доти Д.И. Паблисити и паблик рилейшнз. — М., 1996.
4. Китов А.И. Экономическая психология. — М., 1987.
5. Лебедев-Любимов А. Психология рекламы. — СПб., 2002.
6. Ночевник М.Н. Психология общения в бизнесе. — М., 1995.
7. Психология и этика делового общения / Под ред. проф. В.Н. Лауриненко. — 3-е изд. — М., 2000.
8. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера. — М., 1997.
9. Соколинский В.М. Психологические основы экономики. — М., 1999.
10. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию. — М., 1990.
11. Швальбе Б. Личность, карьера, успех: Психология бизнеса. — М., 1993.
12. Шепель В.М. Имиджология, или Секреты личного обаяния. — М., 1994.
13. Юри У. Преодолевая «нет», или Переговоры с трудными людьми. — М., 1993.

Терминологический словарь

Авторитарность — стиль поведения человека и отношений к другим людям, характеризующийся доминированием, давлением на других, принуждением, подчинением себе, антидемократичностью. Легко перерастает в командование, единоначалие, волюнтаризм (решение вопросов, основанное на воле, а не на разуме).

Авторитет — добровольное признание частью людей (группой) достоинств какого-то одного человека (или другой группы), что приводит к его повышенному влиянию на них.

Адаптация — приспособление (физиологическое, психологическое, деятельностное, социально-поведенческое) к измененным внешним условиям.

Адаптация социальная — приспособление личности, группы к определенным социальным условиям либо приспособление их к своим интересам, ценностям, потребностям.

Апперцепция — избирательность и осмысленность восприятия, зависящая от опыта, знаний, качеств и психического состояния человека.

Асоциальное поведение — поведение, противоречащее нормам, принятым в обществе.

Аутогенная тренировка — тренировка, при которой у человека на основе самовнушения развивается способность управлять своим психическим состоянием перед, во время и после экстремального события, действий.

Аффект — сильная, бурно протекающая эмоция взрывного характера, не поддающаяся сознательной регуляции и сопровождающаяся интенсивными двигательными проявлениями.

Барьер психологический — внутреннее препятствие, непроизвольное сопротивление человека какому-то воздействию, активизации мысли, желания, мотива, вызванное их характером, неприемлемым для данного индивида.

Беспечность — непонимание или игнорирование жизненных или профессиональных угроз и опасностей. Бывает двух видов: первичная — продукт непонимания угроз и вторичная — пренебрежение угрозами и опасностями, привыкание к ним, возникающее часто у опытных людей.

Бдительность — остороженность и повышенное внимание к угрозам, выявление и отслеживание их признаков, использование получаемой информации для оценки изменения вероятности возникновения экстремальных ситуаций. Отсутствие бдительности — *беспечность*.

Биологизация в психологии — попытки некоторых ученых доказать решающую роль наследственных, генных, биологических, анатомо-физиологических факторов в психике и регуляции действий человека.

Борьба мотивов — столкновение двух противоречащих друг другу мотивов, сопряженное с трудным выбором человеком одного из них.

Вера — безоговорочное (порой необоснованное) принятие чего-то (утверждения, решения, прогноза будущего и др.) за истину, правду, полная убежденность в них.

Вербализация — словесное описание того, что человек чувствует, видит, намерен делать, делает.

Взаимодействие — поведенческие взаимосвязи между людьми, их влияния друг на друга, вызывающие взаимообусловленные поступки и действия, приводящие к их согласованности или конфронтации, противоборству.

Взаимоотношения — позиционно-психологические взаимосвязи (контакты) между людьми. По источнику возникновения и проявлению различаются: статусные взаимоотношения (позиционно-ролевые, диспозиционные) и поведенческие (зависящие от психологии людей, вступивших во взаимоотношения).

Визуальная психодиагностика — вид психопрактики, связанный с умением подмечать и правильно интерпретировать внешние проявления психологии человека («читать язык» внешних проявлений психологии человека).

Внимание — процесс организации психической деятельности данного человека в определенном отрезке времени, обеспечивающий решение познавательной задачи, стоящей в данный момент перед человеком.

Внушение — «привитие» одним человеком другому психологическими приемами мыслей, чувств, отношений, желаний и некритическое принятие их последним.

Внушаемость — индивидуальная некритическая податливость воздействиям окружающих людей.

Врабатывание — повышение уровня функционального состояния организма и психики в начале действий (работы, дежурства и пр.). Разновидность адаптации.

Вторичное врабатывание — достижение более высокого уровня функционального состояния организма и психики в ходе работы, дей-

ствий, дежурства при возникновении новой ситуации, предъявляющей к человеку более высокие требования к его мобилизованности, использованию имеющихся возможностей, напряжению, активности, точности и др.

Группа — совокупность людей, ощущающих слово и плановое взаимодействие, воспринимается другими как некое сообщество.

Действие социальное — форма или способ разрешения социальных проблем и противоречий.

Депрессия — подавленное психическое состояние, внутренняя угнетенность, сопровождающиеся восприятием всего окружающего и себя в нем в мрачном, негативном свете.

Деятельность — активное внутреннее и внешнее проявляющееся взаимодействие человека с окружающей действительностью, в ходе которого он выступает как активный субъект, личность, целенаправленно воздействующая на какой-то объект (объекты), и достигает результата, отвечающего его духовным или материальным потребностям.

Дифференциация — деление общества, группы на более мелкие человеческие объединения, каждое из которых приобретает свое жизненное и культурное пространство, интересы, нормы, функции, роли и социальные занятия.

Заражение — процесс внушающей передачи эмоционального состояния от одного индивида к другому при непосредственном контакте.

Защита психологическая — саморегуляционный психологический механизм преднамеренного и подсознательного ограждения сознания человека от травмирующей его информации.

Идеал — образ желаемого будущего, обладающего для данной личности признаками совершенства и привлекательности.

Идентификация — процесс психологического отождествления индивидом (или группой) себя с другим человеком или группой, общностью, социальной ролью, сопровождающийся чувством причастности к ним, тождественности с ними, «внутреннего срастания», единства и включенности в особую социальную целостность.

Иллюзия — ложное, искаженное восприятие воспринимаемых реальных предметов и явлений.

Имидж фирмы — социально-психологический феномен, выраженный в образе-мнении о ней, распространенный среди лиц, принадлежащих к обслуживаемому ею сегменту рынка.

Индивид — человек как носитель индивидуально своеобразных черт, отдельный представитель человеческой общности.

Интеракция — процесс и отдельные акты взаимодействия людей друг с другом.

Интерес — положительное познавательное-эмоциональное отношение человека к новому, неизвестному, сопровождающееся стремлением разобраться в нем.

Интериоризация — формирование внутренних структур человеческой психики благодаря усвоению структур внешней деятельности.

Инфантилизм — задержка в психологическом развитии человека, сохранении у юноши, молодого человека, взрослого детских черт, проявлений жизненной незрелости.

Климат социально-психологический — состояние психологии группы, большой общности, общества, характеризующееся эмоциональным воздействием на своих членов и порождающее у них состояния психологического комфорта/дискомфорта, благоприятности/неблагоприятности, удовлетворенности/неудовлетворенности и отражающееся на их поведении.

Коллектив — группа высокого уровня социально-психологического развития, в которой люди объединены единой общественно значимой деятельностью, единством целей, прилагаемых к их достижению усилий, всех социально-психологических стандартов (целей, ценностей, мнений, норм и пр.), характеризующаяся высокой сплоченностью членов, отношениями коллективизма, культуры, дружбы, товарищества, взаимного уважения, взаимопомощи, взаимной поддержки и положительными влияниями на социализацию своих членов, стимулированием самореализации их индивидуальных возможностей и создающая условия для самоутверждения.

Конфликт — острое столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, характеризующееся сильными эмоциональными переживаниями и элементами агрессивного поведения.

Конформизм — некритическое принятие и следование господствующим в группе мнениям и стандартам, стереотипам массового сознания, традициям, авторитетам, принципам и т.д.

Конформность — податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в принятии им ее мнений, целей, ценностей, установок, отношений, норм, первоначально не разделявших их.

Культура — система ценностей, жизненных представлений, знаний, образцов поведения, норм, совокупностей способов и приемов

человеческой деятельности, объективированных в духовных продуктах и предметных, материальных носителях (средствах труда, знаках), передаваемых последующим поколениям.

Лидерство — социально-психологический феномен, характеризующий отношения доминирования и подчинения людей в группе, основанные на авторитете.

Личностно-групповые социально-психологические явления — характеризуют психологические связи между отдельным человеком и группой.

Личностные социально-психологические явления — явления, возникающие у отдельных личностей и группах. Являясь достоянием индивидуальной психики, они тем не менее представляют в ней то, что вызвано массовидными социально-психологическими явлениями, а также иными (социально-психологическими механизмами, взаимоотношениями, общением и др.).

Личность — конкретный человек, обладающий сознанием и другими психологическими качествами, характеризующими его как представителя современной человеческой цивилизации, члена общества, определенной социальной группы, способного достойно жить и заниматься деятельностью среди людей, уважать, защищать и создавать социальные ценности.

Массовые социально-психологические явления — явления, охватывающие всю или большую часть группы, присущие ее психологии, влияющие на всех или большую часть ее членов. По преобладающим в них психологическим признакам они бывают преимущественно мотивационно-потребностного характера (групповые цели, потребности, интересы, ожидания, установки и др.), преимущественно познавательного характера (групповое мнение, взгляды, убеждения, восприятия, предрассудки, слухи и др.), преимущественно эмоционального характера (групповые настроения, чувства, переживания и др.), преимущественно поведенческо-волевого характера (групповые действия, нормы, обычаи, традиции, мода, вкусы).

Межгрупповые социально-психологические явления — явления, присущие двум или нескольким группам и отношениям между ними.

Межличностные социально-психологические явления — явления, характеризующие психологические связи между отдельными личностями.

Менталитет народа — исторически сложившийся в народе психологический склад мышления, образ мыслей, оценок, духовных установок, привычных социальных предпочтений и вкусов. Иногда это

называется «социальным (народным) характером». В нем выпукло представлены народная уникальность психологии общества.

Механизм группового давления — ощущение человеком, находящимся в группе, психологического давления мнений, настроений, традиций, обычаев и других социально-психологических явлений, господствующих в группе, принуждающих его вольно или невольно соглашаться с ними, признавать их и следовать им.

Механизм массовой силы — механизм облегчения проявления своих желаний, возможностей, сил людьми при нахождении в составе группы. Он способствует повышению активности и производительности совместного труда, совершению поступков отдельными людьми, которые они не совершили бы, если бы были одни.

Мораль — система ценностей и норм поведения, воплощающая сложившиеся в обществе представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, честности и порядочности.

Морально-психологический климат — частный случай социально-психологического климата в группе, общности, обществе. Он зависит от степени соблюдения в данной группе, общности или обществе моральных норм, уровня нравственности во взаимоотношениях и поведении людей и деятельности должностных лиц, руководителей, органов. Как социально-психологическое явление — это настроение удовлетворенности/неудовлетворенности людей господствующими в их жизни и при нахождении в группе проявлениями к ним справедливости/несправедливости, обеспечением их прав или нарушениями их, удовлетворением их законных требований, проявлениями к ним добра (уважения, внимания, заботы, помощи, защиты от несправедливости и зла и пр.) или равнодушия, недоброжелательности.

Мотив — то, что побуждает человека к активности, придает ей определенную направленность, характеризует то, ради чего эта активность совершается.

Мотив достижения — устойчивое побуждение, характеризующее стремление человека к наилучшему выполнению деятельности, к достижению высоких результатов в жизни.

Научение — непреднамеренное, стихийное, неосознанное приобретение человеком навыков и умений в опыте жизни или определенного поведения, действий, образа жизни.

Невроз — обратимое расстройство психической деятельности.

Нормы психологические — неформальные правила, стандарты, ожидания, регулирующие поведение и отношения между людьми.

Обученность — педагогическое свойство личности, результат ее обучения, воплощенный в знаниях, навыках и умениях.

Общение — информационные взаимосвязи (контакты) между людьми, сопряженные с их социальным восприятием, и взаимосвязанные с взаимоотношением и взаимодействием.

Общество — объединение людей, имеющее закрепленную совместную территорию, общие культурные ценности и социальные нормы, характеризующее осознанной социокультурной идентичностью (самопричислением) ее членов.

Общность — совокупность людей, связанная сходством жизненных условий, единством ценностей и норм, отношениями организации и осознанием социальной идентичности (самопричислением). Общность чаще всего представляет собой большую группу людей.

Обычай — воспринятая из прошлого форма поведения и отношений, которая воспроизводится в обществе (общественные обычаи) или социальной группе (групповые обычаи) и является привычной для его членов (различные обряды, праздники, производственные навыки и т.д.). По словам Г. Тарда, он состоит в подражании «своему и древнему», в то время как мода — подражание «новому и чужому».

Онтогенез — развитие индивида после рождения.

Педагогика — наука о целенаправленном формировании личности и человеческих общностей, обеспечении их жизни и деятельности педагогическими средствами, формами и методами.

Педагогические свойства личности — образованность, обученность, воспитанность, развитость.

Поведение — в широком понимании любое внешнее проявление активности человека, имеющей социальное значение.

Подражание — осознанное или малоосознаваемое копирование, следование чьему-то примеру в группе, образцу поведения.

Поступок — социально оцениваемый акт поведения, сознательное действие (в отличие от импульсивного), продукт социального и нравственного выбора, в котором человек утверждает себя как личность с проявлением своей цивилизованности и моральности.

Профессионализм — степень реального соответствия личности и подготовленности профессионала к успешному осуществлению профессиональной деятельности, его возможности достигать наивысших результатов при ее осуществлении.

Профессиональная деформация (деструкция) — нежелательные и порой вредные изменения в психологии личности профессионала,

вызванные спецификой профессиональной деятельности (при наличии индивидуальных предпосылок) и отрицательно сказывающиеся на ней.

Профессиональная наблюдательность — развитие способности подмечать характерные, но малозаметные и на первый взгляд малосущественные особенности обстановки, людей, предметов и их изменений, имеющие или могущие иметь значение для решения профессиональной задачи.

Профессиональное самосознание — осознание и оценка себя в профессиональной деятельности, внутреннее признание ее как важнейшего средства самореализации, самоутверждения в жизни, достижения самоуважения, а также оценка степени достижений.

Профессионально-психологическая подготовленность — формируемая и повышаемая в процессе подготовки профессионала возможность действовать в психологически насыщенной и сложной обстановке столь же эффективно, как и в обычной, и без негативных психологических последствий для самого профессионала.

Психиатризация психологии — попытки некоторых психиатров изучать, оценивать и объяснять всю деятельность психики с точки зрения соотношения нормы и патологии в ней, усматривать зародыши психических отклонений у большинства людей и сводить всю психологическую работу с людьми к психиатрической профилактике и лечению.

Психиатрия — отрасль медицины, изучающей психические заболевания, разрабатывающая и реализующая методы их диагностики, профилактики и лечения.

Психика — особая форма движения материи, объективной реальности, качественно своеобразное системное свойство высокоорганизованного и целостно функционирующего материального объекта — мозга. Психика — субъективный образ объективного мира, понимания человеком себя в нем и регуляции взаимосвязей с ним; это образ мира в человеке и человека в мире (понимания себя в нем, регулирования взаимоотношений с ним).

Психическое состояние — форма психической активности, характеризующаяся целостным своеобразием всех процессов, происходящих в психике человека в данный момент или за определенный отрезок времени.

Психологическая помощь — направление практического применения научных знаний и возможностей психологии, ориентированное на содействие человеку, испытывающему психологические трудности.

Психологические действия — сопровождающие решение профессиональных задач единицы деятельности профессионала, задачи, спо-

собы, средства, результат которых психологичен и способствует повышению эффективности решаемых им задач.

Психологические операции — элементарные способы и процедуры выполнения деталей какого-то психологического приема.

Психологические приемы — основные психологические способы выполнения как психологических, так и непсихологических действий, повышающие их эффективность.

Психологические результаты — возникновение или изменение явлений психологической природы (психических процессов, состояний, образований, свойств разного вида и качества), выступающих следствиями целенаправленных или стихийных воздействий (любой природы — физических, психологических, педагогических и иных) на человека, группу.

Психологические средства — психологические по своей природе феномены, которые способны оказывать психологическое влияние на людей, используются в качестве своеобразных «психологических инструментов»: речевые средства — слово, интонация, громкость и др.; невербальные (не словесные) средства — мимика, жесты, поза и др.; поведенческие средства — поступки, действия, пример другого человека, группы людей, расчетливо демонстрируемое поведение; обстановочные социально-психологические средства — морально-психологический климат, построение определенного типа взаимоотношений, намеренно применяемый стиль руководства и др.; активно-деятельностные средства — вовлечение человека в активную деятельность, имеющую определенные цели, задачи, свой объект и способствующую обогащению его знаний, совершенствованию навыков, умений, качеств, способностей.

Психологический анализ — процесс выявления и изучения психологических компонентов и их взаимосвязей в интересующем человека объекте, явлении, проблеме.

Психологический контакт — особый вид коммуникативного построения и атмосферы общения, характеризующихся сопряженностью намерений, мыслей, чувств, искренностью, вниманием к тому, что говорит собеседник, готовностью к пониманию его и принятию его доводов.

Психологический стресс — особое психическое состояние, характеризующееся неспецифическими системными изменениями активности психики человека и выражающее ее организацию и мобилизацию в связи с возникшими повышенными требованиями, содержащимися в новой ситуации, или изменениями состояния организма.

Психология группы — целостная совокупность действительно присутствующих данной группе социально-психологических явлений, взаимодействующих между собой и порождающих системные явления в ней.

Психология общества (общественная психология) — целостная, системная совокупность социально-психологических явлений, присутствующих населению, проживающему на определенной территории, организации жизнедеятельности на которой осуществляется государством.

Психомоторика — система психологически обусловленных мышечных реакций человека: сенсомоторных (вызываемых ощущениями, связанных с работой органов чувств — зрения, слуха и др.), кинестетических (вызываемых раздражением части проприорецепторов — чувствительных клеток, расположенных в самих мышцах; «мышечное чувство») и идеомоторных (вызываемых непроизвольно представлением о движении).

Психопрактика — обобщенный термин, обозначающий сферу и способы использования психологических знаний в практической жизни и деятельности людей.

Психотехника — психологическое мастерство, мастерство научно обоснованного использования психологических способов и средств при работе с людьми и решении прикладных профессиональных задач, связанных с их участием.

Работоспособность — психологическая и физиологическая возможность человека успешно выполнять работу в течение определенного времени с определенной успешностью.

Развитие — целенаправленный процесс инициации и помощи человеку в положительных количественных и качественных изменениях (совершенствовании) его свойств, качеств, способностей, обеспечивающих полноту самореализации личных возможностей в условиях современной цивилизации.

Развитость человека — уровень достигнутых основных качественных изменений в нем, произошедших с момента его рождения, выражающих степень усвершенствования его задатков и способностей, использования прижизненно представляющихся возможностей и отвечающих критериям социального, культурного, интеллектуального, физического, профессионального и иного специального (творческого, музыкального, эстетического, волевого, организаторского, ораторского и пр.) совершенства.

Релаксации (от *лат.* *relaxatio* — уменьшение напряжения, ослабление) — общее состояние покоя, психической и мышечной расслабленности.

Рефлексия — 1) процесс самопознания субъектом собственной психической деятельности, психических актов, состояний, индивидуальных особенностей; 2) во втором значении — воспроизводство мыслей, понимание ситуации другим человеком путем мысленной постановки себя на его место.

Ритуал — форма социально санкционированного упорядоченного символического поведения, совокупность регулярно совершаемых действий и их установленный порядок.

Роль — поведение, которое ожидается от человека, занимающего определенную социальную позицию или статус, и реализуется им (возможно, с разной успешностью).

Самоактуализация — активное самопобуждение человека к возможно более полному выявлению и приведению в действие личностных возможностей для самореализации в жизни и самоутверждения.

Самореализация — прижизненное саморазвитие человека, воплощенное в появлении и совершенствовании личных достоинств, в использовании всех наследственных и прижизненных возможностей для этого, в доведении личного развития до максимально доступной ему вершины (акме), отвечающей уровню современной человеческой цивилизации, культуры, морали, образованности, профессионализма. Каждому человеку важно сполна использовать в жизни все свои возможности. Зависит это прежде всего от самого человека, от его работы над собой, желания достигнуть в жизни многого, целеустремленности, упорства, от умного, умелого, морально чистоплотного и правомерного использования им предоставляемых жизнью и обществом возможностей, прав и свобод. Полная самореализация — важнейшее условие достижения успехов в жизни, самоутверждения среди людей.

Самоутверждение — важнейшая жизненная цель и продукт самореализации человека, воплощенный в его делах, продуктах жизни и деятельности, в приобретенном им достойном социально-психологическом статусе, положении среди людей, в их признании своих достоинств, дел и заслуг. Человек — не то, что он думает о себе, а то, что создали его ум, руки, воля, его мораль, упорный труд. Человек самовыражается и самоутверждается в делах, в том длинном шлейфе-следе, который он оставляет в жизни. Самоутверждение — это и объективно обоснованное уважение его к самому себе как к достойному человеку, не замававшему себя ничем, человеку со спокойной совестью, которому нечего стыдиться. Самоутверждение в своем самосознании связано с пониманием, что драгоценное и неповторимое вре-

мя жизни не тратилось и не тратится попусту, возможности условий, складывавшихся обстоятельств, своих прав и свободы не «унесены ветром» в безвозвратное прошлое, а использованы и используются сполна, а если есть упущенное, то корить надо себя, а не других.

Сензитивность — повышенная чувствительность человека к происходящему с ним и вокруг него.

Совместимость — явление, характеризующееся успешной взаимной идентификацией двух или нескольких членов группы, при которой у них не возникает нетерпимости друг к другу.

Согласие групповое — общность картины мира, понимания какого-то события, принятия совместного решения и осуществления совместных действий людьми, объединенными в социальную группу.

Соревнование — форма отношений между людьми в процессе производства материальных и духовных благ, вызывающая своеобразное возбуждение жизненной энергии, увеличивающее индивидуальную производительность отдельных лиц; принципиально отличается от конкуренции, при которой порождаемое ею повышение индивидуальной активности и производительности направлено на достижение личных целей данного человека, часто несовместимое с целями других людей. В соревновании же повышение активности и производительности действует в одном общем направлении — в сторону достижения общих социально значимых целей.

Социализация — процесс усвоения каждым человеком (от момента рождения и до конца жизни) и активного воспроизводства в особенностях своей личности и поведении опыта, накопленного человечеством и воплощенного в достижениях современной цивилизации.

Социальное восприятие — процесс психологического познания людьми друг друга в условиях непосредственного общения.

Социально-психологическая реальность — система индивидуально-психологических систем, интегральный продукт совместной жизни, взаимодействия и общения людей, их психической деятельности и поведения.

Социально-психологические взаимосвязи — компонент социальных связей, психологическая насыщенность их взаимоотношениями, общением и взаимодействием людей.

Социально-психологические закономерности — объективно существующие устойчивые, повторяющиеся причинно-следственные зависимости возникновения и динамики социально-психологических явлений.

Социально-психологические механизмы — превращения, посредством которых совершается действие закономерностей и происходит переходы от причины к следствию.

Социально-психологические свойства личности — ее особенности, которые она обнаруживает во взаимоотношениях с социальной действительностью: ценностью человеческой жизни, смыслом собственной жизни, обществом и общественными отношениями, социальными ценностями и нормами, группами и другими людьми, с потребностями личного вклада в совершенствование жизни в обществе, своих детей и сохранение человечества на Земле.

Социально-психологические факты — наблюдаемые (или фиксируемые с помощью социально-психологических методов) проявления социально-психологической реальности. К основным из них относится факт существования целостных объектов социально-психологической реальности — личности и общностей (групп) людей. Частными фактами выступают социально-психологические проявления существования и действия любых описываемых ниже явлений.

Социально-психологические явления — психологические явления, существующие в группах людей и возникающие у отдельных индивидов при их нахождении в группе.

Социально-психологический климат — состояние психологии группы (или большой общности, общества в целом), выступающее в качестве комплексного социально-психологического условия для пребывания в ней ее членов, оцениваемое последними как благоприятное или неблагоприятное для себя, как вызывающее чувство удовлетворенности или неудовлетворенности.

Социум — большая устойчивая общность, характеризующаяся единым условием жизнедеятельности людей, общим местом проживания и наличием вследствие этого общей культуры.

Силоченность групповая — характеристика степени связанности, единения членов группы.

Статус социально-психологический — положение человека в системе межличностных отношений.

Стереотип — стандартизированный, привычный образ мыслей, восприятий, отношений и поведения.

Стресс — произвольная, стереотипная (неспецифическая, схожая в разных ситуациях) реакция физиологического и психологического характера, связанная с повышением внутренней активности, напряжения и общей готовности к реагированию. Небольшой по интенсивности стресс оказывает положительное влияние (*эустресс*) на состояние, готовность и действия человека, а сильный — отрицательное (*дистресс*).

Субкультура — система символов, убеждений, ценностей, норм, образцов поведения, отличающих какую-либо социальную группу от культуры большинства общества.

Тест — краткое, стандартизированное, ограниченное во времени психологическое задание (проба), по результатам выполнения которого устанавливается определенная индивидуальная психологическая особенность испытуемого (или несколько особенностей).

Толерантность — отсутствие или пониженная чувствительность к воздействию неблагоприятных факторов, терпимость, снисходительность.

Тоталитаризм — система насильственного политического господства, характеризующаяся полным подчинением общества, его экономической, социальной, идеологической, духовной и даже бытовой жизни власти господствующей элиты, организованной в целостный военно-бюрократический аппарат и возглавляемый лидером («фюрером», «луче», «вождем» и др.).

Традиции — поведенческие элементы социального и культурного наследия, передающиеся из поколения в поколение и сохраняющиеся в определенном сообществе, социальной группе в течение длительного времени.

Тревожность — индивидуальная склонность к переживанию тревоги.

Тремор — произвольные ритмические мышечные сокращения (дрожь), вызывающие колебательные движения конечностей, туловища.

Убеждения — глубоко осознанные человеком знания, идеи, представления о потребном, должном, необходимом, внутренне одобряемые им и признаваемые как истинные, единственно возможные.

Усталость — психическое состояние, возникающее в процессе длительной и (или) тяжелой работы и выраженное в негативном переживании спада сил, слабости, разбитости, вялости, снижении желания продолжать работу, желании отдохнуть, ухудшении функций мышления, памяти, внимания, воли и др. Усталость — продукт снижения физиологических компонентов работоспособности и фактор, влияющий на нее, качество и результативность труда.

Утомление — физиологическое состояние организма человека, возникающее в процессе растраты запаса сил в ходе длительной и (или) тяжелой работы. Оно характеризуется проявлениями угнетения функций центральной нервной системы, снижением возбудимости, лабильности и нарастанием торможения процессов высшей нервной деятельности и их рассогласованности. Возникает нехватка кислорода в организме, накопление «шлака» — отходов от обмена веществ, снижение энергетических ресурсов систем организма и пр. Чем больше утомление, тем ниже работоспособность и показатели

продуктивности педагогического труда. Тесно связано с усталостью (см. выше).

Установка социальная — готовность, предрасположенность личности, группы к определенному восприятию ожидаемого социального объекта, события, проявления определенного отношения к нему и реализации социально значимого поведения, отвечающего ему.

Филогенез — исторический процесс возникновения и развития психики животных и человека, свойств человеческой психики и сознания.

Фобии — навязчивые состояния страха.

Фрейдизм (неофрейдизм, «глубинная психология») — философско-психологическое учение, основывающееся на взглядах его основателя австрийского психиатра З. Фрейда (1856—1939). Основной постулат его заключается в утверждении роли бессознательного, находящегося в глубине психики, но управляющего всей психической деятельностью и поведением человека. Бессознательное представляет собой врожденные и неизменные инстинкты — родительский, страха, половой и др. Приоритетную роль Фрейд отводил половому, с чем не согласился ни один из учеников Фрейда. Его последователи приняли лишь идею о решающей роли глубинных факторов, инстинктов, но в качестве их называли другие. Фрейдизм — разновидность биологизаторства (см. выше).

Фрустрация (от *лат.* frustratio — обман, тщетное ожидание, расстройство) — психическое состояние человека, возникающее в ситуации внутреннего противоречия между сильным мотивом и возможностью его реализовать, столкновение с непреодолимым препятствием, проблемой, которую крайне необходимо, но неизвестно как решить, расстройство от нереализованных значимых планов, крушения важных для него надежд, не оправдавшихся жизненно важных ожиданий.

Ценности социальные — разделяемые в обществе (общности, группе) непоколебимые убеждения в значимости, ценности, необходимости уважения, соблюдения, защиты, умножения определенных исторически сложившихся, подтвержденных в опыте духовных идей, идеалов, символов, отношений, норм, целей и средств их достижения. Идентификация с ними и следование им считается обязательным критерием духовной и реальной принадлежности человека к группе (общности, обществу), показателем его социально-психологической зрелости и культуры.

Ценностные ориентации — конкретные социальные ценности, воспринятые данным человеком, группой, ставшие его личными цен-

ностями, которые он ценит, соблюдает, бережет, распространяет и укрепляет.

Экстремальная готовность — психическое состояние готовности человека, группы, настрой на уверенные и эффективные действия в предвидении наступления экстремальной ситуации, внутренняя готовность начать действия.

Эмпатия — способность индивида эмоционально отзываться на переживания другого человека, сопереживание, достигаемое мысленной постановкой себя на его место и представлением, что он переживает в данный момент, что он чувствует, каково его эмоциональное состояние.

Я — понятие, выражающее единство и целостность личности с ее субъективной, внутренней стороны; индивид, каким он известен самому себе, каким он видит и представляет сам себя.

На переплете: *Д.Д. Жилинский «Под старой яблоней», 1900*

Учебное пособие

ОБЩАЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Столяренко Алексей Михайлович

Редактор Т.А. Зорина

Корректор Н.П. Касьяник

Оригинал-макет М.А. Бакаян

Оформление художника В.А. Лебедева

Лицензия серия ИД № 03562 от 19.12.2000 г.

Подписано в печать 28.07.2002 (с готовых ps-файлов)

Формат 60x88 1/16. Усл. печ. л. 24,0. Уч.-изд. л. 21,0

Тираж 20 000 экз. (1-й завод - 5 000). Заказ № 3042

ООО «ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА»

Генеральный директор В.Н. Закаидзе

123298, Москва, ул. Ирины Левченко, 1

Тел. (095) 194-00-15. Тел/факс (095) 194-00-14

www.unity-dana.ru E-mail: unity@unity-dana.ru

Отпечатано во ФГУП ИПК «Ульяновский Дом печати»

432980, г. Ульяновск, ул. Гончарова, 14