

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Красноярский государственный аграрный университет»

*Ю.В. Кулешова*

**ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

*Рекомендовано учебно-методическим советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Красноярский государственный аграрный университет» для внутривузовского использования в качестве учебного пособия по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом»*

*Электронное издание*

Красноярск 2024

ББК 88.742я73

К 90

*Рецензенты:*

*А.А. Машанов, кандидат медицинских наук, доцент каф. современных образовательных технологий Сибирского федерального университета*

*С.С. Мешкова, доктор биологических наук, доцент, профессор каф. социальной психологии, и.о. директора ОАНО ВО МПСУ, филиал в г. Красноярск*

К 90 **Кулешова Ю.В.**

**Психологическое обеспечение профессиональной деятельности:** учебное пособие / Ю.В. Кулешова; Краснояр. гос. аграр. ун-т. – Красноярск, 2024. – 213 с.

Содержание учебного пособия посвящено рассмотрению теоретических основ психологических составляющих профессиональной деятельности, методов психологического исследования, профессионально важных качеств личности. Особое внимание уделено прикладным вопросам психологической защиты и профилактики профессиональной деформации и выгорания.

Предназначено для студентов бакалавриата Красноярского ГАУ, обучающихся по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом».

ББК 88.742я73

© Кулешова Ю.В., 2024

© ФГБОУ ВО «Красноярский государственный аграрный университет», 2024

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	
1.1. Психологическая сущность понятий «деятельность» и «профессиональная деятельность» .....	7
1.2. Человек как субъект деятельности .....	11
1.3. Способности и их роль в профессиональном становлении человека .....	15
1.4. Темперамент как психодинамическое свойство личности в поведении и деятельности .....	22
1.5. Мотивационный аспект профессиональной деятельности .....	33
1.6. Психологические аспекты принятия управленческих решений .....	43
1.7. Профессиональная деформация личности .....	49
1.8. Профессиональное выгорание и его профилактика .....	57
<i>Контрольные вопросы и задания к Главе 1</i> .....	74
ГЛАВА 2. МЕТОДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	
2.1. Классификация методов и этика психологического исследования .....	76
2.2. Наблюдение и эксперимент .....	82
2.3. Опрос (беседа и интервьюирование) .....	88
2.4. Эмпатийное слушание и аттракция .....	90
2.5. Анкетирование и психологическое тестирование .....	93
2.6. Профессиографирование .....	98
2.7. Биографический метод и контент-анализ .....	100
<i>Контрольные вопросы и задания к Главе 2</i> .....	105
ГЛАВА 3. ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫЕ КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ	
3.1. Коммуникабельность и речевая культура .....	106
3.2. Стрессоустойчивость и эмоционально-волевая регуляция .....	108
3.3. Характер и самооценка личности .....	119
3.4. Лидерство и ответственность .....	137
3.5. Работоспособность и персональный тайм-менеджмент .....	144
3.6. Профессиональное саморазвитие и обучаемость .....	148
3.7. Стратегии поведения и способы психологической защиты личности в конфликте .....	152
<i>Контрольные вопросы и задания к Главе 3</i> .....	164
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	166
ГЛОССАРИЙ .....	167
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ .....	171

## ВВЕДЕНИЕ

Профессиональная деятельность занимает важное место в жизни каждого человека. В настоящее время общество предъявляет все большие требования к профессионализму. Развитие и преобразования в различных сферах, изменяющиеся условия труда, ускоряющийся темп жизни и информационная нагруженность – все это обуславливает потребность в психологическом изучении различных сторон профессиональной деятельности. Психология профессиональной деятельности — научно-практическая отрасль, занимающаяся изучением профессиональных отношений человека, особенностей его личности и субъектности, а также различных аспектов осуществления труда. В центре ее внимания – закономерности становления и развития профессионала, динамика профессиональных кризисов, профилактика деструкций личности. Диагностический инструментарий включает экспериментальные, наблюдательные и опросные методы в соответствии с задачами отрасли, включающими определение уровня потенциальных профессиональных возможностей человека, установление соответствия профессии запросам и ожиданиям человека, определение соответствия человека необходимым требованиям профессии. Изучать конкретного работника как субъекта профессиональных отношений необходимо с помощью системного подхода, учитывая все его индивидуальные особенности. Под длительным воздействием стрессов, которые так характерны для многих современных профессий, психические, физические и эмоциональные ресурсы человека быстро исчерпываются. При этом сам работник порой этого не осознает, он уверен, что с ним ничего не происходит, а источником собственных проблем считает исключительно внешнее окружение. Но эмоциональное выгорание со временем становится заметным даже в его поведении. Для самого человека выгорание опасно тем, что в этом состоянии он теряет интерес к жизни, перестает общаться с людьми, останавливается в профессиональном и личностном развитии, воспринимает себя жертвой обстоятельств и в целом считает жизнь несправедливой. В профессиональной сфере эмоциональное выгорание сотрудника сказывается и на эффективности его труда, качестве результатов. В таком состоянии человек начинает работать «спустя ру-

кава» и окружающим приходится порой брать часть работы на себя за своего «выгоревшего» коллегу. Особую опасность представляет риск эмоционального заражения всего коллектива и создания всеобщей стрессовой ситуации. Чтобы суметь противостоять подобным явлениям, человек должен изменить свою позицию «жертвы обстоятельств» на позицию «хозяина жизни», который ответственен за все, что происходит с ним, а также осознать, что он сам позволил довести себя до такого состояния. Безусловно, в целях профилактики синдрома эмоционального выгорания нужно научиться сохранять позитивное отношение ко многому происходящему в жизни, сосредотачиваясь на результатах и на том, какую пользу можно извлечь и чему научиться в сложившейся ситуации.

В связи с этим, учебное пособие «Психологическое обеспечение профессиональной деятельности», предназначенное для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» направлено на формирование у студентов знаний об особенностях профессионализации личности, развитии себя как субъекта труда, психологических подходах к изучению профессий и собственных возможностей, а также на развитие умений противостоять стрессам и личностным деформациям.

Содержание учебного пособия «Психологическое обеспечение профессиональной деятельности» посвящено широкому спектру актуальных теоретических и практических вопросов психологии профессионального становления личности. Структура учебного пособия содержит три основных раздела, в которых раскрывается суть психологических составляющих профессиональной деятельности, методологии психологического исследования, профессионально важных качеств будущего специалиста. Вместе с тем рассмотрены основные понятия по дисциплине, представлены контрольные вопросы и практические задания в завершении каждой главы. В заключительной части учебного пособия приводится список литературы, глоссарий и приложения, включающие набор психологических методик. Предлагаемые к рассмотрению материалы изложены последовательно и логически преемственно, позволяя обучающимся акцентировать внимание не только на теоретических вопросах психологического обеспечения профессиональной деятельности, но и на прикладных аспектах развития профессионально значимых качеств личности.

# ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

## 1.1. Сущность понятий «деятельность» и «профессиональная деятельность»

Словосочетание «профессиональная деятельность» своим лексическим значением уже указывает на непосредственную связь психологического феномена деятельности и профессии. Учёными разработан ряд основных подходов к пониманию сущности и способов анализа психологических составляющих деятельности (В.П. Зинченко, В.М. Гордон, А.В. Карпов, Э.Г. Юдин, В.П. Кузьмин и др.).

Противоречивость научных позиций в отношении наполнения понятия «деятельность» не исключает наличия некоторых общих взглядов на него: деятельность целостно и непротиворечиво можно представить как форму бытия и способ существования человека. В этом контексте деятельность обеспечивает удовлетворение естественных человеческих потребностей, становится фактором развития духовного мира человека, формой и условием реализации его культурных потребностей; создаёт условия для самореализации человека в системе общественных отношений.

Психологическая теория деятельности была создана в советский период Л.С. Выготским, С.Л. Рубинштейном, А.Н. Леонтьевым, П.Я. Гальпериным и многими другими выдающимися деятелями Отечественной научной школы. Психологическая теория деятельности опирается на основной принцип диалектического материализма, заключающийся в том, что не сознание определяет бытие человека, а наоборот, бытие, деятельность человека определяют его сознание и ориентирована на признание неразрывного единства сознания и поведения. В этом контексте деятельность рассматривается как исходная реальность, а психика как ее производная и одновременно неотъемлемая сторона. Психика не может рассматриваться вне деятельности, а деятельность существовать без психики. *Профессиональная деятельность* – (от лат. *professio* – официально указанное занятие, специальность), это род трудовой деятельности (занятий) человека, владеющего комплексом специальных теоретических знаний и практических навыков, приобретенных в результате специальной подготовки и опыта работы.

Профессиональная жизнь человека может быть довольно проблематичной в результате неправильного выбора сферы деятельности, неумения поставить перед собой определенные цели и задачи, отсутствия коммуникативных навыков и возможностей принимать решения и разрешать противоречия и многих других факторов, которые могут оказать деструктивное влияние на жизнедеятельность человека.

Теория деятельности занимает значимое положение в психологии. Во-первых, деятельность играет решающую роль в происхождении сознания и развитии психики человека. Во-вторых, деятельность выступает фактором проявления психических феноменов человека, в том числе и сознания. Иметь представление о человеке, особенностях его личности в основном можно лишь по результатам его деятельности.

Так, С.Л. Рубинштейн отмечал, что *понятие «деятельность»* употребляется в очень широком и неоднозначном смысле. Например, можно зафиксировать четыре варианта ее смыслового значения.

- Деятельность как совокупность результатов – продуктов, достижений, произведений и т.п.
- Деятельность как процесс преодоления трудностей, как решение проблем и задач, как способ их решения.
- Деятельность как процесс самоизменения человека в ходе изменения обстоятельств своей жизни.
- Деятельность как таковая, вне ее результативности, как способ отношения к условиям своей жизни.

В связи с этим существует несколько определений деятельности.

*Деятельность* – это взаимодействие человека и окружающего мира, в процессе которого человек целенаправленно и сознательно преобразует окружающую среду.

*Деятельность* – это специфическая человеческая активность, регулируемая сознанием, порождаемая потребностями и направленная на познание и преобразование внутреннего мира человека.

*Деятельность* – это система процессов, осуществляющих взаимодействие организма именно с предметной средой.

По мнению С.Л. Рубинштейна, в процессе деятельности происходит развитие человека, формирование его системы отношения к миру. Психика, сознание формируются в деятельности и поведении, и лишь через это они объективно познаются. Специфическая особенность че-

ловеческой деятельности состоит в том, что она сознательна и целенаправленна и именно через деятельность индивид реализует себя как субъект и как личность. Как субъект – в своем отношении к объектам им порожденным, как личность – в своем отношении к другим людям, на которых человек в процессе своей деятельности воздействует и с которыми через нее вступает в контакт. В деятельности все психические свойства личности не только проявляются, но и формируются.

*Деятельность* в психологическом понимании – это не внешние моторные преобразования, а позиция по отношению к людям и обществу, которую человек всем своим существом, в деятельности проявляющемся и формирующемся, утверждает. Основная функциональная единица деятельности – *действие*, а поведения – *поступок*.

На каждом этапе своего развития общество предъявляет определенный социальный заказ к востребованным качествам личности, а это значит, что результативность такого запроса будет наиболее успешной в том случае, если деятельность правильно организовать и разумно направить в соответствии с активностью, задатками и способностями личности.

По признаку направленности выделяют следующие виды деятельности:

- познавательная;
- общественная;
- управленческая;
- спортивная;
- художественная;
- техническая;
- ремесленная;
- гедоническая (получение удовольствий);
- коммуникативная и т.д.

Деятельность может быть активной и пассивной. Нормально развивающийся младенец уже активен, но в дальнейшем под влиянием среды и воспитания активность человека может повышаться либо понижаться. Прогрессивное развитие человека может быть обеспечено его активной эмоционально-окрашенной деятельностью, в которой он проявляет интерес и самореализуется как личность. В этом процессе организованность внешних условий может иметь решающее значение. Так, неапример, К. Ушинский говорил, что «ученик должен



учится сам, а педагог дает ему материал для учения и руководит этим процессом».

*Активность личности* носит избирательный характер и ее развитие происходит под воздействием лишь тех влечений, которые выражают потребность человека. При этом активность личности является не только предпосылкой, но и результатом воспитания.

*Психологическое строение деятельности* включает: 1 уровень — мотивационно-личностных аспектов деятельности, 2 уровень — действий, 3 уровень — операций, 4 уровень — психофизиологических функций, 2, 3, 4 уровни — операционально-технические аспекты деятельности.

*Операцией* называется способ выполнения действия, а характер операций зависит от условий, в которых совершается деятельность. Если действие отвечает цели, то операция отвечает условиям (внешние обстоятельства, возможности или внутренние средства субъекта). Психологическая характеристика операций состоит в их малой осознаваемости. Этим они отличаются от действий, которые предполагают и сознаваемую цель, и сознательный контроль за протеканием действия. По сути, уровень операций заполнен автоматическими действиями и навыками. Одни операции возникают путем адаптации или непосредственного подражания, а другие — из действий путем их автоматизации. Первые практически не осознаются и не могут быть вызваны в сознании даже при специальных усилиях, а вторые находятся на грани сознания.

*Действие* — основная единица анализа деятельности, это процесс, направленный на реализацию цели.

*Цель* — это образ желаемого результата, который должен быть достигнут в ходе выполнения действия.

#### *Основные характеристики действия*

1. Действие включает необходимый компонент — акт сознания в виде постановки и удержания цели, но данный акт сознания не замкнут в самом себе, он реализуется в действии.

2. Действие — это акт поведения (теория деятельности сохраняет достижения бихевиоризма, делая объектом изучения внешнюю активность человека), но он существует в неразрывном единстве с сознанием (принцип единства сознания и поведения). Движение без цели — это несостоявшееся поведение.

3. Через понятие «действие» теория деятельности утверждает принцип активности: активное начало в субъекте присутствует в форме цели, а не во внешнем стимуле.

4. Понятие действия выводит деятельность человека в предметный и социальный мир (получение пищи, избегание опасности, самосохранение – это прежде производство материального продукта, установление социального контакта, получение знаний и т.д.).

Совокупность действий, которые вызываются одним мотивом (во имя чего-то человек, как правило, производит много разных действий), называется деятельностью, а конкретнее, особенной деятельностью или особенным видом деятельности.

А.Н. Леонтьев различал внешнюю и внутреннюю деятельность.

*Внешняя деятельность* – это чувственно-предметная, материальная деятельность.

*Внутренняя деятельность* – это умозрительная деятельность по оперированию образами, представлениями о предметах, иными словами — это идеальная деятельность сознания (внутренняя работа).

Внутренняя деятельность вторична, т. к. она формируется на основе внешней предметной деятельности. Процесс перехода внешней предметной во внутреннюю психическую деятельность обозначается в психологии термином «*интериоризация*». Интериоризация состоит не в простом перемещении внешней деятельности во внутренний план сознания, а в формировании этого осознания. Обратный переход от внутренней к внешней называется «*экстериоризация*». Опреде-чивание наших представлений, создание предмета по заранее разработанному плану – все это примеры экстериоризации. Примерами внутренней деятельности является умственная работа, абстрактное моделирование действий, обдумывание поступков, размышления.

*Функции внутренних действий:*

- Подготовка внешних действий.
- Экономия человеческих усилий и средств дает возможность достаточно быстро выбрать нужное действие.
- Избегание грубых ошибок.

*Особенности внутренних действий:*

• Внутренняя деятельность как активность – это деятельность, которая имеет принципиально то же строение (побуждается мотивами, сопровождается эмоциональными переживаниями, имеет свой опера-

ционально-технический состав), что и внешняя, и отличается лишь формой протекания, а вместо реального продукта получается абстрактный мысленный результат.

- Внутренняя деятельность происходит из внешней, практической деятельности путем процесса интериоризации при переносе соответствующих действий в умственный план (для успешного воспроизведения какого-то действия в уме нужно обязательно освоить его и получить сначала реальный результат).

## 1.2. Человек как субъект деятельности

Еще один важный аспект общественно-исторического подхода к изучению психики человека представлен постановкой проблемы сознания и деятельности. Анализом этой проблемы занимался С. Л. Рубинштейн. «Основной закон исторического развития психики человека, — писал он, — заключается в том, что человек развивается, трудясь: изменяя природу, он изменяется сам; порождая в своей деятельности — практической и теоретической — предметное бытие очеловеченной природы, культуры, человек вместе с тем изменяет, формирует, развивает свою собственную психическую природу». Таким образом был сформулирован принцип единства сознания и деятельности, ставший основополагающим для отечественной психологии. Наиболее полно категория деятельности в психологии разработана А. Н. Леонтьевым, который понимал деятельность как содержательный процесс, в котором субъект осуществляет преобразующие действия с предметным миром и, что именно посредством деятельности человек включается в систему общественных связей и отношений. Психологическое развитие человека — по А. Н. Леонтьеву — это процесс развития его деятельности, сознания, личности.

Общепсихологические представления о социальной и деятельностной природе человека были реализованы в возрастной и педагогической психологии. Так, известный психолог В. В. Давыдов пишет, что диалектико-материалистическое понимание процессов исторического и онтогенетического развития деятельности, психики и личности человека, сложившиеся в отечественной философии и психологии, является основой психолого-педагогической теории развивающего обучения и воспитания подрастающих поколений.

*Понятие о человеке как субъекте деятельности*

Субъектность человека в своей основе связана со способностью индивида превращать собственную жизнедеятельность в предмет практического преобразования. Сущностными свойствами этого процесса является способность человека управлять своими действиями, реально-практически преобразовывать действительность, планировать способы действий, реализовывать намеченные программы, контролировать ход и оценивать результаты своих действий.

Практическое отношение человека к действительности включает в себя три составляющие: 1) субъект, наделенный активностью и направляющий ее на объекты или на других субъектов; 2) объект, на который направлена активность субъектов; 3) активность, выражающаяся в том или ином способе действия субъекта с объектом.

В роли *субъектов деятельности* могут выступать: а) конкретный индивид, б) социальная группа, в) общество в целом. В зависимости от этого выделяют индивидуальную деятельность, коллективную или групповую деятельность и общественно-историческую деятельность.

Становление субъекта деятельности есть процесс освоения индивидом ее основных структурных составляющих: смысла, цели, задач, способов преобразования человеком объективного мира.

Психологическое строение индивидуальной деятельности достаточно полно и развернуто описано в работах А. Н. Леонтьева и представителей его научной школы. Согласно их теории, целостная деятельность включает: потребности — мотивы — цели — условия достижения цели (единство цели и условий составляет задачу). Схематически структуру деятельности можно представить следующим образом (рис. 1). Первый уровень деятельности (потребности, мотивы, цели, условия) составляет ее предметное содержание. Это внутренний план ее осуществления, то, на основе чего она строится. Вторым уровнем деятельности (отдельная деятельность, действия, операции) составляют ее структурные элементы. Это реализация деятельности, сама деятельность в реальности. Но в деятельности есть и третий уровень — взаимные переходы и превращения ее отдельных структурных элементов (мотива — в цель и, соответственно, деятельности — в действие, цели — в условие ее реализации и т. д.). Это уже *динамика деятельности*, ее трансформация.

Потребность

Задача

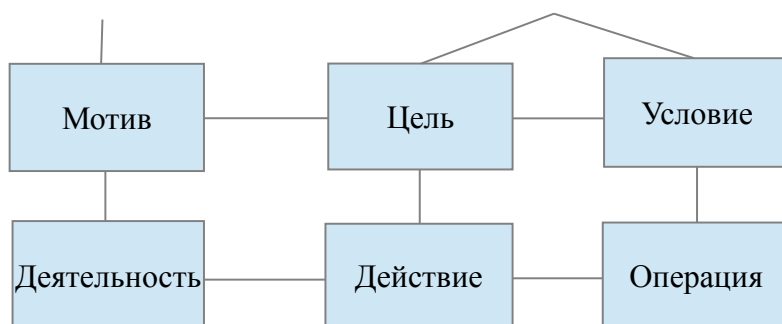


Рис. 1. Психологическое строение индивидуальной деятельности (по А.Н. Леонтьеву)

*Деятельность как целое* — это единица жизни человека, активность, отвечающая определенной потребности, мотиву. Деятельность всегда соответствует определенному мотиву. Действие выступает как составная часть деятельности и отвечает осознаваемой цели. Любая деятельность осуществляется в форме действий или цепочки действий. Тем не менее одна и та же деятельность может реализовываться разными действиями, и одно и то же действие может входить в различные виды деятельности. Действие, имея определенную цель, осуществляется разными способами в зависимости от тех условий, в которых оно совершается. Способы осуществления действия являются операциями в виде преобразованных и более сложных действий.

Освоение любого конкретного вида деятельности подчиняется общим закономерностям развития. В. В. Давыдов выделяет ряд таких закономерностей. Во-первых, существует процесс возникновения, формирования и распада любого конкретного вида деятельности (например, игровой, учебной, трудовой и т. п.). Во-вторых, ее структурные компоненты постоянно меняют свои функции, превращаясь друг в друга (например, потребности конкретизируются в мотивах, действие может стать операцией и наоборот). В-третьих, различные промежуточные виды деятельности взаимосвязаны в едином потоке человеческой жизни. В-четвертых, каждый вид деятельности первоначально возникает и складывается в своей внешней форме как система развернутых взаимоотношений между людьми и лишь на этой основе возникают внутренние формы деятельности отдельного человека. При целенаправленном и осознанном освоении любого вида де-

тельности следует учитывать именно эти основные психологические закономерности.

Освоение деятельности, превращение индивида в субъекта деятельности означает овладение им основными структурными компонентами деятельности, т.е. ее потребностями и мотивами, целями и условиями их достижения, действиями и операциями.

*Умения и навыки* являются характеристиками выполнения человеком различных действий. При этом в психологии есть две трактовки этих понятий. Согласно первой из них, умения и навыки рассматриваются как уровни овладения человеком теми или иными действиями, выполняемыми на основе знаний. *Умение* при этом рассматривается как первая ступень овладения каким-либо действием, а *навык* — как вторая ступень, означающая уже вполне успешное, безошибочное выполнение этого действия. Умение означает, что индивид уже усвоил соответствующее знание и может его применять, контролируя каждый свой шаг в соответствии с этим знанием. Навык же означает, что применение знания приобрело автоматизированный характер. То, что конкретное действие стало навыком, означает, что индивид приобрел возможность осуществлять данную операцию, не делая ее выполнение своей сознательной целью.

С другой стороны, умения и навыки относятся к разным действиям. Действия, которые выполняет человек, в частности ученик, в процессе учения, весьма разнообразны и образуют сложную иерархическую структуру. Среди них есть простейшие, которые приходится выполнять многократно, почти на каждом шагу. Каждое из этих действий входит как составной элемент в более сложные действия, и поэтому необходимо, чтобы человек мог выполнять их уже быстро и безошибочно, «не задумываясь», т. е. автоматизированно. Такое автоматизированное выполнение простейших действий и называется *навыком*. Для выполнения более сложных действий, например, решение каких-либо задач, написание сочинения, составление схемы, построение модели и т. д., ученик должен владеть действиями по применению знаний и навыков. Вот такое владение сложной системой психических и практических действий, необходимых для целесообразной регуляции деятельности имеющимися у субъекта знаниями и навыками, называется умением. Следовательно, умения — это сознательное применение имеющихся у ученика знаний и навыков для выполнения сложных действий в различных условиях, т. е. для решения

соответствующих задач. Выполнение каждого сложного действия для ученика выступает как решение задачи.

### 1.3. **Способности и их роль в профессиональном становлении человека**

Основным выражением человека как субъекта являются его способности. Еще С.Л. Рубинштейн, которому принадлежит заслуга разработки основных положений психологии способностей, отмечал, что именно способности квалифицируют личность как субъекта деятельности.

Под *способностями* понимают свойства или качества человека, которые адаптируют его к успешному выполнению определенной деятельности. Способности несут в себе природные предпосылки развития в виде задатков. *Задатки* – это врожденные анатомо-физиологические особенности мозга, нервной системы, органов чувств и движения, функциональные особенности организма человека, составляющие природную основу развития способностей.

Люди от рождения бывают наделены различными задатками. Задатки как природные особенности человека неспецифичны по отношению к конкретному содержанию и конкретным формам деятельности, они многозначны и могут реализовываться в различных типах способностей. *Задатки* – лишь предпосылки развития способностей. Включаясь в развитие человеческой субъективности, задатки преобразуются и изменяются, они обуславливают развитие способностей человека.

Природа индивидуальных и родовых способностей человека – общая. Их единой нейрофизиологической основой являются, по мнению А.А.Ухтомского, функциональные органы, формирующиеся прижизненно. Таким образом, *способности* – наиболее явно выраженные функциональные органы человека, сформированные на основе органических предпосылок. К родовым характеристикам, присутствующим человеку, относят его способность к труду, рефлексии, общению с помощью языка, саморазвитию и т. д. Способности в строгом понимании родственны способам деятельности, точнее жизнедеятельности. «Все специальные способности человека, – писал С.Л. Рубинштейн, – это в конце концов различные проявления, стороны общей его способности к освоению достижений человеческой культуры и ее

дальнейшему продвижению. Способности человека – это проявления, стороны его способности к обучению и к труду». Это и есть *общие или родовые* способности человека.

Из единой природы способностей и родовых характеристик человека вытекает определение структуры способностей. В состав каждой способности, делающей человека пригодным к выполнению определенной деятельности, всегда входят операции или способы действия, посредством которых эта деятельность осуществляется. Поэтому по мнению С.Л. Рубинштейна «ни одна способность не является актуальной, реальной способностью, пока она не вобрала в себя систему соответствующих общественно выработанных операций».

С этой точки зрения определенная способность всегда представляет собой сложную систему способов действий или операций.

При развитии способностей в процессе деятельности существенное значение имеет взаимосвязь между способностями и умениями. *Способности и умения* не тождественны, но взаимосвязаны. Освоение знаний и умений предполагает наличие способностей. Формирование способностей к определенной деятельности предполагает освоение связанных с ней умений и знаний. Способности развиваются и совершенствуются именно в том, что делает человек.

### *Современные психологические теории способностей*

Способности в отечественной психологии традиционно принято разделять на две группы: общие и специальные. *Общими* называют способности человека, которые в той или иной мере проявляются во всех видах его деятельности. К общим способностям относятся познавательные, психомоторные и духовные способности. Познавательные способности – средства познавательной деятельности и познавательной активности человека. К ним относятся способности ощущения; восприятия (перцептивные); памяти (мнемические); мышления (мыслительные); внимания (аттенционные); представления; воображения (имажинитивные). Психомоторные способности проявляются при реализации сенсомоторных процессов, идеомоторных процессов и моторных действий. В качестве основных показателей психомоторных способностей выделяют:

- скорость (быстрота прохождения траекторий);
- силу;



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

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

К *специальным* относят те виды способностей, от которых зависит успешность выполнения отдельных видов учебной и профессиональной деятельности. Предположительно количество специальных способностей соответствует числу видов деятельности, которыми человек может заниматься. На этом фоне возникает вопрос о наличии (отсутствии) общей психологической основы для отдельных видов способностей. Специальные способности – свойства личности, которые позволяют достигать значительных результатов в том или ином виде деятельности.

С точки зрения С. Л. Рубинштейна, все специальные способности человека — это проявления его способности к обучению и к труду. По мере того как создавались новые области культуры, материализовавшиеся в продуктах общественной практики, порождались или развивались новые способности и прежние способности получали новое содержание. На фоне этого общего положения возникают новые модели, объясняющие более детально структуру способностей.

*Теория В. Д. Шадрикова*

Рассматривая сущность способностей, В. Д. Шадриков отмечает, что они относятся к категории свойства, которое проявляется в эффективности реализации определенной функции. Соответственно, способности — это свойства функциональных систем, реализующих определенную психическую функцию, имеющие индивидуальную

меру выраженности, проявляющуюся в успешности освоения и выполнения деятельности. Под влиянием требований выполняемой деятельности происходит отбор приемов переработки информации, формируются новые, необходимые для повышения эффективности данной деятельности, интеллектуальные операции. В процессе конкретной деятельности происходит настройка операционных механизмов к содержанию деятельности (оперативность). Благодаря этой оперативности общие способности трансформируются в специальные. Имея свое начало в функциональной системе трудовой деятельности, структура способностей помогает понять, как функционирует сама система деятельности.

Способности предполагают включенность личностных механизмов регуляции (мотивационных, эмоциональных, волевых). Способности этого уровня вбирают в себя способности субъекта деятельности и индивидуума, обуславливая социальное поведение. Высшими личностными способностями являются способности духовные, представляющие собой новые системные качества, образующиеся при интеграции в структуру способностей нравственных норм и духовных ценностей. Каждый человек имеет индивидуальное сочетание способностей, а успешность его деятельности определяется наличием того или иного их сочетания.

Таким образом, *способности* – это относительно устойчивые психические свойства, которые проявляются в индивидуальном своеобразии психических средств, реализующих ту или иную деятельность. Способности отличают одного человека от другого по качественным и количественным показателям успешности освоения деятельности. Это не знания, не умения и не навыки человека, это внутренние условия, благодаря которым человек может более успешно или менее успешно осваивать-либо деятельность. Способности проявляются в скорости, точности приобретаемых знаний и эффективной выработке умений и навыков.

Принципиальными вопросами для психологии являются проблемы соотношения задатков и способностей, развития общих и специальных способностей, соотношения способностей и интеллекта. Способность состоит из природных и приобретаемых компонентов. Иначе говоря, структуру способности можно описать функциональными, операционными и регулирующими механизмами, которые находятся в системном взаимодействии. Основу способности состав-

ляют функциональные механизмы – генотипически и врожденно обусловленные свойства функциональных систем, реализующие ту или иную функцию. Они имеют природно заданную меру выраженности, которая проявляется в реализации конкретных функций. Элементами функциональных систем, создающими природные механизмы способностей, являются нейроны. Свойства нейронов и их образований и есть задатки способностей.

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

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

*Пассивная (спонтанная) компенсация происходит* за счет системного взаимодействия функциональных механизмов способностей. Этот процесс может наблюдаться при реализации деятельности и при работе по возмещению нарушенных функций.

В психологии выделяется три основных концепций способностей (Рис. 2)



## Рис. 2. Основные теории способностей

*Теория наследственности* способностей ведет свою историю еще со времен Платона, который утверждал, что способности имеют биологическое происхождение, т.е. их проявление целиком зависит от того, кто был родителем ребенка, от того, какие черты им были унаследованы. Обучение и воспитание при этом могут лишь изменять скорость их появления, но способности всегда проявятся тем или иным образом. Подход к наследственной природе способностей нашел отражение во взглядах, связывающих способности человека с величиной его мозга. Но эти исследования впоследствии не подтвердились.

*Теория приобретенных способностей* связывает способности исключительно со средой и воспитанием. Еще в XVIII веке К.А. Гельвеции утверждал, что с помощью специального воспитания можно сформировать гениальность. В качестве примеров сторонники теории приводили случаи, когда ребенок по каким-то причинам лишается возможности общения со взрослыми и сверстниками, в результате способного человека из него не получается. Жизненные наблюдения и специальные исследования свидетельствуют, что природные предпосылки способностей нельзя отрицать. В ряде профессий они имеют особо важное значение.

*Приобретенное и природное* в способностях. Эта концепция, объединяющая две, приведенные выше теории, подтверждается практикой и специальными исследованиями. Исследователи разделяют способности на природные и приобретенные. Разделение это очень условно. Наследственность включается в качестве одного из условий в развитие человека, но его способности являются не прямой функцией его наследственности. Прежде всего наследственное и приобретенное в конкретных особенностях личности образуют неразделимое единство и в силу этого нельзя относить какие-либо конкретные психические свойства личности на счет одной лишь наследственности. К тому же наследственны могут быть не сами психические способности в их конкретном психологическом содержании, а лишь органические предпосылки их развития. Органические предпосылки развития спо-

способностей человека обуславливают, но не определяют одаренности человека и возможностей его развития.

Способность развивается на основе различных психофизических функций и психических процессов. Способность — сложное синтетическое образование, включающее ряд качеств, без которых человек не был бы способен к какой-либо конкретной деятельности, и свойств, которые вырабатываются лишь в процессе определенным образом организованной деятельности.

*Креативность* — творческие способности индивида, характеризующиеся готовностью к принятию и созданию принципиально новых идей, отклоняющихся от традиционных или общепринятых схем мышления и входящие в структуру одаренности в качестве независимого фактора.

Креативность включает в себя повышенную чувствительность к проблемам, к дефициту или противоречивости знаний, действий по определению этих проблем, по поиску их решений на основе выдвижения, проверке или изменения гипотез. Для оценки креативности существуют специальные тесты исследования дивергентного мышления, личностные опросники, анализ результативности деятельности. С целью содействия развитию творческого мышления могут использоваться учебные ситуации, которые характеризуются незавершенностью или открытостью для введения новых элементов, при этом обучающихся стимулируют к выработке множества вопросов. В целом развитие способностей человека осуществляется поэтапно. В психологии чаще всего встречается следующая преемственность уровней развития способностей: способность, одаренность, талант, гениальность.

#### **1.4. Темперамент как психодинамическое свойство личности в поведении и деятельности**

*Темперамент* — это соотношение устойчивых индивидуальных особенностей человека, отражающих психодинамическую сторону его жизнедеятельности. *Темперамент* — это индивидуальная характеристика со стороны динамических особенностей психической деятельности человека, т.е. ее интенсивности, скорости, темпа, ритма психических процессов и состояний. Темперамент проявляется в общей ак-

тивности, в особенности моторной сферы и свойствах эмоциональности.

*Общая активность* определяется интенсивностью и объемом взаимодействия человека с окружающей средой — физической и социальной. С одной стороны это может быть вялость, инертность, пассивность, а с другой — большая энергия, активность, и стремительность в деятельности. *Двигательная, или моторная, активность* показывает состояние двигательного и речедвигательного аппарата. Проявляется в быстроте, силе, резкости, интенсивности мышечных движений и речи человека, его внешней подвижности или сдержанности, говорливости или молчаливости. *Эмоциональность активности* выражается в эмоциональной впечатлительности, импульсивности, эмоциональной лабильности.

Самой древней типологией темперамента является учение Гиппократ о четырех видах темпераментов: холерический, сангвинический, флегматический и меланхолический. Гиппократ (V в. до н.э.) связывал тип темперамента с преобладанием в организме человека той или иной жидкости. Смешиваясь в организме каждого человека в определенных пропорциях, по его представлениям, они и составляют преобладающий тип темперамента. Смешение жидкостей в организме, характеризующееся преобладанием крови, было названо сангвиническим темпераментом (от лат. «sanguis» — кровь); смешение, при котором преобладает лимфа, — флегматическим темпераментом (от греч. «phlegma» — слизь); смешение с преобладанием желтой желчи было названо холерическим темпераментом (греч. «chole» — желчь); смешение с преобладанием черной желчи (от греч. melaina chole — черная желчь) получило название меланхолического темперамента. Эти названия темперамента сохранились до сих пор.

У Гиппократ был чисто физиологический подход к темпераменту. Он не связывал его с психической жизнью человека и говорил даже о темпераменте отдельных органов, например, сердца, печени. Со временем появились умозаключения о том, какие психические свойства должны быть у человека, в организме которого преобладает кровь, желчь и т.д. Отсюда появились психологические описания — «портреты» различных темпераментов. Первая попытка в этом принадлежит античному врачу Галену (II в. н.э.). Позднее, в конце XVIII века, психологические портреты четырех темпераментов описал И. Кант, который утверждал, что они составлены «по аналогии игры

чувств и желания с телесными движущими причинами». Он выделял темпераменты чувств (сангвинический и меланхолический) и темпераменты деятельности (холерический и флегматический). Сангвинический темперамент Кант рассматривал как характеристику людей веселого нрава, оптимистов, юмористов. Их отличает доброта, отзывчивость, готовность прийти на помощь. Меланхолический темперамент характерен для людей мрачного настроения, повышенной тревожности и ранимой души. Холерический темперамент встречается у вспыльчивых людей, которые быстро воспламеняются, но быстро и остывают. Флегматический темперамент относится к хладнокровным, спокойным и медлительным людям. Они долго осваивают новую деятельность, продолжительное время сохраняют рабочее состояние.

В дальнейшем научная судьба «учения о темпераменте» развивалась по двум линиям: физиологической и психологической. Наиболее серьезная попытка подвести физиологическую базу под темперамент связана с именем И.П. Павлова. Первоначально физиологическая концепция получила в школе Павлова название учения о типах высшей нервной деятельности, а позже она трансформировалась в «учение о свойствах нервной системы».

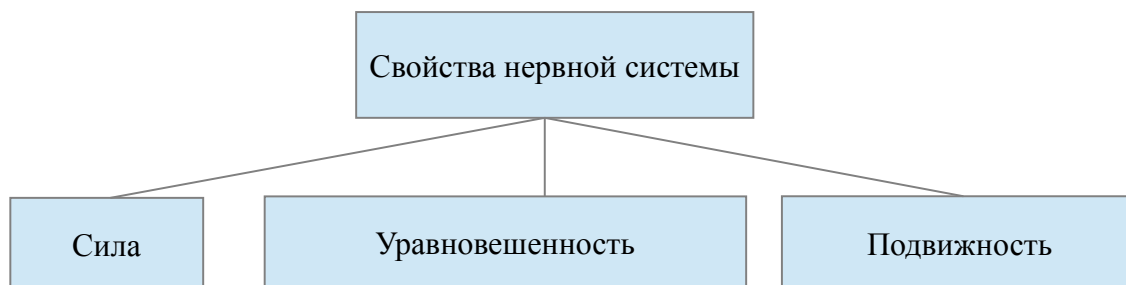


Рис. 3. Основные свойства нервной системы (по И. Павлову)

*Сила нервных процессов* – это степень реакции НС на различные раздражители. Сила нервной системы определяется ее способностью выдерживать интенсивные нагрузки: длительную работу, стресс. В зависимости от этого было выделено два ее типа : сильный и слабый. Человек с сильным типом НС способен сохранять свои функциональные характеристики в условиях повышенной напряженности и нагрузки, что не присуще человеку со слабым типом.

*Уравновешенность* – это соотношение процессов возбуждения и торможения в НС. Она проявляется в противоречивых и конфликтных ситуациях, инициирующих у человека одновременно два противоположно направленных способа поведения: быть активным – быть сдержанным, говорить – молчать, немедленно принимать решения – повременить. В зависимости от того, в какой мере сбалансированы эти процессы по силе, выделяют два типа НС и соответствующих типа темперамента: уравновешенный и неуравновешенный с преобладанием силы возбуждения.

*Подвижность* – это показатель быстроты смены процессов возбуждения и торможения и определяется временными параметрами функционирования этих процессов. Она проявляется в ситуациях освоения навыков, смены деятельности, вхождения в деятельность. В соответствии с этим было выделено два типа НС: подвижный и инертный. Они отличаются скоростью протекания соответствующих нервных процессов и соответствующих внешних или внутренних действий (мышления, памяти, воображения).

Так были выделены следующие четыре типа высшей нервной деятельности:

1. сильный – уравновешенный – подвижный;
2. сильный – уравновешенный – инертный;
3. сильный – неуравновешенный;
4. слабый.

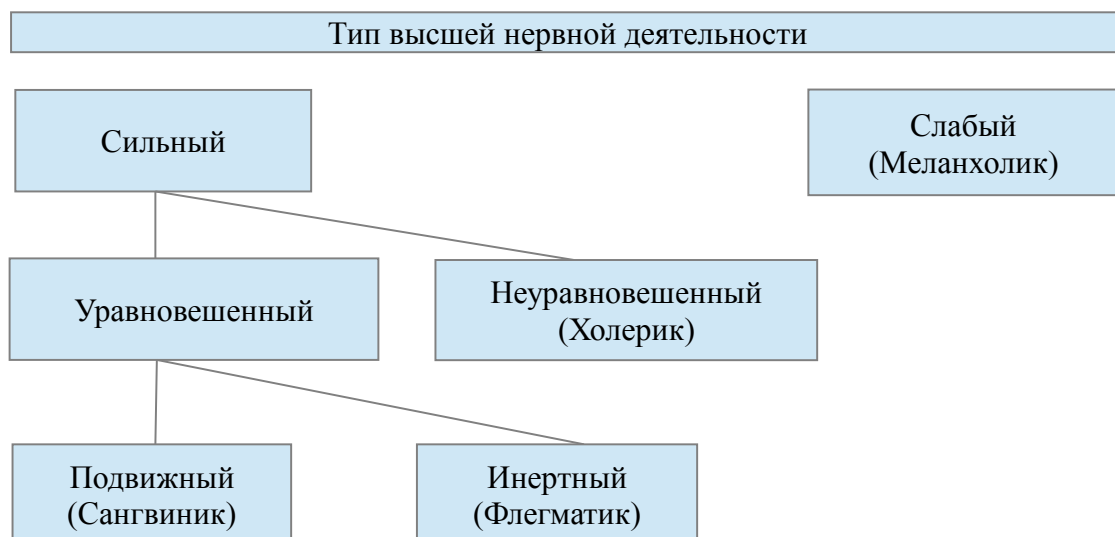


Рис. 4. Схема типов высшей нервной деятельности (по И.П. Павлову)



Эта очень известная схема И.П. Павлова устарела. Ведь сам Павлов уже признавал, что различные комбинации свойств НС могут дать 24 разных типа. Более того, он изменил значение слова «темперамент», введя понятия «генотип» и «фенотип». *Генотип* Павлов определил как прирожденный тип НС, фенотип – как склад высшей нервной деятельности, который образуется в результате комбинации врожденных особенностей и условий протекания. Генотип Павлов связал с понятием «темперамент», а фенотип – с понятием «характер».

В качестве самого общего итога приходится констатировать, что, хотя темперамент и характер в психологии различаются, четкой границы между ними не проводится. В самом общем и приблизительном смысле темперамент продолжает пониматься либо как «природная основа», либо как «динамическая основа» характера.

В исследованиях Б.М. Теплова (1896-1965) и В.Д. Небылицына (1930-1972) были открыты новые свойства нервной системы: *динамичность* (от этого свойства зависит легкость, скорость образования временных нервных связей) и *лабильность* (от этого свойства зависит скорость возникновения и прекращения нервного процесса).

Другой важный вопрос изучения темперамента – вопрос о соотношении биологических свойств человека, его органической основы с психологическим «наполнением» темперамента. В работах Б.М.Теплова, В.Д. Небылицына и В.С. Мерлина была развита концепция двухаспектности психики, суть которой состоит в выделении в психике человека двух аспектов: *предметно-содержательного* и *формально-динамического*.







*Содержательный аспект психического* представлен образами, идеями, отношениями, мотивами, смыслами, ценностями и т.д. Содержание психического складывается в результате взаимодействия человека с предметным миром, межличностного взаимодействия, реализации деятельности и общения.



*Формально-динамические характеристики психического* составляют черты и свойства психики человека, лежащие в основе его деятельности независимо от ее конкретных мотивов, целей, способов, отношений и проявляющиеся во «внешней картине поведения» (И.П. Павлов). Динамические особенности психики обуславливаются нейрофизиологическими свойствами организма человека. Формаль-

но-динамические особенности психики человека и составляют то, что мы называем темпераментом.

Таким образом, *темперамент* можно определить как формально-динамическую составляющую поведения человека, проявляющуюся в общей активности взаимодействия человека с окружающим миром и эмоциональным отношением к его процессу и результатам.

Психологическая теория темперамента В.С. Мерлина построена на основе изучения особенностей поведения людей в различных жизненных ситуациях, в соответствии с которыми было выделено несколько устойчивых, предельно обобщенных формальных (бессодержательных) свойств человека, названных эмоционально-динамическими или свойствами темперамента. К ним относятся сензитивность, реактивность, активность, соотношение реактивности и активности, темп реакций, экстраверсия, эмоциональная возбудимость:

-  *сензитивность* – чувствительность психики, о которой судят по тому какова наименьшая сила внешних воздействий, необходимая для возникновения какой-либо реакции человека, и какова скорость этой реакции;
-  *реактивность* – степень произвольности реакции на внешние и внутренние воздействия одинаковой силы (например, критическое замечание, обидное слово);
-  *активность* – степень энергичности, с которой человек воздействует на внешний мир и преодолевает препятствия при осуществлении целей;
-  *соотношение реактивности и активности*, по которому судят о том, от чего в большей степени зависит деятельность человека: от случайных внешних или внутренних обстоятельств (настроений, желаний, случайных событий) или от целей намерений, стремлений, убеждений человека;
-  *темп реакций* – скорость протекания различных психических реакций и процессов (скорость движений, темп речи, находчивость, скорость запоминания);
-  *экстраверсия* – зависимость реакции и деятельности человека от внешних впечатлений, возникающих в данный момент, и интроверсия – зависимость реакций и деятельности от внутренних образов, обращенность к своему внутреннему миру;

  *эмоциональная возбудимость* характеризует минимальную силу воздействия, необходимого для возникновения эмоциональной реакции, и скорость, с которой она возникает.

Выделенные свойства являются не личностными, а индивидуальными. Они отличаются довольно жесткой генетической предопределенностью, что существенно ограничивает возможности их изменения с помощью воспитательных воздействий. Задача родителей и педагогов заключается не в том, чтобы изменить их у ребенка, а в том, чтобы принять их как данность, приспособиться к ним и воспитать у него способность разумно опираться на них в процессе решения различных жизненных задач. Например, сензитивный человек должен по возможности избегать ситуаций, связанных с повышенной ответственностью, риском, психической и физической перегрузкой. Они представляются для него трудно преодолимыми, а значит, невыгодными.

Свойства темперамента, не являясь личностными, имеют важное значение в формировании различных личностных образований: самооценки, характера, способностей. В Таблице 1. представлены характеристики людей в зависимости от различных типов темперамента.

Таблица 1. Характеристики людей в зависимости от различных типов темперамента (Самоукина Н.В., 2003)

Сангвинический	Повышенная реактивность и активность (соотношение уравновешенное), откликается на все новое. Темп реакций высокий, что проявляется в быстрых движениях, темпе речи, мышления. энергичный и работоспособный, активно принимается за новое дело и может долго работать. Продуктивен при динамической и разнообразной работе. Способен быстро сосредоточить свое внимание, ему присущи гибкость ума, находчивость. Экстравертирован, быстро находит контакт с другими людьми, общителен. Эмоционально не устойчив, легко поддается чувствам, они у него обычно несильны и неглубоки. Склонен к положительным эмоциям.
Холерический	В основе лежит неуравновешенный тип

	<p>нервной системы. Высокая реактивность и активность (реактивность преобладает), быстрый темп реакций. Повышенная возбудимость, неуравновешенность: с увлечением берется за дело, проявляет инициативу, но энергия быстро истощается. Менее пластичен и более инертен, чем сангвиник. Трудно дается деятельность, требующая плавных движений, медленного темпа. Часто проявляет нетерпение, резкость движений, порывистость. В общении с людьми вспыльчив, несдержан, раздражителен, что может приводить к конфликтным ситуациям. Способен быстро принимать решения в ситуациях неопределенности.</p>
Флегматический	<p>Отличается спокойствием, уравновешенностью, малой подвижностью, большой ригидностью (отсутствием гибкости) и интровертированностью. Психические процессы протекают замедленно, требуется время для сосредоточения на какой-либо деятельности. Малая реактивность и малая эмоциональная возбудимость. Движения замедленны, с трудом переключает внимание, плохо приспособляется к новой обстановке. В деятельности проявляет настойчивость, терпение и усидчивость. Отличается терпеливостью, выдержкой, самообладанием. В отношениях с людьми ровен, спокоен, нелегко вывести из себя. С трудом сходится с новыми людьми.</p>
Меланхолический	<p>Высокая эмоциональная чувствительность, впечатлительность, повышенная ранимость, склонность к пониженному настроению, тревожность, обидчивость. Повышенная чувствительность при большой инертности приводит к тому, что незначительный повод может вызвать слезы и фиксацию на травме. Отличается медленным психическим темпом, вялыми и замед-</p>

	ленными движениями. Мимика и движения невыразительны, голос тихий. Малая реактивность и пониженная активность проявляются в неуверенности в себе, часто теряется, склонен не доводить работу до конца. Неэнергичен, ненастойчив, легко утомляется и мало работоспособен. Интровертирован.
--	---

Каждая деятельность предъявляет к человеку и его динамическим особенностям психики определенные требования. Следует отметить, что не существует типов темпераментов, идеально подходящих для всех видов деятельности, можно образно описать, что люди холерического темперамента более пригодны для активной рискованной деятельности ("воины"), сангвиники — для организаторской деятельности ("политики"), меланхолики — для творческой деятельности в науке и искусстве ("мыслители"), флегматики — для планомерной и плодотворной деятельности ("созидатели").

Роль темперамента в профессиональной деятельности заключается в том, что от него зависит влияние на деятельность различных психических состояний, вызываемых окружающей обстановкой, эмоциональными факторами и другими воздействиями. Темперамент накладывает отпечаток на способы поведения и общения. Например, сангвиник почти всегда инициатор общения, чувствует себя в компании незнакомых людей непринужденно, а новая ситуация его еще больше привлекает, при этом меланхолика, наоборот, пугает и смущает, он теряется в новой ситуации среди новых людей. Флегматик также с трудом сходится с новыми людьми, свои чувства проявляет незначительно и долго может не замечать запроса на общение.

Продуктивность работы человека тесно связана с особенностями его темперамента. Так, особая подвижность сангвиника может произвести дополнительный эффект, если работа требует от него частого перехода от одного рода занятий к другому, оперативности в принятии решений, а однообразие и строгая регламентированность деятельности, напротив, приведет его к быстрому утомлению. Флегматики и меланхолики, наоборот, в условиях строгой регламентации и монотонного труда демонстрируют большую продуктивность и сопротивляемость утомлению, чем холерики и сангвиники. Безусловно,

темперамент определяет лишь динамические, а не содержательные характеристики поведения [18].

*Проблема учета и овладения психодинамическими характеристиками человека в различных видах деятельности.*

Врожденные особенности оказывают существенное влияние на профессиональное становление человека. Их игнорирование может привести человека к потере интереса в работе, к различного рода перегрузкам или к нервным срывам и даже заболеваниям. В профессии условно выделяют две стороны – содержательную и динамическую. *Содержательная* – определяется набором знаний, умений, навыков, что предъявляет специфические требования к личностным особенностям человека. Они формируются в процессе профессиональной деятельности и поддаются воспитанию, тренировке. *Динамическая* – скорость, высокий темп выполнения работ, концентрация внимания, умение быстро переключаться с одного типа заданий на другой. В некоторых профессиях эти требования выступают на первый план. В настоящее время описано пять основных психодинамических качеств, хотя, возможно, в будущем это число может измениться (рис. 5).



Рис. 5. Психодинамические качества человека

*Импульсивность* — действия человека по первому побуждению, характеризующиеся неожиданностью, противоречивостью, неосознанностью, неадекватностью обстоятельствам, отсутствием самоконтроля. Импульсивность в первую очередь свойственна детям.

У импульсивных людей свернута ориентировка (иногда и вообще отсутствует), они сразу же приступают к исполнению, которое часто бывает ошибочно из-за недостаточно адекватного понимания условий и задач деятельности.

*Рефлексивность* — такие люди, наоборот, прежде чем начать что-либо делать, обязательно должны досконально разобраться, как и

что им требуется выполнить, поэтому у них исполнение часто уже с первого раза проходит безошибочно.

*Пластичность* — связь с быстротой переключения от одной деятельности к другой, от одного настроения к другому. Противоположное качество — *ригидность*, т.е. невозможность такого быстрого переключения, фиксация на каком-либо настроении или действии. Ригидные люди часто не могут начать новое дело, пока не закончили старое.

*Экстравертность* или *интровертность* характеризует степень открытости миру, доверия к окружающему, которое, развиваясь в течение жизни, обуславливает контакты человека с внешним миром.

*Экстраверт* — это тип личности, характеризующийся обращенностью личности на окружающий мир, объекты которого подобно магниту притягивают к себе интересы, жизненную энергию субъекта, что в известном смысле ведет к отчужденности субъекта от самого себя, к принижению личностной значимости явлений его субъективного мира. Экстравертам свойственны импульсивность, инициативность, гибкость поведения, общительность, социальная адаптированность. *Интроверт* — тип личности, активность которого по сравнению с другими людьми в большей степени связана с внутренней деятельностью, чем с внешней. Для типичного интроверта характерны следующие черты: самоуглубленность, замкнутость, затрудненность в общении, склонность к увлечению профессиями, не связанными с общением и работой с людьми.

Такое качество личности, как *экстрапунитивность* (или *интрапунитивность*), связано с оценкой сложных ситуаций, реакций человека на фрустрацию, т.е. на барьер, вставший на пути реализации потребности. Экстрапунитивные люди в случаях затруднений решают положиться на случай или внешние обстоятельства. Эти же внешние обстоятельства обвиняются в случае неудач. Интрапунитивные люди, наоборот, во всем полагаются только на себя и в случае неудачи обвиняют себя, а не других.

*Эмотивность* — качество, которое характеризует эмоции человека. Оно проявляется в пороге эмоциональных реакций (высоких или низких) и форме их выражения (открытой или закрытой). Порог определяет величину стимула, вызывающего эмоциональную реак-

цию, что связано и с некоторыми личностными характеристиками человека. Некоторые люди могут достаточно легко рассмеяться или расплакаться, в то время как других очень трудно рассмешить или расстроить. Если у человека низкий эмоциональный порог, то он будет чаще испытывать, например, чувство вины и высоко оценивать значение этой черты, в отличие от человека с высоким эмоциональным порогом.

Особенность эмоционального отношения к людям называется *эмпатией*. Эмпатийные люди быстро считывают эмоциональное состояние окружающих, у них почти мгновенно возникает стойкое эмоциональное отношение к другим, как положительное, так и отрицательное. Неэмпатийные люди, наоборот, могут строить общение на основе разума и логики, поэтому эмоциональное отношение к другим у них возникает значительно позже.

Некоторые психологи (например, Х.Ю. Айзенк) выделяют и такое индивидуальное качество, как *нейротизм*, связанное с характеристикой эмоциональной сферы и проявляющееся в эмоциональной неустойчивости человека. Люди с низким уровнем нейротизма устойчивы в своих симпатиях и антипатиях. Хотя они достаточно эмоциональны, но их эмоции более или менее постоянны, в отличие от эмоций людей с высоким уровнем нейротизма, для которых характерно постоянное их изменение, резкие переходы от веселого настроения к грустному, от симпатии — к враждебности. Отличием этих эмоциональных реакций является и их неадекватность, например плач, сильная обида на, казалось бы, незначительное замечание.

### **1.5. Мотивационный аспект профессиональной деятельности**

Содержание целостной деятельности соотносимо с понятиями потребности и мотива, с процессом определения их предметного содержания. Поэтому анализ конкретной деятельности человека можно осуществить только тогда, когда будут определены потребности и мотивы этой деятельности при достаточно четком формулировании их предметного содержания. И, наоборот, если речь идет о потребности и конкретизирующих ее мотивах при определении их предметного содержания, то этим психологическим образованиям должна соответствовать та или иная деятельность, направленная на их удовлетворе-



ние. Источником активности человека в его деятельности выступают многообразные потребности.

*Потребность* — это состояние человека, выражающее его зависимость от материальных и духовных предметов, а также условий существования, находящихся вне индивида. В психологии потребности человека рассматриваются как переживание нужды в том, что необходимо для поддержания жизнедеятельности организма и развития личности. Переживаемая человеком нужда (потребность) побуждает его к совершению деятельности, к поиску предмета ее удовлетворения. Предмет потребности — это и есть ее действительный мотив.

*Мотив* — это форма проявления потребности, побуждение к определенной деятельности, тот предмет, ради которого осуществляется данная деятельность. Мотив — это побуждение к деятельности, в которое выливается данная потребность. Мотив — это опредмеченная потребность, предмет потребности есть мотив. На основе одной и той же потребности могут образовываться мотивы к различным видам деятельности. Одна и та же деятельность может вызываться различными мотивами, отвечать различным потребностям. Тот или иной мотив побуждает человека к постановке задачи и формулированию цели, которая требует выполнения определенного действия, направленного на создание или получение предмета, отвечающего требованиям мотива и удовлетворяющего потребность. Цель — это представляемый результат деятельности.

Особый аспект анализа деятельности составляют изменения и трансформации самого строения деятельности как целостной системы в процессе ее осуществления. Так, деятельность может утратить свой мотив и превратиться в действие, а действие, при изменении его цели, может превратиться в операцию. Мотив некоторой деятельности может переходить на цель действия, в результате чего последнее превращается в другую деятельность. Эти трансформации происходят потому, что результаты составляющих деятельность действий при некоторых условиях оказываются более значительными чем их мотивы. А. Н. Леонтьев приводит такой пример. Ребенок может своевременно выполнять домашние задания первоначально лишь для того, чтобы пойти гулять. Но при систематическом получении положительных отметок за свою работу, повышающих его ученический «престиж», он начинает готовить теперь уроки для того, чтобы иметь хорошие от-

метки. Действие приготовления уроков приобрело совершенно другой мотив. Это общий психологический механизм развития действий: сдвиг мотива на цель. В деятельности человека постоянно происходят такие взаимные превращения:

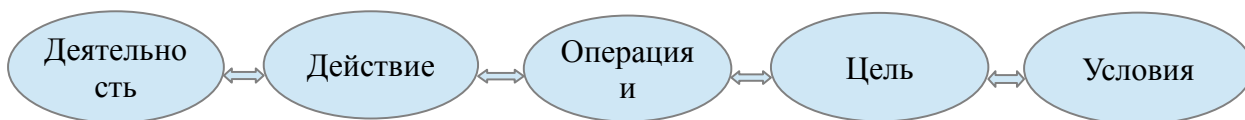


Рис. 6. Взаимопревращения составляющих деятельности

Подвижность составляющих деятельности выражается также в том, что каждая из них может стать дробной или, наоборот, будет включать в себя ранее относительно самостоятельные единицы (например, некоторое действие может раздробиться на ряд промежуточных действий при соответствующем дроблении цели на подцели). Сложные виды деятельности, как правило, побуждаются не одним, а сразу несколькими мотивами, т.е. они полимотивированы.

#### *Задачи и мотивы деятельности*

Общественная организация человеческой деятельности, объективный факт разделение труда порождают своеобразный характер ее мотивации. Поскольку деятельность человека и входящие в ее состав действия служат при разделении труда непосредственно для удовлетворения не личных, а общественных потребностей, действия человека, направляясь не на предметы, служащие для удовлетворения его потребностей, не могут возникнуть инстинктивно, а лишь в силу осознания зависимости удовлетворения личных потребностей от выполнения действий, направленных на удовлетворение общественных потребностей: в силу *общественного* характера человеческой деятельности она из инстинктивной — какой была у животных — становится *сознательной*. Вместе с тем создается возможность как схождения, так и расхождения между *мотивом* и *целью* деятельности. Прямой целью общественно организованной человеческой деятельности является выполнение определенной общественной функции; мотивом же ее для индивида может оказаться удовлетворение личных потребностей. В меру того как общественные и личностные интересы и мотивы расходятся у индивида, расходятся также мотивы и цели его

собственной деятельности; в меру того как они сходятся, сходятся также мотивы и цели деятельности человека.

Единство исходных мотивов и конечных целей у сложившейся и осознавшей свои пути личности может охватить всю сознательную жизнь человека и провести через нее четкую, изменяющуюся применительно к обстоятельствам и в зависимости от изменений самой личности и все же единую жизненную линию — генеральную линию в жизни данной личности.

На жизненном пути человека бывают и такие узловые моменты, в которые более или менее резко меняется все направление его жизненного пути. Оно зависит и от личности, и от обстоятельств, не всегда подвластных человеку. Умелый художник, чтобы выявить и очертить облик действующих лиц художественного произведения и их характер, обычно специально подбирает те ситуации, в которые он их последовательно вводит так, чтобы в многообразии различных проявлений, свойственных реальной, живой личности, выявить стержневую ее линию. Искусство композиции, собственно, в том главным образом и заключается, чтобы подобрать ситуации, адекватные для выявления основного стержня личности действующего лица.

В жизни никто специально не подбирает для человека таких ситуаций. Он должен сам проложить путь сквозь различные ситуации и обстоятельства, часто идущие вразрез с его линией и толкающие его на другие пути. Единство деятельности конкретно выступает как единство тех целей, на которые она направляется, и мотивов, из которых она исходит. Мотивы и цели деятельности как таковой, в отличие от мотивов и целей отдельных действий, носят обычно обобщенный, интегрированный характер, выражая общую направленность личности, которая в ходе деятельности не только проявляется, но и формируется. Единство деятельности создается прежде всего наличием больших задач, подчиняющих себе ряд более мелких, частных задач, входящих в них в качестве звеньев.

Преломляясь в переживании субъекта, эта диалектика целей и средств может принять в ходе действий разнообразные формы: в тех случаях, когда субъект как бы застревает на какой-нибудь частной цели, превращающейся для него в самоцель, деятельность его дробится, мельчает и распыляется; по мере того как он, сохраняя в поле своего зрения более крупные задачи, которые как бы вбирают в себя более частные, мелкие задачи, передвигает свою конечную цель все дальше

и дальше, деятельность его становится все собраннее и целеустремленнее. Включение действия в новый, более обширный, контекст придает ему новый смысл и большую внутреннюю содержательность, а его мотивации — большую насыщенность. Действие, становясь способом разрешения более общей задачи, теряет специально к нему относящуюся преднамеренность и приобретает особую легкость и естественность.

Даже в тех случаях, когда человеку по ходу его деятельности приходится разрешать различные задачи, не связанные между собой как часть и целое, деятельность человека приобретает все же единство и целеустремленность, в каждом его действии имеется выходящая за пределы непосредственно разрешаемой этим действием задачи общая цель, — одновременно обобщенная и лично значимая, ради которой в конечном счете человек что-либо предпринимает. В таком образе жизни человека и проявляется, и формируется цельная человеческая личность.

Решающее значение целей и задач сказывается и на мотивах. Они определяются задачами, в которые включается человек, во всяком случае не в меньшей мере, чем эти задачи — мотивами. Мотив для данного действия заключается именно в отношении к задаче, к цели и обстоятельствам — условиям, при которых действие возникает. Мотив как осознанное побуждение для определенного действия, собственно, и формируется по мере того, как человек учитывает, оценивает, взвешивает обстоятельства, в которых он находится, и осознает цель, которая перед ним встает; из отношения к ним и рождается мотив в его конкретной содержательности, необходимой для реального жизненного действия. Мотив — как побуждение — это источник действия, его порождающий; но, чтобы стать таковым, он должен сам сформироваться. Поэтому никак не приходится превращать мотивы в некое абсолютное начало. Подчинение действий, которыми человек разрешает встающие перед ним задачи, казуистике личностных мотивов вне *отношения к логике задач* если и имеет место, то главным образом в отношении малозначительной деятельности, в которой задачи отступают на задний план только в силу их ничтожности и несущественности; да и то эта гегемония мотивов над задачами имеет место больше в представлении субъекта, чем на самом деле. Сила объективной логики вещей обычно такова, что она, скорее, использует личные мотивы человека как приводной ремень, для того чтобы подчинить

его деятельность объективной логике задач, в разрешение которых он включен. И чем значительнее эти задачи и существеннее деятельность, тем жестче проявляется детерминирующая сила задач, тем менее существенными для понимания деятельности становятся стоящие вне отношения к ним личностные мотивы.

Наличие мотивов деятельности, выходящих за пределы прямых целей действий, у человека как социального существа неизбежно и правомерно. Все, что человек делает, имеет помимо непосредственного результата в виде того продукта, который его деятельность дает, еще и какой-то общественный эффект: через воздействие на вещи он воздействует на людей. Поэтому у человека, как правило, в деятельность вплетается социальный мотив — стремление выполнить свои обязанности или обязательства, свой общественный долг, а также проявить себя, заслужить общественное признание.

Мотивы человеческой деятельности чрезвычайно многообразны, поскольку проистекают из различных потребностей и интересов, которые формируются у человека в процессе общественной жизни. В своих вершинных формах они основываются на осознании человеком своих моральных обязанностей и задач, которые ставит перед ним общественная жизнь. Так что в своих высших, наиболее сознательных проявлениях, поведение человека регулируется осознанной необходимостью.

С общественной природой мотивации человеческой деятельности связано влияние, которое оказывает на нее оценка — обусловленная общественными нормами самооценка и оценка со стороны окружающих, особенно тех, мнением которых человек дорожит. Психологически в значительной мере именно посредством оценки осуществляется социальное воздействие на деятельность личности. Поэтому практически очень важно правильно ее организовать, теоретически — раскрыть ее тонкий и лабильный механизм. Было бы ошибочно думать, что оценка снабжена лишь положительным или отрицательным знаком, плюсом или минусом, регистрацией того, что человек независимо от нее делает. Поскольку человек — существо сознательное — ожидает и предвидит оценку, оценка влияет, воздействует на его деятельность, направляя ее в ту или иную сторону, повышая или снижая ее уровень.

Там, где оценка становится самостоятельной целью субъекта, к которой он идет, как бы минуя цель самого действия, где установка на

оценку перемещает цель, в деятельности наступают те или иные нарушения и отклонения. Это случается, например, при публичных выступлениях. Непосредственное присутствие оценивающей публики очень легко производит совершенно произвольное смещение интереса и внимания. Так, лектор, докладчик, выступая перед аудиторией, начинает думать не о том, *что* он говорит, а о том, что *он говорит* перед слушающей и оценивающей его аудиторией. Для того чтобы добиться успеха в любом деле, нужно больше думать о своем деле, чем о своем успехе. Отчасти это, по-видимому, имел в виду К. С. Станиславский, когда, обобщая свой сценический опыт, считал необходимым при подготовке артиста воспитать в нем умение концентрировать внимание на сцене, а не на зрительном зале, на партнере, а не на зрителе. Однако это не значит, что можно рекомендовать оратору, лектору, артисту отвлекаться от аудитории. Выступление каждого из них должно быть процессом активного общения с аудиторией и воздействия на нее. Поэтому выступление, которое вовсе не обращено к зрителю или слушателю, не может быть удачным. Но эффективно воздействовать на аудиторию можно только через то объективное содержание, которое ей преподносится. На нем и должно быть в первую очередь сосредоточено внимание говорящего и играющего.

Таким образом, характер воздействия оценки на деятельность человека обусловлен, во-первых, тем, насколько правильно и благополучно его отношение к тому делу, которое он делает. Влияние установки на оценку как мотива деятельности зависит, во-вторых, от характера отношения между действующим субъектом и оценивающим его окружением. Известно, насколько легче бывает делать свое дело в доброжелательном, чем в недоброжелательном окружении. Недоброжелательность окружения сковывает, парализует, особенно очень чувствительных и неустойчивых людей. Почувствовав доброжелательную атмосферу, они сразу находят себя, овладевают своими силами и проявляют себя с самой положительной стороны. Но и в отношении менее чувствительных людей бесспорным должно быть признано то положение, что технически, объективно одна и та же задача является психологически задачей различной трудности, когда ее приходится решать в различных социальных ситуациях.

Влияние оценки обусловлено рядом обстоятельств. Так, оценка, направленная на личность действующего субъекта, воспринимается иначе, чем оценка, направленная лишь на те или иные действия. Со-

вершенно иной психологический эффект производит по большей части на каждого человека, поведение которого подвергается постоянной оценке. Резко отрицательная оценка и жестокая критика действия или поступка не заденет особенно болезненно человека, если не будет воспринята им как ущемление личности, и всякая, даже относительно мягкая критика и неблагоприятная оценка будет воспринята аффективно, если она в силу тех или иных обстоятельств представляется как оценка личности в целом. В силу этого общее недоброжелательное отношение, которое по существу является отношением к личности в целом, производит особенно неблагоприятное впечатление.

Одна и та же отрицательная оценка того или иного частного действия или поступка будет воспринята по-разному, в зависимости от того, будет ли она иметь место на фоне общего доброжелательного или недоброжелательного отношения, будет ли она исходить от человека, с которым установились хорошие отношения. В известном смысле она более действенна, поскольку, не обижая, не задевая личность, она позволяет оцениваемому взглянуть на свои действия с иных позиций. При общем недоброжелательном отношении такая оценка будет иметь меньший эффект из-за тенденции оцениваемого объяснить ее пристрастным отношением к нему.

Оценка, направленная на то или иное проявление личности, будет, далее, воспринята по-разному, в зависимости от того, какое место данные проявления занимают в жизни человека. У каждого человека есть более или менее резко очерченная область, обусловленная всем предшествующим процессом его развития, которая для него особенно существенна, особенно тесно связана со стержнем его личности. К оценке каждого, даже частного, его проявления в этой области человек обычно особенно чувствителен.

В пределах особенно значимой сферы деятельности на чувствительности человека к той или иной оценке сказывается еще и уровень притязаний личности. И в области основной ее деятельности, с которой непосредственно связаны интересы данной личности, возможны, с одной стороны, такие высокие достижения, которые явно превышают реальные возможности личности на данном этапе ее развития, и, с другой, — такие элементарные, которые не представляются уже для нее действительными достижениями.

Очевидно, отношение к оценке находится в зависимости от характера и *уровня притязаний* личности. Характер же и уровень притя-

заний человека обычно находятся в зависимости от *уровня достижений* его в данной области. С повышением уровня достижений личности, как правило, повышается и уровень ее притязаний. Таким образом, результаты деятельности изменяют условия этой деятельности: создается своеобразная «циркулярная реакция», которая особенно ярко проявляется во влиянии эмоциональных факторов на протекание действий. Не только положительная, но и отрицательная оценка может оказать благотворное влияние, если она обоснована и мотивирована.

Различные действия в деятельности связаны между собой не только как средство и цель, как причина и следствие зависимостями самих действий и их объективных результатов, но и тем субъективным, эмоциональным влиянием, которое в процессе деятельности результат одного действия оказывает на последующее действие. Успешный или неуспешный ход деятельности всегда так или иначе изменяет психологические условия ее протекания. Влияние как успеха, так и неуспеха может быть при этом различным, в зависимости от ряда конкретных условий, в частности от соотношения между силой и способностями данного субъекта и трудностью задач, стоящих перед ним.

Успех вообще окрыляет, особенно давшийся с известным трудом и воспринимаемый как заслуженный результат приложенных усилий. Но слишком легко давшийся успех может разоружить, вызвать самоуспокоение и склонность положиться впредь на случайную удачу. Неуспех вообще затрудняет дальнейшую работу, делает ее психологически субъективно более трудной, чем она объективно есть. Но если неуверенного, слабого человека, который не рассчитывает совладать с трудностями, неуспех может обескуражить, деморализовать, легко представляясь как фатальный результат его собственной неспособности, то у более сильного человека, который чувствует в себе резерв еще не использованных сил и возможностей, неуспех может стимулировать желание во что бы то ни стало добиться успеха, в особенности если человек сознает, что постигшая его неудача явилась результатом недостаточно напряженной работы с его стороны.

С этим влиянием успеха и неуспеха на деятельность связано влияние *посильно* и *непосильно* (сверх) трудных задач. Трудные, но посильные задачи и соответствующие требования стимулируют, выявляя, по мере того как человек с ними справляется, *повышающийся*



уровень доступных ему достижений, и повышают тем самым и уровень его притязаний, готовность и охоту браться за дальнейшие, все более трудные задачи. Постановка сверхтрудных задач, вызывающая неудачные попытки их разрешить, и сознание их заведомой непосильности парализуют веру в свои силы и могут породить состояние, при котором все задачи становятся психологически более трудными; в результате задачи, которые посильны для данного субъекта, могут стать непосильными для него. Вопрос о влиянии успеха и неуспеха, уровня притязаний и уровня достижений был предметом ряда экспериментальных исследований школы К. Левина (Т. Дембо, Ф. Гоппе, К. Фаянс и др.). В этих работах впервые экспериментально прослежено влияние сложных личностных моментов на динамику поведения.

В частности, Ф. Гоппе экспериментально показал, что переживание успеха и неуспеха зависит не только от результата деятельности самого по себе, но и от разных моментов, в частности от отношения данного результата к установившемуся на данный момент уровню притязаний личности, к тому, насколько данная деятельность переживается как личностная. Гоппе отметил, что переживания успеха и неуспеха тесно связаны с относительно узким кругом трудностей, определяемых в первую очередь уровнем достижений личности. В его же экспериментах отчетливо выявилось, что задачи, слишком трудные и слишком легкие для данного испытуемого, не порождают чувства успеха и неуспеха.

Экспериментальное исследование Дж. Франка показало, что изменение в уровне достижений в одной задаче может при известных условиях изменить уровень притязаний по отношению к другой задаче. В соотношении между уровнем притязаний и уровнем достижений проявляются значительные индивидуальные различия, причем для каждого индивида это соотношение является относительно устойчивой характеристикой.

В экспериментах с участием нескольких сотен учащихся Юкнат показано, что успех или неуспех в одной области деятельности может существенно сместить вверх или вниз уровень притязаний детей в другой области, особенно если уровень притязаний во второй области еще не установился.

Для правильного понимания влияния успеха или неуспеха на ход деятельности необходимо различать два момента: во-первых, объективную успешность или неуспешность, т. е. собственно эффектив-

ность или неэффективность самого действия, во-вторых, успех или неуспех действующего лица, этот последний в свою очередь может быть понят по-разному — или как чисто личный успех, или как успех определенного общественного дела. В действительности мотивы личного успеха вовсе не безраздельно господствуют в поведении людей.

### **1.6. Психологические аспекты принятия управленческих решений**

Принятие решений является частью управленческого процесса, и составляет его исходную, наиболее ответственную стадию. *Управленческое решение* представляет собой обдуманый вывод о необходимости осуществить какие-то действия или, наоборот, воздержаться от них. Действия могут быть связаны с достижением целей организации и преодолением стоящих перед ней проблем. Это процесс выбора из множества имеющихся альтернатив (целей, способов действия и т.д.) наиболее предпочтительной. Поэтому принятие решения выступает как процесс, требующий организации и управления.

Решение задач управления основано на установлении сложных отношений многоуровневого порядка между различными их элементами. Когда говорят о решении задачи, имеется в виду процедура разрешения проблемной ситуации. Можно говорить об общих закономерностях, присущих мышлению человека независимо от характеристики мыслительных операций. Когда решаются задачи, при этом проявляются самые общие закономерности мышления. Мыслительный процесс решения задач, включая и управленческие, есть сложная многоуровневая и полифункциональная система. Прогнозирование в мышлении является изучением целеполагания в этой деятельности. Цель или задача — это предвосхищение будущего, но еще не достигнутого результата, и в этом смысле мышление как прогнозирование есть всегда целеполагание, хотя целиком и не сводится к нему.

Предметным предвосхищением решения задач является внутренняя направленность субъекта, в результате чего обеспечивается нахождение нужного решения. Необходимой предпосылкой успешного решения задач является *рефлексия*, т.е. осознание значимых аспектов, а также попытки включения их в определенные отношения. Успешность поиска решения задач находится в прямой зависимости

от характера рефлексивно-личностной оценки актуальной значимости задач.

В процессе решения управленческих задач реализуются интеллектуальные и личностные возможности руководителей. Выделяются наиболее типичные *стили мышления руководителей*, несмотря на большое их разнообразие (по Ф Пейну и Андерсону).

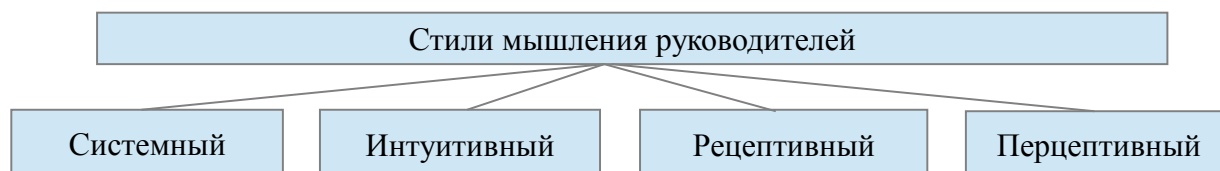


Рис. 7. Стили мышления руководителей (по Ф Пейну и Андерсону)

1. Системный стиль, при котором упор делается на определение метода решения задачи (проблемы) В такой ситуации делается попытка расчленивть проблему на ее отдельные компоненты.

2. Интуитивный стиль, характеризующийся большой степенью осознания проблемы в целом и стремлением использовать различные методы решения задачи.

3. Рецептивный стиль, для которого характерно сосредоточение на отдельных деталях проблемы.

4. Перцептивный стиль, при котором проявляются стремления к установлению отношений между различными частями проблемы.

*Управленческие задачи* имеют свои характерные черты. Специфика их заключается в следующем:

а) задачи могут содержать неопределенные, а в некоторых случаях и противоречивые условия,

б) в задаче может отсутствовать достаточная информация о возможных средствах ее решения,

в) отсутствуют четкие алгоритмы решения,

г) задачи часто решаются в условиях дефицита времени.

Можно выделить *три основных типа управленческих задач*.

1. Задачи концептуального плана (стратегические задачи, связанные с долгосрочным планированием, прогнозированием).

2. Задачи, связанные с технико-технологической стороной функционирования производства (созданием и внедрением новой техники, технологии и пр.).

3. Задачи, связанные с действием человеческого фактора (кадровые вопросы, учет социально-психологического климата в коллективах и т.п.).

Для успешного решения управленческой задачи необходимо создание условий. *Трудности в решении управленческих задач* определяются двумя видами:

1) выходящие за пределы компетенции руководителя (например, большое число незапланированных вызовов в другие инстанции, проблема взаимоотношений с вышестоящим начальством, каждый из которых дает свои задания и т.п.)

2) связанные с объективными обстоятельствами самого производства, например, наличие большой текучести кадров, территориальная удаленность объектов управления, противоречивость законодательных актов, а также указаний и требований вышестоящих инстанций и т.п.

Каждому руководителю приходится решать задачи различной трудности. Существуют проблемы, актуальные для любого уровня управления организаций. Но с изменением уровня руководства меняется соотношение актуальных и неактуальных проблем. Непосредственной задачей каждого руководителя является оценка любой управленческой ситуации. В случае, если руководитель переоценит или недооценит управленческую ситуацию и связанные с ней задачи, выбор правильной стратегии для решения этих задач будет зависеть от адекватности оценки всей ситуации в целом.

Следствием неправильной оценки управленческой ситуации может быть то, что часть важных задач выпадет из поля зрения руководителя. На любой стадии управления принимаются управленческие решения. Научными исследованиями подтверждено, что участие в принятии решений является чрезвычайно важным мотивационным фактором. С точки зрения известных исследователей проблем управления Г. Кунца и С. О'Доннелла, участие подчиненных в планировании должно быть максимально широким, поскольку этим обеспечивается наилучшее понимание планов, а также большее желание реализовать их.

Интересную мысль приводит также Р Лайкерт относительно мотивационной силы принятия решений. Он пришел к выводу, что мотивация в сфере исполнения конкретных управленческих решений тем сильнее, чем больше непосредственные участники выполнения заданий принимают участие в принятии решений.

Выделяют три подхода к принятию решений: *интуитивный* (внутреннее озарение; характерен для руководителей высшего звена), *основанный на суждениях* (выбор, обусловленный знаниями или накопленным опытом / здравым смыслом; дешевый и быстрый способ, подходящий для повторяющихся ситуаций; смещает решения руководителя в сторону уже знакомых ему направлений) и *рациональный* (обосновывается с помощью объективного аналитического процесса и не зависит от прошлого опыта). Под интуитивным решением понимается выбор, сделанный только на основе ощущения, что он является правильным, и нет четкого объяснения такому выбору. В случае принятия интуитивного решения руководитель не пытается взвешивать свои доводы "за" или "против" (Рис. 8).

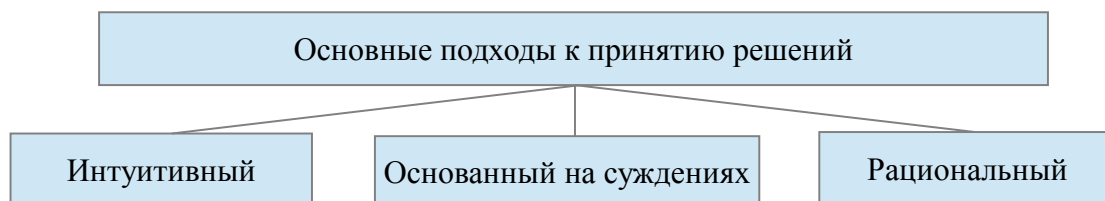


Рис. 8. Основные подходы к принятию решений

Самыми сложными управленческими ситуациями являются такие, где действует человеческий фактор. В содержание человеческого фактора вплетаются мотивационные, личностные и иные субъективные переменные. Предвидеть действие этих переменных в их сложных сочетаниях невозможно. Для принятия решений в ситуациях действия человеческого фактора недостаточно одних только суждений – рациональное решение оказывается в данном случае одним из лучших подходов.

Рациональное решение проходит ряд этапов (Рис. 9):

- а) диагностика проблемы,
- б) формулировка ограничений и критериев для принятия решений,
- в) выявление альтернатив,

г) окончательный выбор.

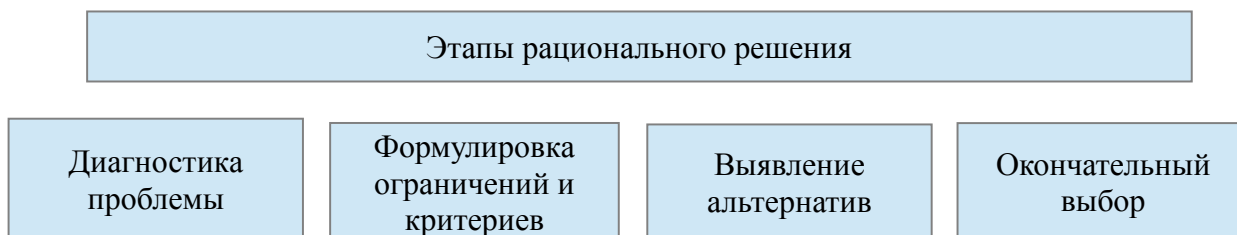


Рис. 9. Основные этапы принятия рационального решения

Процесс выработки рационального решения можно представить следующим образом. Анализ проблемы завершается постановкой основных задач и определением содержания работ, направленных на ее решение. В качестве задач могут фигурировать снятие напряженности ситуации, ее полное изменение, когда проблема перестает существовать как таковая. При этом вносятся коррективы в действующее решение или разрабатывается новое (что требует гораздо больше сил и средств). На практике здесь существует три подхода:

- частичное решение, результат которого в той или иной степени удовлетворяет всех;
- разрешение, предполагающее выбор оптимального варианта, наилучшего из возможных;
- снятие (устранение) проблемы через изменение общей ситуации.

На следующем этапе оценивается возможность и целесообразность работы над решением в данных условиях. При этом исходят из объема предстоящей работы, наличия готовых решений или их фрагментов; имеющихся кадровых, технических и финансовых ресурсов; ожидаемого эффекта и т. п.

С точки зрения альтернативности выделяют несколько видов решений: безальтернативные, бинарные, многовариантные и инновационные.

*Безальтернативное* решение имеет место в том случае, если из существующего положения есть только один выход. Это характерно для простых стандартных ситуаций, называемых на управленческом языке закрытыми.

Однако большинство проблем являются открытыми, т. е. допускающими более одного варианта решения, и если их не обнаружено, речь может идти о слабой проработке ситуации. Об этом же свидетельствует и использование так называемого *бинарного* варианта, предполагающего два противоположных подхода к решению (или — или), что крайне затрудняет выбор.

Поэтому наиболее предпочтительна разработка *многовариантного* решения, предполагающего возможность выбора из достаточно большого числа альтернатив (идеально 5—7).

Однако может случиться так, что ни один из вариантов не даст желаемого результата, и тогда можно попытаться выработать так называемое *инновационное* решение. Делается это на основе искусственного комбинирования отдельных, наиболее подходящих и не противоречащих друг другу характеристик тех решений, которые были в целом отклонены. Поскольку такой подход носит во многом механистический характер, удовлетворительный результат здесь получить довольно сложно, а порой и невозможно.

Если удовлетворительный вариант найти не удастся (например, из-за отсутствия явных преимуществ), принятие решения целесообразно отложить. За это время может, например, измениться ситуация (стать более определенной или в корне иной), что или облегчит выбор, или потребует подготовки другого решения. Кроме того, работа бессознательного часто без дополнительных усилий помогает им найти правильный ответ, особенно в ситуации, когда мы отложили решение на время.

Однако иногда задержка ухудшает ситуацию, поэтому в случае затруднений лучше принять *предварительное решение* (обычно на базе последнего варианта) и затем шаг за шагом его оптимизировать.

Выбор *окончательного решения*, которое будет реализовываться на практике, происходит путем сопоставления альтернатив. Его можно производить либо по совокупности показателей, либо по критерию, который концентрированно отражает их достоинства и недостатки (им может служить и один из показателей, если остальные различаются незначительно). При этом сначала отбираются лучшие альтернативы по техническим параметрам, а затем — по экономическому эффекту (из одинаковых выбирается та, что обеспечивает его большую совокупную величину). При равенстве эффектов предпо-

чение отдается варианту с наименьшими полными затратами или наиболее благоприятному в социальном отношении.

Если проблема правильно определена, а альтернативы тщательно оценены, принять решение не столь уж и трудно (но, если критерии оценки выбраны ошибочно, создается лишь видимость правильного решения). Окончательный вариант решения согласовывается с исполнителями и заинтересованными лицами внутри и вне организации, т. е. с теми, кого оно непосредственно затрагивает. Это позволяет обеспечить их активное участие в процессе реализации решения.

В организации все взаимосвязано, и изменения в деятельности одного подразделения влияют на другие. Так как каждое из них имеет собственные интересы, между ними могут возникать конфликты, поскольку все будут стремиться максимизировать свою выгоду и переложить проблемы на других. Кроме того, от исполнителей решение может потребовать нового типа поведения, навыков, переподготовки, большей затраты энергии. Поэтому каждое подразделение должно знать о принимаемых решениях и заранее определять их выгодность или невыгодность для себя. Одобрив проект решения, ответственные лица как бы дают гарантии того, что соглашаются с его правильностью и возлагаемыми на них обязанностями и будут их исполнять.

Наконец, после всех согласований происходит утверждение решения руководителем организации или подразделения, который распоряжается ресурсами, необходимыми для его реализации, и несет персональную ответственность за результаты. Считается целесообразным после завершения всех работ по подготовке и принятию решения осуществить их критический анализ для оценки правильности действий и недопущения ошибок в будущем.

Помимо этого, управленческой практике известно принятие двух видов решений: *индивидуальных и коллективных*. Виды принимаемых решений определяются характером решаемой проблемы. При решении сложных комплексных проблем, связанных с действием человеческого фактора (управление персоналом, комплектование малых групп, кадровые задачи и т.д.), обычно используются коллективные решения.

### **1.7. Профессиональная деформация личности**

Проблема влияния профессиональной деятельности на формирование сознания личности занимало умы ещё древних философов,



но особенно часто эта проблема стала обсуждаться в конце XIX века, а в начале XX века известный социолог Питирим Сорокин для обозначения особого феномена ввел в научный оборот специальное выражение «*профессиональная деформация*».

В феномене профессиональной деформации находит свое отражение фундаментальный принцип психологии – принцип неразрывного единства сознания, личности и деятельности.

Профессиональная деятельность формирует личность и накладывает свой отпечаток на ее особенности. Сегодня под профессиональной деформацией понимаются негативные изменения, в личности работника, наступающие под влиянием длительного выполнения профессиональной деятельности и приводящие к кризисам и снижению эффективности профессиональной деятельности.

*Профессиональные деформации* — это изменения сложившейся структуры деятельности и личности, негативно сказывающиеся на продуктивности труда и взаимодействии с другими участниками этого процесса.

Профессиональная деформация представляет собой динамический процесс, который состоит из трех этапов (Рис. )::

1. При адаптивной деформации происходит пассивное приспособление личности к конкретным условиям деятельности, в результате у специалиста формируется высокий уровень конформизма, он перенимает безоговорочно принятые в организации модели поведения.

2. При более глубоком уровне деформации у специалиста социальной работы появляются значительные и иногда носящие ярко выраженный негативный характер изменения личностных качеств, в том числе властность, низкая эмоциональность и эмпатийность, жесткость.

3. При крайней степени профессиональной деформации, которую называют уже профессиональной деградацией, специалист меняет нравственные ценностные ориентиры, становится профессионально несостоятельным. На этом этапе профессиональная деформация часто проявляется в феномене эмоционального выгорания.

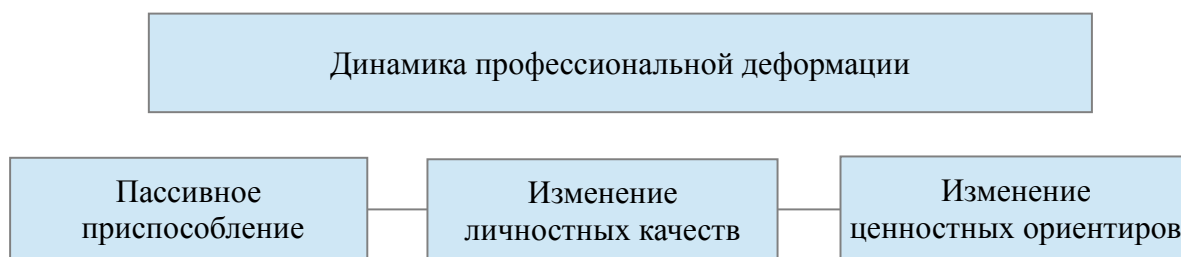


Рис. 10. Динамика процесса профессиональной деформации

В психологической литературе выделяют три группы факторов, ведущих к возникновению профессиональной деформации: а) факторы, обусловленные спецификой деятельности, б) факторы личностного свойства, в) факторы социально-психологического характера (Рис. 11).

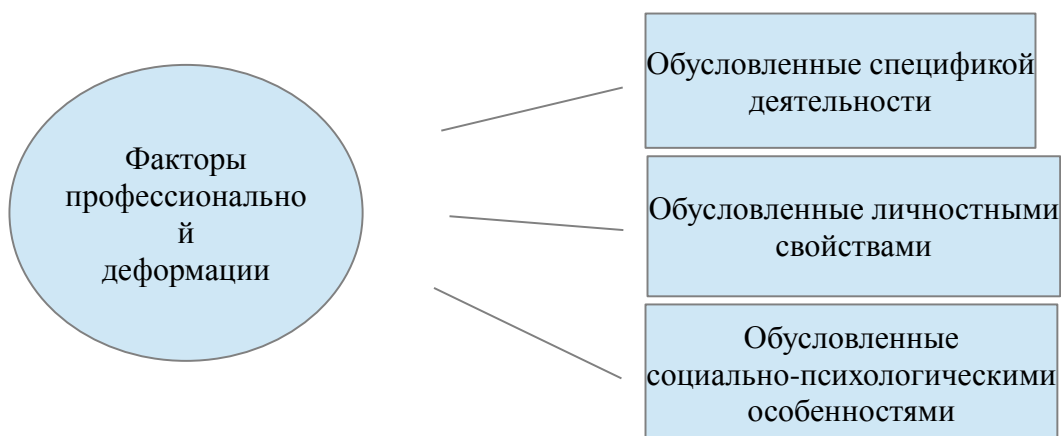


Рис. 11. Классификация факторов возникновения профессиональной деформации.

К неблагоприятным факторам профессиональной деятельности относятся и состояния психической напряженности, вызванные конфликтами, трудностями в решении сложных социальных проблем, приводящими к ощущениям дискомфорта, тревоги, фрустрации, пессимистические настроения.

*Психологическое напряжение* — состояние в ожидании возникновения негативных эмоций, например, страха. Умеренное напряжение — нормальное рабочее состояние, возникающее под мобилизирующим влиянием трудовой деятельности. Это состояние психической активности — необходимое условие успешного выполнения действий. Оно сопровождается умеренным изменением физиологиче-

ских реакций организма, проявляется в хорошем самочувствии, стабильном и уверенном выполнении действий.

*Умеренное напряжение* соответствует работе в оптимальном режиме. Оптимальный режим работы осуществляется в комфортных условиях; при нормальной работе технических устройств. Обстановка является привычной, рабочие действия осуществляются в строго определенном порядке, мышление носит алгоритмический характер. В оптимальных условиях промежуточные и конечные цели труда достигаются при невысоких нервно-психических затратах. Обычно здесь имеют место длительное сохранение работоспособности, отсутствия грубых нарушений, ошибочных действий, отказов, срывов и других аномалий. Деятельность в оптимальном режиме характеризуется высокой надежностью и оптимальной эффективностью.

*Повышенное напряжение* сопровождает деятельность, протекающую в экстремальных условиях. Экстремальные условия — условия, требующие от работающего максимального напряжения физиологических и психических функций, резко выходящего за пределы физиологической нормы. Экстремальный режим — это режим работы в условиях, выходящих за пределы оптимума.

Отклонения от оптимальных условий деятельности требуют повышенного волевого усилия, что в свою очередь вызывает психологическое напряжение (Рис. 12).

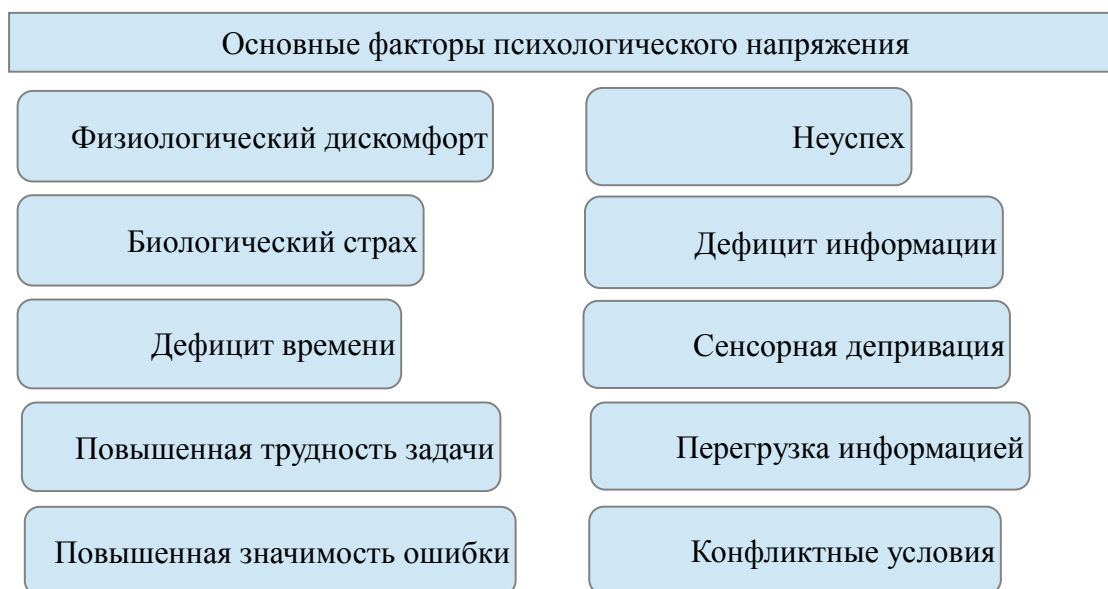


Рис. 12. Неблагоприятные факторы, вызывающие психологическое напряжение

Сущность факторов, вызывающих напряжение, заключается в следующем: 1. физиологический дискомфорт, т.е. несоответствие условий обитания нормативным требованиям 2. биологический страх (боязнь ситуаций, влияющих на безопасность жизни человека) 3. дефицит времени на обслуживание 4. повышенная трудность задачи 5. повышенная значимость ошибочных действий 6. неуспех вследствие объективных обстоятельств 7. дефицит информации для принятия решений 8. недогрузка информацией (сенсорная депривация); 9. перегрузка информацией; 10. конфликтные условия, т.е. условия, при которых выполнение одного из них требует осуществления действий, противоречащих выполнению другого условия.

*Выученная беспомощность* (learned helplessness) - это нарушение способности преодоления имеющихся трудностей, отказ от каких-либо действий для их разрешения на основе опыта предшествующих неудач в идентичных ситуациях. Концепция выученной беспомощности как самостоятельного феномена была предложена в начале 70-х годов американским психофизиологом Мартином Селигманом для обозначения того факта, что данный вид беспомощности является приобретенным состоянием.

Различают беспомощность ситуативную и личностную. *Ситуативная беспомощность* — это временная реакция на те или иные не подконтрольные человеку события. *Личностная беспомощность* — это устойчивая мотивационная характеристика человека, формирующаяся в процессе развития под влиянием взаимоотношений с окружающими. Личностная беспомощность проявляется в замкнутости, эмоциональной неустойчивости, возбудимости, робости, пессимистичности мировосприятия, склонности к чувству вины, более низкой самооценке и низком уровне притязаний, равнодушии, пассивности, отсутствии креативности.

Безуспешные попытки противостоять стрессу могут привести к отрицательным психологическим и соматическим последствиям для здоровья. У человека выученная беспомощность проявляется эмоциональными расстройствами (депрессия или невротическая тревога). на этом фоне возможно возникновение психосоматических расстройств.

Выученная беспомощность связана с трудностью:

□ постановки цели («ничего не хочу», «не знаю что выбрать»);

- инициирования действия («трудно начать», «потом», «не сейчас», «хотелось бы, но»);
- поддержания первоначального намерения («я передумал», «стало не интересно»);
- преодоления препятствий («я не предполагал, что будет так трудно»).

Основными вариантами поведения при беспомощности являются:

- Псевдоактивность (бессмысленная суетливая деятельность, не ведущая к результатам и не адекватная ситуации с последующим торможением);
- Отказ от деятельности (капитуляция, апатия, потеря интереса);
- Ступор (состояние заторможенности, непонимание происходящего);
- Перебор стереотипных действий в попытке найти одну, адекватную ситуации, при постоянном напряженном контроле результатов;
- Деструктивное поведение (агрессивное поведение, направленное на себя и/ или окружающих);
- Смещение на псевдоцель (актуализация другой деятельности, которая дает ощущение достижения результата, например, вместо преодоления трудностей в отношениях - потребность съесть сладкое; при необходимости написать отчет возникновение жгучей потребности убрать квартиру и даже сделать генеральную уборку и т.д.).

*Методы коррекции выученной беспомощности:*

- признание наличия проблемы и обращение за необходимой помощью;
- преодоление эмоционально тяжелого состояния;
- активизация желаний и потребностей;
- повышение самооценки;
- осознание своих прав (право на ошибку, на собственный выбор, возможность быть собой и т. п.);
- осознание имеющегося ресурса /собственных возможностей;
- актуализация опыта побед и преодолений трудностей;
- постановка целей и принятие на себя ответственности за их достижение;

- создание новой стратегии преодоления препятствий и разработка пошагового поведения достижения поставленных целей;
- реализация конкретных шагов в жизни.

*Разрушение личности* — это самый опасный вид профессиональной деформации личности, обусловленный комплексом психических нарушений, существенно влияющих на жизнедеятельность специалиста. Разрушению подвергается прежде всего эмоционально-волевая сфера человека как результат его профессиональной деятельности. Типичным его проявлением часто является:

- состояние общей тревожности, возбудимости человека,
- постоянное раздражительное отношение к клиентам, другим людям, в том числе и близким.

Преодоление подобной деформации требует целенаправленной индивидуальной помощи специалистов (медицинских работников, психологов и психиатров) — реабилитации.

*Профессиональное отчуждение* (отчуждение к труду) — это форма отношения к труду, характеризующаяся настроениями бессмысленности, беспомощности, отстраненности. Бессмысленность труда ощущается людьми, которые, выполняя работу, не представляют конечного продукта и его назначения или полагают, что их деятельность не приносит пользу, а может быть даже вредна обществу. Беспомощность может ощущаться сотрудником организации, который не имеет защиты перед произволом своего руководителя или собственника предприятия, а также не имеет возможности влиять на принимаемые решения. Состояние бессмысленности свойственно при любом виде деятельности, однако например, у рабочих оно встречается гораздо реже, нежели у чиновников, литераторов или политиков.

Чувство беспомощности работник может ощущать перед другими сотрудниками, руководителем, представителями власти, криминальным миром. Его отстраненность обусловлена следующими факторами:

- трудностями деловых контактов,
- отсутствием перспектив роста,
- неприятием ценностей коллектива,
- предприятия и общества.

*Последствия профессионального отчуждения:*

- Психофизиологические последствия отчуждения обусловлены влиянием отрицательных эмоций на здоровье человека. Это приводит

к нарушениям психики, а затем и физиологических функций организма.

□ Экономические последствия отчуждения связаны с ослаблением мотивации к производственному труду (трудно рассчитывать на хорошую работу сотрудников, которые настроены отчужденно).

□ Политические последствия отчуждения проявляются в нестабильности социальных отношений, нарушениях контактов между различными группами населения, усилении экстремизма.

*Основные условия преодоления состояний отчуждения в организации:*

□ Каждый сотрудник должен быть убежден в общественной полезности его профессиональной деятельности. Цели организации должны быть отчетливо сформулированы и хорошо известны как обществу, так и персоналу.

□ Каждый сотрудник должен быть уверен, что его творческие способности могут быть использованы в организации. Для этого необходима общая ориентация на непрерывный процесс нововведений в организации труда и управления.

□ Характер взаимоотношений между сотрудниками, особенно между руководителями и подчиненными, должен соответствовать нормам профессиональной этики и представлениям о справедливости, сложившимся в данном обществе.

□ Применение партисипативного стиля управления (управление, направленное на раскрепощение творческой активности сотрудника, создание простора для индивидуальных достижений талантливых людей), организация кружков качества и т.п. Устранение отчуждения труда в организации повлечет за собой повышение работоспособности сотрудников.

*Методы предупреждения профессиональной деформации*

Профилактика профессиональной деформации представляет собой совокупность предупредительных мероприятий, ориентированных на снижение вероятности развития предпосылок и проявлений профессиональной деформации. Работа по профилактике профессиональной деформации включает в себя меры как психологического, так и непсихологического организационно-управленческого, воспитательного характера.

Обязательным условием профессионального развития личности является осознание ею приемов профессионального самосохранения,

которое рассматривается как способность личности противостоять негативно складывающейся социально-профессиональной ситуации, максимально актуализировать профессионально-психологический потенциал (в условиях дестабилизации профессиональной жизни), противостоять профессионально обусловленным кризисам, стагнации, деформациям, готовность к профессиональному самоизменению.

*Главной профилактической мерой профессиональных деформаций личности* должны быть постоянный творческий момент в деятельности, расширение вариантов профессиональных задач, разнообразие круга общения, для этого необходимо создавать как бы дополнительную степень свободы.

*Возможные пути профилактики профессиональной деформации:*

1. Повышение компетентности.
2. Диагностика профессиональных деформаций и разработка стратегии преодоления профессиональных деструкции.
3. Прохождение тренингов личностного и профессионального роста.
4. Рефлексия профессиональной биографии и разработка альтернативных сценариев дальнейшего личностного и профессионального роста.
5. Профилактика профессиональной дезадаптации молодого специалиста.
6. Овладение приемами, способами саморегуляции эмоционально-волевой сферы и самокоррекции профессиональных деформаций.

### **1.8. Профессиональное выгорание**

Понятие «выгорание» впервые было использовано в середине 1970-х гг. американским психиатром Г. Фройденбергером для характеристики психологического состояния специалистов, интенсивно и тесно общающихся с клиентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи.

В зарубежной психологии синдром профессионального выгорания рассматривается довольно давно такими исследователями, как Дж. Фрейденберг (1974), Б. Перлман, Е. Хартман (1981), К. Маслач, С.Н. Джексон (1982). В отечественной психологии интерес к данному



явлению появился в конце 80-х гг. (В.В. Бойко, В.Е. Орел, Т.В. Форманюк, Н.Е. Водопьянова).

Другой основоположник идеи выгорания – К. Маслач, определила это понятие как синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, негативного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам.

Первоначально под синдромом профессионального выгорания подразумевалось состояние изнеможения с ощущением собственной бесполезности. Позже симптоматика данного синдрома существенно расширилась за счет психосоматического компонента. Исследователи все больше стали связывать синдром с психосоматическим самочувствием, относя его к состояниям предболезни.

В настоящее время синдром профессионального выгорания входит в рубрику Международной классификации болезней (МКБ-10:Z73 – «Стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни»). Следует отметить, что на сегодняшний день в данной теме отмечаются разногласия терминологического плана, а также понимания и толкования проблематики профессионального выгорания. Российские исследователи в своих работах используют разные варианты термина. Так исследователи Т.С. Яценко, Т.В. Форманюк оперируют термином «эмоциональное сгорание», В.В. Бойко – «эмоциональное выгорание», авторы В.Д. Вид, Е.И. Лозинская пишут об эмоциональном перегорании. Н.Е. Водопьянова использует термин «психическое выгорание», а Т.Н. Ронгинская – «профессиональное выгорание», являющееся самым популярным среди них. Академик М. Буриш считает, что «выгорание – психологический термин, обозначающий симптомокомплекс последствий длительного рабочего стресса и определенных видов профессионального кризиса». В. Бойко определяет эмоциональное выгорание как «...выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избирательные психотравмирующие воздействия». Н.В. Самоукина определяет профессиональное выгорание как, «синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека».

Зарубежные ученые К. Маслач и С. Джекобсон выделяют три основных признака синдрома профессионального выгорания:

- 1) «Эмоциональное истощение (чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой);
- 2) «Редукция личных достижений (ощущение утраты эффективности или достижений, чувство некомпетентности ощущение утраты эффективности и достижений в профессиональной деятельности. Это профессиональная самооценка в синдроме выгорания);
- 3) «Деперсонализация» (личностная отстраненность от своего труда и его объектов).

У каждого человека сочетание симптомов «выгорания» носит индивидуальный характер и определяется комплексом личностных факторов. Для выявления этих факторов учеными разных стран разработаны методики по их диагностике. Например, «Методика диагностики синдрома эмоционального выгорания В.В.Бойко», «Опросник на «выгорание» MaslachBurnoutInventory (МВІ) К. Маслач и С. Джексон», «Опросник психического выгорания» В.А. Farber, в адаптации Рукавишникова А.А.

Развитие профессионального выгорания имеет стадийный характер. Дж. Гринберг рассматривает выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс, включающий ряд следующих друг за другом стадий.

1. Первая стадия выгорания («медовый месяц»): сотрудник, обычно с энтузиазмом выполняющий порученные ему задания, по мере усугубления рабочих стрессов становится менее деятельным, с меньшим удовольствием выполняет свои обязанности.

2. На второй стадии («недостаток топлива») появляется усталость, апатия, возникают проблемы со сном. При отсутствии дополнительного стимулирования и мотивации работник теряет интерес к своему труду и снижает продуктивность своей деятельности. Могут возникнуть нарушения трудовой дисциплины, отстраненность от профессиональных обязанностей и даже манкирование ими. В случае высокой мотивации «выгорание» работника может продолжаться, но за счет внутренних ресурсов и в ущерб своему здоровью.

3. Третья стадия («хронические симптомы»): сверхурочная работа без отдыха, особенно «трудоголиков», может привести к таким физическим проявлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям – хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности,

«загнанности в угол». Характерно также постоянное переживание дефицита времени (синдром менеджера).

4. Четвертая стадия («кризис»): как правило, обостряются хронические болезни, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Углубляются переживания недовольства собой, собственной эффективностью и качеством жизни.

5. Пятая стадия («пробивание стены»): психологические и физические проблемы перерастают в острую форму и могут спровоцировать опасные заболевания, угрожающие жизни человека. У работника накапливается такое количество проблем, что его карьера находится под угрозой.

Таким образом, в психологии синдром профессионального выгорания понимается как один из защитных механизмов, выражающийся в определённом эмоциональном отношении специалиста к своей профессиональной деятельности. Профессиональное выгорание – это негативное психологическое явление, проявляемое через психоэмоциональное истощение, развитие дисфункциональных профессиональных установок и снижение профессиональной мотивации, наблюдаемое у лиц без психопатологии. Процесс выгорания характеризуют три признака — эмоциональное истощение, деперсонализация (цинизм) и снижение профессиональной эффективности (редукция профессиональных качеств).

В литературе отмечается, что данный феномен, являющийся ярким отражением современной жизнедеятельности человека, широко распространён среди руководителей коммерческих предприятий и организаций. В связи с этим особую актуальность приобретает проблема определения факторов, влияющих на эмоциональное выгорание руководителей, так как четкое представление о них позволит разрабатывать программы профилактики и ранней диагностики этого разрушительного феномена.

Наиболее полно психологами изучены внешние факторы выгорания, обусловленные организационным контекстом, в котором протекает деятельность руководителя. Поэтому профессиональное выгорание — это долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие воздействия продолжительных профессиональных стрессоров средней интенсивности. Исследованиями подтверждено, что больше всего от профессионального выгорания страдают представители так называемых интеллектуально-коммуникативных профессий

— руководители, продавцы, консультанты, агенты, преподаватели, врачи, журналисты, специалисты различных социальных служб, т. е. чья работа связана с большими нервно- психическими нагрузками. При такой работе день за днем уровень напряженности может накапливаться. Возможные проявления напряженности — возбуждение, повышенная раздражительность, беспокойство, мышечное напряжение, зажимы в различных частях тела, учащение дыхания, сердцебиения, повышенная утомляемость. Хотя могут быть и другие индивидуальные ее проявления. При достижении определенного уровня напряженности организм начинает пытаться защитить себя. Это выражается в неосознаваемом или осознаваемом желании уменьшить или формализовать время взаимодействия с учащимися или клиентами.

Работа в стрессогенной обстановке, согласно концепции Селье, всегда приводит к мобилизации внутренних ресурсов и может вызывать острые нарушения либо проявляться в виде отсроченных последствий. На основе обобщения имевшихся статистических данных по заболеваемости и смертности в результате воздействия психосоциальных факторов установлено, что на протяжении первых трех лет воздействия стрессфактора возрастает число острых состояний и реакций (психозы, инфаркты), а затем начинают преобладать хронические болезни: ишемическая болезнь сердца, депрессия, болезни почек, иммунологические заболевания и др. Количество стресс-реакций возрастает вследствие действия «принципа ускорения», когда уже развившаяся стресс-реакция приводит к изменениям в жизни и новым стрессам, и «принципа заразительности», особенно выраженного в производственных коллективах.

Синдром психического профессионального выгорания рассматривается многими авторами как следствие производственных стрессов, как процесс дезадаптации к рабочему месту или профессиональным обязанностям. При этом основным предрасполагающим фактором выгорания является продолжительность и чрезмерная рабочая нагрузка в условиях напряженных межличностных отношений.

В работах Ю.П. Платонова, посвященных проблеме эмоционального выгорания, большое внимание уделяется факторам, разделяя их на внутренние и внешние причины [13].

*К внутренним факторам относятся личностные и ролевые характеристики работника.*

### *Личностные факторы*

*Возраст.* Здесь важно отметить, что сотрудники, подверженные возрастным кризисам, наиболее склонны к профессиональному выгоранию. К ним относятся кризис профессионального самоопределения (20—23 года), кризис смысла жизни (30 лет), кризис среднего возраста (40—45 лет). Кроме того, профессиональному выгоранию подвержены работники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места. К такой группе относятся, прежде всего, люди старше 45 лет, для которых вероятность нахождения нового рабочего места в случае неудовлетворительных условий труда на старой работе резко снижается по причине возраста.

*Гендерные особенности.* Большинство исследователей анализируемой нами проблематики приходят к выводу о том, что женщины больше подвержены эмоциональному выгоранию, нежели мужчины, потому как именно они постоянно испытывают внутриличностный конфликт, связанный с работой. Именно женщины сильнее переживают внутреннее противоречие, выбирая между работой и семьей, а также необходимость постоянно доказывать свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами.

*Особенности характера.* Так, например, интроверты, пессимисты, люди с заниженной самооценкой чаще подвержены эмоциональному истощению и депрессиям. По мнению многих экспертов, менеджеры с высокой жизненной активностью и оптимистичной жизненной позицией менее подвержены эмоциональному выгоранию по сравнению с их коллегами, характеризующимися низкой жизненной активностью.

*Эмоциональное выгорание как средство психологической защиты* возникает быстрее у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан. Формирование симптомов выгорания проходит медленнее у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами. Повышенная впечатлительность и чувствительность могут полностью блокировать рассматриваемый механизм психологической защиты и не позволят развиваться.

Люди с высоким уровнем самоуважения и чувством юмора более позитивны и устойчивы к негативному влиянию стрессов. С одной стороны, исследователи обнаружили важную взаимосвязь между эмпатией и устойчивостью к эмоциональному выгоранию. Способность

к сопереживанию, искренняя заинтересованность в оказании помощи — это отличный буфер, препятствующий выгоранию. Это определенная подпитка, ресурс для ровного «горения» надолго. Но, с другой стороны, важно уметь различать феномен повышенной ответственности за порученное дело и исполняемую роль. Часто встречаются случаи, когда по неопытности специалист, работающий с людьми, воспринимает все слишком эмоционально, отдается делу без остатка. В таком случае каждый стрессогенный случай из практики оставляет глубокий эмоциональный след.

Бывает так, что судьба, здоровье, благополучие другого субъекта деятельности вызывают интенсивное соучастие и сопереживание, мучительные раздумья и бессонницу. Многие эксперты называют это безграмотным сочувствием — полным растворением в другом, слабыми границами «Я». Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы такого человека истощаются и возникает необходимость восстанавливать их или контролировать, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты.

Так, некоторые специалисты через какое-то время меняют профиль работы и даже профессию. Но типичный вариант экономии ресурсов — эмоциональное выгорание. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется, и тогда человек очень трудно переживает стрессовые ситуации, конфликты, допущенные ошибки. Эмоциональное выгорание в таком случае может в любой момент обернуться безразличием и апатией.

*Мотивация на избегание неудач, страх оказаться отверженным, перфекционизм* — вот одни из самых распространенных причин профессионального выгорания. Кроме того, к данной категории факторов можно отнести и *трудоголизм*. Поскольку профессиональная нагрузка истощает силы, нужно сбалансировать ее другой деятельностью, которая будет восстанавливать потерянные силы.

*Нравственные дефекты и дезориентация личности.* Возможно, профессионал имел нравственный изъян еще до того, как стал работать с людьми, или же приобрел его в процессе деятельности. Нравственный дефект обусловлен неспособностью включать во взаимодействие с деловыми партнерами такие моральные категории, как совесть, добродетель, добропорядочность, честность, уважение прав и достоинств другой личности. Нравственная дезориентация вызывается иными причинами — неумением отличать хорошее от плохого,

благо от вреда, наносимого другой личности. Увеличивается вероятность безразличия к субъекту деятельности и апатии к исполняемым обязанностям.

### *Ролевые факторы*

Особенности поведения сотрудников в организации, коммуникации в рабочем коллективе также влияют на развитие выгорания. Здесь важно отметить, что ролевые факторы часто пересекаются с личностными, так как поведение каждого работника в компании тесно связано с его характером.

В первую очередь это проблемы, возникающие из-за *несовпадения сложившегося профессионального типа*. Люди первого типа — «друзья» — на работе ищут общения, для них важен прежде всего хороший коллектив, «чтобы было с кем поговорить». Работа при этом может быть рутинной. Второй тип — «достиженцы», ориентированные на результат: любят преодолевать трудности. Третий тип — «руководители», обожающие что-либо организовывать. Для них главное — власть и получение материальной выгоды. Полезно сравнить то, кем сотрудник является на самом деле — «другом», «достиженцем» или «руководителем», с той ролью, которую он вынужден исполнять на своем месте. Может, проще не менять профессиональную сферу, а попробовать играть другую роль в рабочем пространстве.

*Сотрудник давно «перерос» свою работу*, и то, что он делает, осуществляется им «автоматически», безо всякого интереса. В подобной ситуации поможет так называемый кроссиндустриальный переход или освоение новых областей. Другой вариант — не меняя своего места работы, делать акценты не на том, что он уже хорошо знает и умеет, а на том, что вызывало у него сложности. То есть работодатель в силах предотвратить скорую потерю интереса к трудовой деятельности у сотрудников, производя набор людей с потенциалом для обучения и роста.

*«Обратная» ситуация* возникает когда от сотрудника требуется больше усилий, чем он в состоянии приложить. Выход один — откровенный разговор с начальством о перераспределении нагрузок, в крайнем случае смена места работы.

Важно также отметить, что особенно подвержены выгоранию новички — в компании или вообще в профессии. Вчерашние студенты могут быть не готовы к информационному стрессу, привычному для офисных работников, и внутри них начнут нарастать сомнения в

своих силах и недовольства профессиональным миром. Вместе с тем кризис может начаться и после первых успехов.

*Человек, который не обладает так называемыми «нужными» ресурсами*, благодаря которым он оказывается интересен своим сотрудникам (например, социальные связи, родственные связи, любовь, профессиональная состоятельность, экономическая стабильность, цель, здоровье и т. д.).

*Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности*. Здесь имеется два аспекта. Во-первых, профессионал в сфере общения не считает для себя необходимым или по каким-то причинам не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности. Соответствующее настроение стимулирует не только эмоциональное выгорание, но и его крайние формы — безразличие, равнодушие, душевную черствость. Во-вторых, человек не привык, не умеет поощрять себя за сопереживание и соучастие, проявляемые по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Систему самооценок он поддерживает иными средствами, например материальными премиями. Альтруистическая эмоциональная отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовлетворения. Естественно, выгорать ему просто и легко.

*Пассивный уход от разрешения конфликтов*. Наиболее высокое эмоциональное выгорание и истощение наблюдаются у тех менеджеров, которые предпочитают управленческий стиль избегания. Менеджеры с преобладанием стилей «компромисс» и «сотрудничество» подвержены выгоранию реже, чем те, кто в конфликтных ситуациях использует поведенческие модели и «приспособление».

*Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность*. Такая деятельность, как правило, связана с интенсивным общением, точнее, с целенаправленным восприятием партнеров и воздействием на них. Профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

*Психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения*. Невольно специалист начинает



прибегать к экономии эмоциональных ресурсов, убеждая себя при помощи формулы: «Не следует обращать внимания». В зависимости от статистики своих наблюдений, он добавляет, кого именно надо эмоционально игнорировать: невоспитанных, распущенных, неумных, капризных или безнравственных. Механизм психологической защиты найден, но эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и тогда профессионал не включается в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумение и конфликт, таким образом, эмоциональное выгорание проявляется своей дисфункциональной стороной.

### *Организационные факторы*

В рамках организационного подхода в качестве основных причин, приводящих к возникновению данного феномена, рассматриваются факторы рабочей среды — различного рода стрессоры, обусловленные условиями и содержанием и условиями профессиональной деятельности. Кроме того, это условия работы и организационные моменты (продолжительность рабочего дня, характер выполняемых работ, количество клиентов и глубина контакта, степень самостоятельности в принятии решений, обратная связь с руководством).

*Высокий темп работы, постоянно возрастающие требования* — это реальность в любой организации. Как правило, в первую очередь пусковым механизмом служат два условия: наличие внутреннего конфликта между требованиями организации и привлекательностью работы в ней; несоответствие между новыми требованиями, ожиданиями и реальными возможностями сотрудника. Кроме того, сотрудников во многих организациях выматывают постоянные противоречия в стратегическом и тактическом руководстве, которые порождают невыполнимые требования к работникам, отсутствие объективных критериев для оценки результатов труда, неэффективная система мотивирования и стимулирования персонала.

*Дестабилизирующая организация деятельности.* Основные ее признаки общеизвестны — нечеткая организация и планирование профессиональной деятельности, обилие рутинных процессов в работе и высокий ее темп, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» — мелких подробностей, противоречий. При этом дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект:

она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения — клиенте, потребителе и т. д., а затем на взаимоотношениях обеих сторон.

*Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности.* Определяется двумя основными обстоятельствами — конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель—подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега—коллега». Нервная обстановка побуждает одних растрчивать эмоции, а других — искать способы экономии психических ресурсов. Рано или поздно осмотрительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего и всех подальше, не принимать все близко к сердцу, беречь нервы. Кроме того, неопределенное содержание работы (в перспективах, целях, в содержании деятельности, в критериях оценки, в круге полномочий, ответственности), переход к новым технологиям, изменение организационной структуры приводит к постоянно испытываемому стрессу у сотрудников, что является отличным топливом для быстрого сгорания менеджеров.

*Корпоративная культура* компании также влияет на эмоциональное благополучие сотрудников: чем жестче конкуренция в отношениях, тем серьезнее эмоциональное истощение.

Согласно результатам исследований, у руководителей чаще, чем у представителей других профессий, встречается выгорание. Поэтому необходимо расставить приоритеты в своей работе, определив что важнее — процесс или результат. Если человек получает удовольствие от работы, то выгорание, по крайней мере, отсрочено. Если же возникает негативное отношение к самому процессу и важен только результат, то это первый серьезный звоночек к тому, что выгорание неизбежно.

*К психофизическим симптомам профессионального выгорания* относятся следующие:

- чувство постоянной, непроходящей усталости не только по вечерам, но и по утрам (симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения — развитию симптома предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, отказывается от других потребностей, забывает о собственных нуждах, затем наступает первый признак — истощение. Истощение определяется как чувство перена-

пряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна. После периода отдыха (выходные, отпуск) данные проявления уменьшаются, однако по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию возобновляются;

- личностная отстраненность — снижение восприимчивости и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию). В крайних проявлениях человека почти ничего не волнует из профессиональной деятельности, почти ничто не вызывает эмоционального отклика — ни положительные обстоятельства, ни отрицательные.
- общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);
- частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;
- резкая потеря или резкое увеличение веса;
- полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и отсутствие сна ранним утром, начиная с четырех часов утра или, наоборот, неспособность заснуть вечером до двух-трех часов ночи и тяжелое пробуждение утром, когда нужно вставать на работу);
- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;
- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
- заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания;
- чрезмерная потливость, тремор.

*К социально-психологическим симптомам профессионального выгорания относятся следующие реакции:*

- безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);
- цинизм и черствость не только в работе, но и в личной жизни;
- повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
- частые нервные «срывы» (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, «уход в себя»);

- постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, подозрительности, стыда, скованности, разочарования; неуверенности в себе);
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);
- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или человек «не справится»;
- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «Как ни старайся, все равно ничего не получится»);
- ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег;
- осознание ошибочного выбора. Работа изначально была выбрана сотрудником ошибочно. Радость новизны прошла, наступил момент разочарования.

*К поведенческим симптомам профессионального выгорания относятся следующие поступки и формы поведения работника:*

- ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее — все труднее и труднее;
- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим дня (рано приходит на работу и поздно уходит либо, наоборот, поздно приходит на работу и рано уходит);
- вне зависимости от объективной необходимости постоянно берет работу домой, но дома ее не делает;
- руководитель отказывается от принятия решений, формулируя различные причины для объяснений себе и другим;
- чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам; падение самооценки. Люди не видят перспектив для своей профессиональной деятельности, снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности;
- невыполнение важных, приоритетных задач и застревание на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;
- дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;

- злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств;
- уменьшение интереса к новым теориям и идеям в работе;
- уменьшение интереса к альтернативным подходам в решении проблем (например, в работе);
- малое участие или отказ от участия в развивающих экспериментах (тренингах, образовании);
- формальное выполнение работы;
- уменьшение активности и интереса к досугу, хобби;
- ограничение социальных контактов работой;
- скудные взаимоотношения с другими, как дома, так и на работе.

Замечено, что симптоматика профессионального выгорания может проявляться не только у отдельных работников, но и у целого коллектива. В таких случаях заметно стираются индивидуальные различия между работниками, они становятся неестественно похожими и одинаковыми, как бы на одно лицо. Люди становятся пессимистами, у них нет веры в позитивные изменения на работе и возможность что-то изменить собственными усилиями. Снижается эффективность и качество работы, наблюдаются немотивированные рациональными причинами увольнения сотрудников (высокая текучесть кадров), снижение лояльности, негативная атмосфера в коллективе.

Выделяется несколько стадий профессионального выгорания.

*Первая стадия* — на уровне выполнения функций, произвольного поведения: забывание каких-то моментов, сбои в выполнении каких-либо двигательных действий и т. д. В зависимости от характера деятельности, величины нервно-психических нагрузок и личностных особенностей специалиста первая стадия может протекать в течение трех-пяти лет.

*На второй стадии* наблюдается снижение интереса к работе, потребности в общении (в том числе и дома, с друзьями), нарастание апатии к концу недели, появление устойчивых соматических симптомов (нет сил, энергии, особенно к концу недели, головные боли по вечерам; «мертвый сон, без сновидений», увеличение числа простудных заболеваний); повышенная раздражительность, человек «заводится», как говорят, с полоборота, хотя раньше подобного он за собой не замечал. Продолжительность протекания данной стадии — в среднем от пяти до пятнадцати лет.

*Третья стадия* — собственно личностное выгорание. Характерна полная потеря интереса к работе и жизни вообще, эмоциональное безразличие, ощущение постоянного отсутствия сил. Человек стремится к уединению. Стадия может длиться от десяти до двадцати лет.

Управленческая наука уже признала синдром эмоционального выгорания менеджеров одним из самых серьезных профзаболеваний. Оно опасно тем, что в некоторых организациях распространяется как эпидемия. Но, как и любую болезнь, синдром выгорания можно своевременно предупреждать.

Первый шаг к преодолению выгорания — разобраться с самим собой, не только понять свои цели и представить образ будущего, а ответить себе на вопрос, в чем смысл того, что вы сейчас делаете, зачем вы это делаете.

Самый распространенный способ справиться с ситуацией — попробовать подняться над ней, изменить свой угол зрения, посмотреть на свое положение и работу с более глобальной точки зрения.

Другой способ — уход в область, которая лежит рядом, когда прежние знания, умения, навыки находят новое применение. Человек делает так называемую горизонтальную карьеру.

Третий способ — не оставляя исполнения обязанностей, сделать их инструментом для достижения более глобальных целей.

Четвертый способ заключается в том, что человек, оставаясь в той же ситуации, начинает делать акценты не на том, что он уже хорошо знает, умеет, освоил, а на том, что является для него проблемой. Так обретается новый смысл в старой профессии, а ее превращение в инструмент саморазвития становится профилактикой выгорания.

Конечно, универсального рецепта исцеления от профессионального выгорания не существует, но все же эта проблема решаема, если ею целенаправленно заниматься. Каждому человеку время от времени необходимо остановиться, оглянуться вокруг, побыть наедине с самим собой, подумать, откуда и куда он идет, с какой скоростью и с какими попутчиками, а главное — зачем, с какой целью.

В целом профилактика профессионального выгорания представляет собой совокупность предупредительных мероприятий, ориентированных на снижение вероятности развития предпосылок возникновения выгорания. Изменение поведения заключается в том, чтобы, несмотря на некоторые неизбежные социальные ограничения, развивать навыки преодоления трудностей при столкновении с новыми

жизненными обстоятельствами и требованиями; вырабатывать навыки преодоления собственных ограничивающих убеждений, позитивно принимать жизненно важные решения; развивать умение поддерживать межличностные эмоциональные отношения; стремиться реализовать личный потенциал.

Как показывает обзор научной литературы, анализу проблематики профилактики профессионального выгорания посвящены публикации Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Страченовой, В. В. Лукьянова, С. В. Филиной, Л. Н. Юрьевой и др.

Меньший риск выгорания у тех, кто получает сильную и надежную социальную, профессиональную поддержку, располагает кругом надежных друзей и содействием со стороны семьи, творческой обстановкой на рабочем месте, обладает сильным творческим потенциалом и использует креативные способы решения жизненных и производственным вопросам.

Реже выгорание встречается у тех, кто работает в организациях с сильным корпоративным духом, с преобладанием «клановой» и «ад-хократической» организационной культуры.

Риск выгорания снижается также при высокой профессиональной компетентности и высоком социальном интеллекте. Чем они выше, тем меньше риск неэффективных коммуникаций, значительнее креативность в ситуациях межличностного взаимодействия и — как следствие — меньше пресыщение и утомление в ситуациях делового общения. Развитие творческого потенциала — путь к преодолению выгорания.

В. В. Бойко сформулировал следующие *правила эмоционального поведения*, помогающие добиться успешного эмоционального режима без последствий выгорания:

*1. Проявлять заботу о привлекательности своего внешнего облика, который отражает состояние психического здоровья — интеллектуального, эмоционального, нравственного и волевого. Способность вызывать доверие у тех, с кем приходится работать, — предмет особой заботы человека, рассчитывающего на успех. Располагающий к себе внешний имидж экономит энергетические затраты при установлении контакта с реципиентами (учениками, клиентами, пациентами, деловыми партнерами).*

2. *Преодолевать двойственность и неопределенность выражения (экспрессии) эмоций при общении.* «Профессионал должен выработать такую экспрессию, которая была бы достаточно информативной и коммуникабельной для партнеров и в то же время экономичной». Эмоциональная экспрессия профессионала должна быть адекватной предлагаемым обстоятельствам; она позволяет партнерам по общению устранять неопределенность в коммуникации.

Для этого В. В. Бойко рекомендует вырабатывать такие привычки: стремиться к тому, чтобы общение было наполнено живыми и искренними эмоциями, отказаться от «мимических масок», скрывающих истинное отношение к происходящему, не демонстрировать безучастность и холодность в общении, сделать так, чтобы голос не был невыразительным, избавляться от состояния эмоционального диссонанса и др.

1. *Не перегружать эмоции энергией и смыслом:* устранять из своего репертуара утрированные эмоции, возникающие в общении с трудными (неприятными) людьми; снижать накал своих эмоций, переходя к более умеренным вариантам их проявления; преобразовывать перегруженные энергией и смыслом эмоции в более позитивную и конструктивную форму.
2. *Проявлять экспрессию в коммуникабельной форме,* располагающей к доверию и эффективному взаимодействию с деловыми партнерами (коллегами, пациентами, клиентами). «Некоммуникабельная» экспрессия создает «барьеры» и повышает напряженность в общении, тем самым способствуя эмоциональному истощению. Те, кто не хочет подвергнуться «выгоранию» в ежедневном общении, должны позаботиться о своей «коммуникабельной» экспрессии.
3. *Устранять причины, которые мешают устанавливать эмоциональные контакты с другими людьми:* не «рекламировать» свои несчастья, не «застрывать» на проблемах и плохих предчувствиях, не переносить свое плохое настроение на других, не «переигрывать роли», афишируя свои комплексы, не «одевать маски», не эксплуатировать других для решения собственных проблем и др.
4. *Отслеживать смысловое содержание передаваемых эмоций.*



5. Экономно расходовать эмоционально-энергетические ресурсы. Для этого необходимы интеллектуальный и волевой контроль за «включением» эмоций, нейтрализация отрицательного влияния многих внешних событий благодаря рационализации и позитивному мышлению.

### ***Контрольные вопросы и задания к Главе 1.***

1. Дайте определение понятиям «деятельность» и «профессиональная деятельность».
2. Охарактеризуйте психологическое строение деятельности.
3. В чем состоит отличие активной и пассивной деятельности? Приведите примеры.
4. Перечислите основные характеристики действия.
5. Объясните сущность процессов «интериоризации» и «экстериоризации».
6. Кто может выступать в роли субъектов деятельности? Перечислите.
7. Какие составляющие включает в себя целостная деятельность согласно работам А.Н. Леонтьева?
8. Объясните роль умений и навыков в структуре действий.
9. Какова роль способностей в профессиональном становлении человека? Как они соотносятся с задатками?
10. Охарактеризуйте основные теории способностей.
11. Что такое темперамент? Сколько типов темперамента выделяется согласно современным представлениям и что положено в его основу?
12. Ознакомьтесь с методикой «Формула темперамента» (Приложение 1), выполните тест, оцените у себя степень выраженности различных типов темперамента и составьте таблицу, охарактеризовав основные черты каждого типа темперамента.
13. Что включают в себя психодинамические качества человека?
14. Дайте определение понятиям «мотив», «потребность», «цель». Как они соотносятся между собой?
15. Ознакомьтесь с методикой «Мотивация к успеху», выполните тест и оцените свой уровень мотивации (Приложение 2)

16. Охарактеризуйте наиболее типичные стили мышления руководителей.
17. Приведите три основных подхода к принятию решений.
18. Какие виды решений существуют с точки зрения альтернативности?
19. В чем состоит суть феномена профессиональной деформации личности? Каковы факторы риска?
20. Опишите в чем заключается синдром профессионального выгорания и существующие меры его профилактики. Ответ оформите в виде эссе.
21. Ознакомьтесь с методикой «Определение состояния агрессии Басса-Дарки (в адаптации А.К. Осницкого)», выполните тест. Какие формы агрессии выделяют авторы? Какое влияние может оказывать на профессиональную деятельность человека каждая из них?
22. Попробуйте проанализировать личностный компонент своих эмоций по следующим позициям:
  - Прислушаться к эмоциональному подтексту смеха: вы смеетесь ехидно, открыто и радостно, с опаской и осторожностью или как-то иначе?
  - Как вы сердитесь: со злостью, добродушно ворчите или оскорбляете партнера?
  - Как вы жалуетесь: пытаетесь найти сочувствие, обвиняя кого-либо, нападая при этом или переживая чувство неловкости?
  - Как вы требуете: воодушевляя или принижая партнера, категорично или допуская возражения, поощряя или укоряя личность?
  - Как вы делаете замечания: уважая или обижая партнера, спокойно или раздраженно, терпеливо или нетерпеливо, в мягкой или в жесткой форме?
  - Как вы реагируете на критику: агрессивно, зло, раздраженно или с чувством юмора, с искренней признательностью?
  - Как вы отзываетесь о большинстве своих коллег (о людях, субъектах вашей профессиональной деятельности): с чувством зависти, обиды, неудовлетворенности или благожелательно?

- Как вы реагируете на близкого человека, у которого недомогание: с раздражением, стараетесь скорее отделаться от него или с сочувствием, пониманием, с готовностью помочь?

Если ваши ответы содержат по большей части асоциальный смысл (означают разъединение и способствуют эмоциональной напряженности), то работа в сфере социальных и «помогающих» профессиях непременно будет вести к выгоранию.

## ГЛАВА 2. МЕТОДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### 2.1. Классификация методов и этика психологического исследования

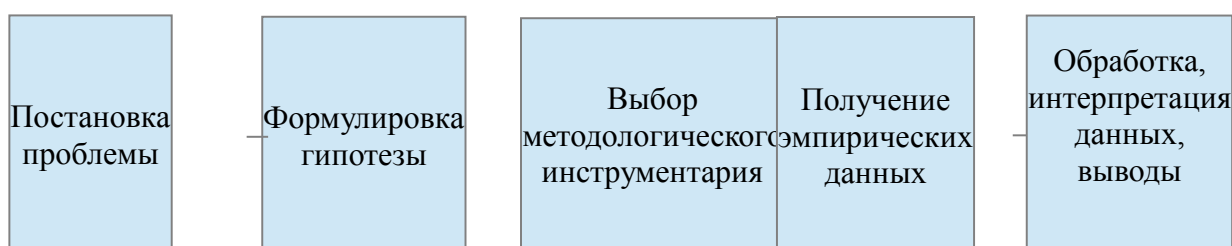
*Метод* (от греч. *methodos* – путь исследования) – способ организации собственной деятельности, направленный на достижение поставленной цели, решения конкретной задачи; совокупность приемов или операций практического или теоретического освоения (познания) действительности.

*Методика* – конкретное воплощение метода, выработанный способ организации взаимодействия субъекта и объекта исследования на основе конкретного материала и конкретной процедуры (например, тестирование – это метод, а тест Айзенка на определение коэффициента интеллекта (IQ) – методика).

Психологическое исследование, как любое научное исследование предполагает:

- формулировку проблемы
- выдвижение гипотезы (гипотез)
- осуществление проверки гипотезы
- интерпретацию результатов проверки

Это основные этапы психологического познания (Рис. 13), в рамках которых реализуются методы исследования – обоснованные, нормированные способы его осуществления.



### Рис. 13. Основные этапы научного познания

Психологи всех направлений прибегают к самым разным методам для подтверждения справедливости своих выводов, но не так просто «измерить» человеческое поведение. Поэтому перед психологами стоят задачи значительно более сложные, например, выявить те или иные мотивы, определить, насколько человек способен приспособиться к ситуации и т.д.

Все это накладывает на методы, используемые в психологии, определенные ограничения и, как необходимость, учет различных артефактов.

*Артефакт* – факт, не характерный для естественного течения данного процесса и вызванный искусственно. В экспериментальной психологии под артефактом подразумеваются данные, порождаемые самой методикой или условиями изучения процесса и на самом деле ему не свойственные. Например, присутствие экспериментатора заведомо влияет на поведение испытуемого и соответственно на результаты эксперимента, или в криминальной психологии – поведение преступника с целью симуляции.

С.Л. Рубинштейн в работе «Основы общей психологии» в качестве главных психологических методов выделил:

- наблюдение — «внешнее» и «внутреннее»,
- эксперимент — лабораторный, естественный, психолого-педагогический и физиологический (в его основной модификации — метод условных рефлексов),
- изучение продуктов деятельности,
- беседу,
- анкетирование.

Вторая развернутая классификация методов психологического исследования получила распространение в отечественной психологии благодаря Б.Г. Ананьеву. Все методы он разделил на:

- 1) организационные — сравнительный, лонгитюдный и комплексный;
- 2) эмпирические — обсервационные методы (наблюдение и самонаблюдение), эксперимент (лабораторный, полевой, естественный и др.), психодиагностический метод, анализ процессов и продуктов деятельности (праксиометрические методы), моделирование и биографический метод;

- 3) способы обработки данных — методы математико-статистического анализа данных и качественного описания;
- 4) интерпретационные — генетический (фило- и онтогенетический) и структурные методы (классификация, типологизация и др.).

Практическое психологическое исследование, или психодиагностика, — это сложная и ответственная область профессиональной деятельности. Она требует соответствующего образования, профессионального мастерства и может затрагивать различные аспекты жизни людей, например, когда ставится медицинский диагноз, осуществляется конкурсный отбор или прием на работу. В этой связи к самой психодиагностике и к исследователям предъявляют ряд социально-этических требований. Одни из них касаются распространения и использования методик, другие – их применения.

К применению методик на практике также выделяется ряд требований, предъявляемых к исследователю:

- хорошая теоретическая подготовка,
- доскональное знание психодиагностических методик и правил их применения,
- наличие достаточного опыта практического использования соответствующих методик.

Любая психодиагностическая методика появляется и развивается на базе некоторой психологической теории того объекта, для диагностики которого она предназначена. Методики исследования интеллекта, например, опираются на научные представления о его природе, структуре, значении и жизненных проявлениях. Личностные тесты исходят из определенной теории личности, включающей в себя ее научное определение, понимание структуры, развития и признаков, по которым можно объективно судить о личности данного человека. Владение методикой предполагает наличие умения и навыков процедуры предъявления методики испытуемым, ее реализации, анализа и интерпретации полученных данных. Обязательно необходимо учитывать ситуацию, индивидуальные особенности испытуемых, их актуальное состояние и многие другие релевантные психодиагностике факторы. Немаловажное значение имеет достаточный опыт практического применения соответствующей психодиагностической методики. В особенности это касается проективных и ряда других методик, использующих контент-анализ, интуитивные или нестандартные процедуры анализа и интерпретации результатов, зависящие от экспери-

ментатора. Опыт применения таких психодиагностических методик должен быть непрерывным, так как длительные перерывы ведут обычно к утрате необходимых знаний, умений и навыков и к снижению качества работы с методикой. Уровень квалификации проявляется и при интерпретации результатов. Известно, что результаты исследования чувствительны ко множеству условий его проведения. Поэтому психолог делает выводы или дает рекомендации только после рассмотрения диагностической оценки (или оценок) в контексте дополнительной информации, касающейся индивида.

Все требования, предъявляемые к проведению психологического исследования, можно свести к ряду основных морально-этических принципов:

1. Принцип соблюдения психологической этики или конфиденциальности предполагает неразглашение результатов обследования без персонального согласия на это того лица, с которым проводилась психодиагностика. Этот принцип, прежде всего, касается совершеннолетних людей. В настоящее время усилилось осознание индивидом собственного права на доступ к результатам своего обследования. Испытуемый должен иметь возможность комментировать содержание своего ответа и в случае необходимости разъяснять или исправлять фактическую информацию. Если обследование проводится в учреждении (например, в школе, суде или при оформлении на работу), индивид должен быть заранее проинформирован о том, как будут использоваться результаты исследования, и об их доступности тем лицам, кто в них заинтересован. Если речь идет о несовершеннолетних, например, о детях школьного возраста, то на разглашение результатов их психодиагностики обязательно требуется согласие родителей или опекунов, несущих моральную и юридическую ответственность. Исключения составляют лишь случаи, когда психодиагностика проводится в научных целях как часть экспериментального исследования, но даже тогда не рекомендуется указывать в фактических материалах и публикациях точные данные (имена и фамилии) испытуемых. Для этих целей используется шифрование.

2. Принцип научной обоснованности требует от психодиагностической методики, чтобы она была валидной и надежной, то есть в результате реализации которой, можно получить достоверный фактический материал.

3. Принцип ненанесения ущерба предполагает, что результаты психодиагностики ни в коем случае нельзя использовать во вред тому человеку, который являлся респондентом. Если психодиагностика проводится в целях конкурсного отбора или при приеме человека на работу, то данный принцип применяется вместе с принципом открытости целей и результатов психодиагностики для обследуемого, а также о том, кем и каким образом они будут использованы. Личность не должна подвергаться какому-либо обследованию обманным путем. В связи с этим первостепенное значение имеет обязательное ясное понимание испытуемым способов и целей использования его диагностических результатов. Любые психодиагностические методики могут выявить недостатки, которые индивид предпочитает не раскрывать. Кроме того, любое наблюдение за поведением индивида во время интервью, беседы и других исследований может открыть такую информацию, которую он сам не знал или которую предпочитал скрывать. Таким образом, какова бы ни была цель исследования, сохранение тайны личности, по мнению А. Анастаси, включает два центральных понятия: *релевантность и информированное согласие*. Информация, которую предоставляет индивид, должна соответствовать (быть релевантной) цели диагностирования. Важность этого принципа состоит в том, что все практические усилия должны быть направлены на установление валидности методики для конкретной диагностической или прогностической цели, с которой она применяется. Понятие «информированное согласие» заключается в следующем: обследуемый должен быть осведомлен о цели обследования и характере возможных данных, которые могут быть получены, а также о дальнейшем способе их применения. При правильных адекватных взаимоотношениях психолога и обследуемого число отказов от участия в диагностировании может быть сведено к незначительному количеству.

4. Принцип объективности выводов требует, чтобы они были научно обоснованными, т.е. являлись результатом тестирования, проведенного при помощи валидных и надежных методик, а не зависели от субъективных установок экспериментатора. Психологи указывают, что важно правильно сообщать результаты обследования испытуемым, сопровождая их объяснениями.

5 Принцип эффективности предлагаемых рекомендаций предполагает, что они обязательно должны быть полезными для того челове-

ка, которому даются. Необходимо придавать большое значение достоинству каждого отдельного человека и ценности его бытия.

Среди основных положений, составляющих этический кодекс психологического исследования, в первую очередь должны быть: 1) благополучие и безопасность обследуемого индивида; 2) ответственность и объективность; 3) моральные и правовые стандарты; 4) корректность и сдержанность в публичных заявлениях; 5) конфиденциальность, гарантирующая сохранность информации об индивиде; 6) отношения с обследуемым, основанные на доверительности, информировании его о цели обследования и о последующем характере использования полученных результатов; 7) неразглашение результатов обследования; 8) меры предосторожности в обследованиях; 9) условия, возможности применения и ограничения в публикации результатов исследования; 10) интерпретация диагностических результатов.

## 2.2. Наблюдение и эксперимент

*Метод наблюдения* — это преднамеренное, систематическое и целенаправленное восприятие внешнего поведения человека с целью его последующего анализа и объяснения.

Объективное наблюдение в психологии направлено не на внешние действия сами по себе, а на их психологическое содержание. В этом случае внешняя сторона деятельности лишь исходный материал наблюдения, который должен получить свою психологическую интерпретацию и быть осмыслен в рамках определенной теории.

Успешность наблюдения и объяснения его результатов в конечном счете зависит от состояния знаний в исследуемой области. На основе определенного понимания природы изучаемого явления выдвигается гипотеза о его зависимости от конкретных факторов, от их проявления во внешнем поведении.

Гипотеза проверяется в ходе наблюдения и может подтверждаться, уточняться или опровергаться. Наблюдение как научный метод должно отвечать ряду требований. Оно должно быть избирательным, т. е. исходить из четко поставленной цели, выделять определенный фрагмент изучаемой реальности. Наблюдение должно быть плановым и систематическим, т. е. строиться на основе плана и проводиться на протяжении определенного периода времени. Важно как можно более



подробно зафиксировать изучаемое поведение, обеспечивая полноту наблюдения.

Объективность метода наблюдения повышается, если исследователь использует технические средства, например видеомагнитофон. В таком наблюдении исследователь целиком занимает позицию извне, а то и вовсе устраняется из ситуации. Не случайно идеальным вариантом метода наблюдения в психологии считалось наблюдение с использованием «зеркала Гезелла», пропускающего свет в одну сторону: исследователь мог видеть все происходящее, сам оставаясь невидимым. Подобного же эффекта можно достичь с использованием видеомагнитофона. Иначе говоря, ставится специальная задача добиться эффекта отсутствия исследователя, сделать так, чтобы испытуемые не знали, что за ними наблюдают, и вели себя естественно, как в обычных условиях.

Принципиальная трудность объективного наблюдения в психологии связана с однозначностью понимания, истолкования, объяснения внешних факторов поведения в психологических понятиях. На результатах наблюдения в существенной степени сказывается уровень опыта и квалификация наблюдателя. Например, в педагогической практике метод внешнего наблюдения в чистом виде педагог использует редко. Вместе с тем в процессе деятельности он отмечает те или иные особенности поведения обучающихся, по внешним проявлениям судит о психологических причинах, об эмоциональном состоянии, особенностях восприятия и понимания материала, затруднениях и т. п. Стремление фиксировать в ходе деятельности психологические особенности, пытаться их осмыслить, использовать в своей работе приводит к формированию у педагога важного профессионального качества — наблюдательности.

*Метод эксперимента* является основным методом объяснительной психологии. Основная задача психологического эксперимента, как и наблюдения, заключается в том, чтобы сделать доступным для объективного внешнего восприятия существенные особенности внутреннего психического процесса. Эксперимент от наблюдения отличается рядом особенностей. С.Л.Рубинштейн выделяет четыре основные особенности эксперимента. Во-первых, в эксперименте исследователь сам вызывает изучаемое им явление в отличие от наблюдения, при котором наблюдатель не может активно вмешиваться в ситуацию. Во-вторых, экспериментатор может варьировать,

изменять условия протекания и проявления изучаемого процесса. В-третьих, в эксперименте возможно попеременное исключение отдельных условий (переменных), с тем чтобы установить закономерные связи, определяющие изучаемый процесс. В-четвертых, эксперимент позволяет варьировать также и количественное соотношение условий, допускает математическую обработку полученных в исследовании данных.

Выделяют *три вида психологического эксперимента*: лабораторный, естественный и формирующий (психолого-педагогический).

*Лабораторный психологический эксперимент* протекает в специально создаваемых и контролируемых условиях, как правило, с применением специальной аппаратуры и приборов. Первоначальным объектом лабораторного эксперимента в психологии выступили элементарные психические процессы: ощущения, восприятия, скорость реакции. Отличительной особенностью эксперимента в лаборатории является строгое соблюдение условий исследования и точность получаемых данных. Большого совершенства в использовании лабораторного эксперимента достигла когнитивная психология, изучающая познавательные процессы человека. Познавательные процессы составили основную область лабораторных исследований психологии человека.

Научную объективность и практическую значимость получаемых в лабораторном эксперименте данных снижает искусственность создаваемых условий. Это связано как с отдаленностью решаемых в эксперименте задач от реальных жизненных условий испытуемого, так и с невозможностью фиксировать характер влияния экспериментатора на испытуемого в ходе исследования. Поэтому возникает проблема переноса полученных в лаборатории данных на реальные условия жизнедеятельности человека. Этот вопрос всегда остается открытым в лабораторном психологическом исследовании. Использование лабораторного эксперимента в реальной педагогической деятельности в силу его искусственности, абстрактности, трудоемкости фактически не практикуется.

*Естественный психологический эксперимент* нивелирует отмеченные ограничения лабораторного эксперимента. Идея проведения психологического эксперимента в естественных условиях жизнедеятельности людей принадлежит отечественному психологу

А.Ф.Лазурскому. Естественный эксперимент появился из недр педагогической практики, где он получил признание и широкое применение.

Основное его отличие заключается в сочетании экспериментального исследования с естественностью условий проведения. Воздействие исследователя на испытуемых, основанное на предварительном предположении (гипотезе) о его характере, осуществляется в привычных условиях деятельности или поведения. Субъекты, участвующие в естественном эксперименте, не подозревают о том, что они выступают в роли испытуемых.

Например, эксперимент в естественных условиях педагогического процесса сочетается с наблюдением за ходом и результатами его протекания. Сочетание эксперимента с наблюдением в условиях обучения дает хорошие результаты для психологического изучения обучающихся. Использование педагогами возможностей естественного эксперимента способствует быстрому росту их профессионального мастерства, формированию педагогического мышления, воспитывает творческое отношение к своей деятельности.

*Формирующий эксперимент* — это метод исследования психического развития детей в условиях специально организованного экспериментального педагогического процесса. Существо этого эксперимента проявляется в его названиях: преобразующий, созидательный, воспитывающий, обучающий, психолого-педагогический, метод активного формирования психики, генетико-моделирующий.

Исследователь не ограничивается изучением сложившихся форм психики, регистрацией и объяснением достигнутого учащимися психического развития, что характерно для констатирующего (лабораторного) эксперимента. На основе предварительного теоретического анализа закономерностей психического развития детей определенного возраста либо условий и характера формирования важнейших человеческих способностей строится гипотетическая модель становления изучаемых способностей в специально проектируемых условиях, как правило, в экспериментальных классах или школах.

Реализация разработанной модели тщательно контролируется и оценивается специалистами разного профиля — педагогами, психологами, методистами, врачами и т.д. В ходе эксперимента выявляются закономерности, механизмы, динамика, тенденции психического развития. Результаты эксперимента позволяют подтвердить, уточнить

либо опровергнуть предварительно разработанную модель становления изучаемой способности.

В формирующем эксперименте сам педагогический процесс становится экспериментальным. В психологическом экспериментальном исследовании осуществляется поиск и проектирование новых форм учебно-воспитательного процесса, осуществляется своеобразное «выращивание» продуктивных форм сотрудничества наставника и ученика, одновременно происходит изучение перспективных путей психического развития на определенном возрастном этапе.

Формирующий эксперимент стал основным методом отечественной педагогической психологии. Его достоинствами являются ориентация на развитие обучающихся, теоретическая обоснованность экспериментальной модели организации этого процесса, длительность исследования, гарантирующая обоснованность и надежность получаемых данных.

Важным достоинством формирующего эксперимента является новый тип научности в педагогической практике — проектно-программный, в центре внимания которого находится не столько изучение того, что есть, что сложилось и существует, сколько построение, созидание, «выращивание» возможного, будущего, перспективного. Непременным атрибутом формирующего психологического эксперимента является предвидение возможных последствий, ответственность исследователей за ход и результаты эксперимента, за участвующих в нем субъектов [17].

Основные характеристики эксперимента: переменные, выборка, валидность. Экспериментальные переменные делятся на зависимую, независимую, побочные и внешние. *Независимая переменная* – та, которую варьирует экспериментатор с целью обнаружения ее влияния на зависимую переменную. Основная проблема при проведении экспериментального исследования – выделение независимой переменной и ее изоляция от других переменных.

В качестве независимых переменных в психологическом эксперименте могут выступать: 1) характеристики заданий; 2) особенности ситуации (внешние условия); 3) управляемые особенности (состояния) испытуемого.

*Характеристика задания* – то, чем может манипулировать экспериментатор более или менее свободно. Он может варьировать стимулы или материал задания, изменять тип ответа испытуемого (вер-

бальный или невербальный ответ), менять шкалу оценивания и т.д. К особенностям ситуации следует отнести те переменные, которые непосредственно не входят в структуру экспериментального задания, выполняемого испытуемым. Это может быть температура в помещении, обстановка, наличие внешнего наблюдателя и т. д.

Управляемые особенности испытуемых могут быть представлены:

- физическими параметрами ситуации: расположение аппаратуры, внешний вид помещения, освещенность, звуки и шумы, температура, размещение мебели, окраска стен,
- временем проведения эксперимента (время суток, длительность и т.д.) при условии, что это не является экспериментальным стимулом,
- социально-психологическими параметрами: изоляция – работа в присутствии экспериментатора, работа в одиночку – работа с группой и т.д.,
- особенностями общения и взаимодействия испытуемого (испытуемых) и экспериментатора.

К неуправляемым характеристикам испытуемых, относятся физические, биологические, психологические, социально-психологические и социальные признаки.

*Зависимая переменная* – это переменная, которая изменяется под влиянием экспериментального воздействия. Психологи имеют дело с поведением испытуемого, поэтому в качестве зависимой переменной часто выбираются параметры вербального или невербального поведения. Исследователь должен максимально конкретизировать зависимую переменную, т.е. добиться того, чтобы она поддавалась регистрации в ходе эксперимента (нельзя в качестве зависимой переменной выбрать то, что не наблюдаемо: мысли, оценки и т.д.).

Проблема фиксации качественных особенностей поведения решается посредством:

- обучения наблюдателей и разработки карт наблюдения;
- измерения формально-динамических характеристик поведения с помощью тестов.

Зависимая переменная должна быть валидной и надежной. Надежность переменной проявляется в устойчивости ее регистрируемости при изменении условий эксперимента в течение времени. *Ва-*

*лидность зависимой переменной* определяется только в конкретных условиях эксперимента и применительно к определенной гипотезе.

Можно выделить три типа зависимых переменных:

- 1) одномерную, при которой регистрируется лишь один параметр, и именно он считается проявлением зависимой переменной (между ними существует функциональная линейная связь), например, при изучении времени простой сенсомоторной реакции;
- 2) многомерную – например, уровень интеллектуальной продуктивности проявляется во времени решения задачи, качестве решения, трудности решенной задачи [5].

### **2.3. Опрос (беседа и интервьюирование)**

Метод опроса используется в психологии в двух формах: анкетирования и беседы (интервью). Источником информации в опросе являются письменные или устные суждения индивида. Метод опроса часто подвергается критике: выражается сомнение в достоверности информации, полученной из непосредственных ответов испытуемых. Для получения более достоверной информации создаются специальные опросники, позволяющие получить ту информацию, которая соответствует определенной гипотезе, и эта информация должна быть максимально надежной. В психологии разработаны специальные правила составления вопросов, расположения их в нужном порядке, группировки в отдельные блоки и т. д.

Если опрос проводится письменно с использованием анкеты, то говорят о методе анкетирования, преимущество которого состоит в том, что в нем одновременно может участвовать группа лиц. Полученные в ходе анкетирования данные могут быть статистически обработаны. В педагогической практике анкеты применяются достаточно широко, но необходимо помнить, что получение надежных и достоверных фактов требует профессиональных знаний от составителей анкет. Плохо составленная анкета не только не дает достоверной информации, но и компрометирует сам метод. Оценивая в целом метод анкетирования, можно отметить, что он представляет собой средство первичной ориентировки, предварительной разведки. Полученные при анкетировании данные намечают направления дальнейшего изучения личности или группы. Получение информации в процессе

непосредственного общения исследователя с опрашиваемым характерно для метода беседы (интервью).

Беседа является более «психологичной» формой опроса, так как в ней имеет место взаимодействие субъектов; подчиненное определенным социально-психологическим закономерностям. Важнейшее условие успешности беседы состоит в установлении контакта исследователя с респондентом, в создании доверительной атмосферы общения. Исследователь должен расположить к себе опрашиваемого, вызвать доверие.

Диалогическая беседа в отличие от классического интервью строится на принципах равноправного и равнопозиционного общения, при котором партнер по общению не воспринимается как изучаемый объект, а его познание усматривается только через понимание. В диалоге активны оба собеседника: не только ведущий беседы имеет право и возможность задавать вопросы, но такими же правами обладает и его партнер. В беседе как диалоге исследовательская задача не является преобладающей, она выступает наряду с коррекционной, педагогической и другими целями. Гуманитарное познание превращается в активный процесс диалогического общения и взаимодействия.

Цель опроса состоит в получении информации об объективных и субъективных фактах на основе ответов респондентов. Устный опрос является методом, традиционным для психологических исследований. Данные опросов во многом основаны на самонаблюдении опрашиваемых и нередко свидетельствуют, даже при условии полной искренности, не столько об их подлинных намерениях и настроениях, сколько о том, какими они их изображают.

*Область применения опросного метода:*

- в качестве пилотажного исследования как основное средство сбора первичной информации;
- для уточнения, расширения и контроля данных, полученных другими методами.

*Опросниками* называются методики, материал которых содержит вопросы или утверждения, с которыми нужно согласиться либо нет.

*Виды опросников:*

- открытого и закрытого типа,

- опросники-анкеты (например, биографические),
- личностные опросники (типологические – ММРІ, опросник черт личности Р. Кеттелла, опросники мотивов, опросники ценностей, опросники установок, интересов).

## 2.4. Эмпатийное слушание и аттракция

*Эмпатия* — это способность понимать состояние другого человека путем эмоционального сопереживания. Именно через эмоциональный отклик мы познаем внутреннее состояние других. Эмпатия основана на умении правильно представлять себе, что происходит с человеком, что он переживает, как относится к окружающей действительности. В процессе эмпатического взаимодействия формируется система ценностей, которая в дальнейшем определяет поведение личности по отношению к другим людям. Выраженность эмпатии и ее форма (сочувствие, сопереживание) зависят как от врожденных особенностей личности, так и от условий воспитания, жизнедеятельности человека, его эмоционального опыта. В основе этого процесса лежит механизм осознанной или неосознанной идентификации. Последняя в свою очередь — результат действия более фундаментальной особенности человека — способности сопоставлять себя, свою личность, поведение, состояние с личностью, поведением и состоянием других людей.

*Эмпатическое переживание* может быть положительным — радость, удовлетворение или отрицательным — печаль, неудовлетворенность. При переживании радости человек не так остро нуждается в эмоциональном отклике чем когда он испытывает неблагополучие, это позволяет ему справиться с тяжелыми переживаниями. Чем теснее связи между людьми, тем большая эмпатия возможна между ними. Эмпатия рассматривается как социально позитивное качество личности и поддерживается общественными нормами жизни, но может иметь индивидуальный, избирательный характер, когда есть отклик только на переживания значимого человека.

В профессиональной деятельности в процессе общения как метод гуманитарной психологии применяется *эмпатическое слушание*. Эмпатическое слушание обосновал и использовал в своей психотерапевтической практике К. Роджерс. Как способ познания и общения с



собеседником, эмпатическое слушание представляет собой определенную технику поведения субъекта-исследователя и субъекта-исследуемого. Это довольно близкая дистанция между находящимися друг против друга собеседниками, контакт глаз, полная поглощенность собеседником («центрированность» на нем), эмоциональное сопереживание содержанию высказываемого и т.д. Подобное поведение субъекта-исследователя способствует установлению психологического контакта в беседе, максимальной открытости и откровенности в общении. Согласно представлениям К. Роджерса использование данного метода «требует определенного мастерства, и эмпатическое понимание заключается в проникновении в чужой мир; умении релевантно войти в феноменологическое поле другого человека, внутрь его личного мира значений и увидеть, правильно ли мое понимание».

*Аттракция* — механизм межличностного восприятия, представляет собой познание другого человека, основанное на формировании устойчивого позитивного чувства к нему. В этом случае понимание собеседника возникает благодаря появлению привязанности к нему или позитивного дружеского отношения.

При прочих равных условиях люди легче принимают позицию того человека, к которому испытывают эмоционально положительное отношение. Тем не менее, приемы аттракции не предназначены для того, чтобы в чем-то убедить или что-то доказать собеседнику, они используются только для того, чтобы расположить к себе партнера по общению.

*Идентификация* как метод понимания другого представляет собой способность человека мысленно поставить себя на место другого, как бы воплотиться в другом. В отличие от эмоционального сопереживания (эмпатии), идентификация включает интеллектуальные, логические операции: сравнение, анализ, рассуждение и т. п.

*Механизм идентификации* – это способ понимания другого человека через отождествление, уподобление себя с другим человеком. В работе этого механизма важная роль принадлежит воображению, которое формируется постепенно. Субъект-исследователь как бы погружается в смысловое поле объекта, условия его жизни. Механизм идентификации может работать как бессознательно, так и осознанно, когда не срабатывает механизм интерпретации и необходимо осознанно поставить себя на место респондента. Этот механизм осуществляется в рациональном (через рассуждение) и эмоциональном

(через сопереживание, сочувствие, эмпатию) направлениях. Результатом механизма идентификации может быть:

1) собственно идентификация себя с другим человеком через одинаковое с ним рассуждение, сочувствие, сопереживание и даже поведение;

2) деидентификация через понимание и сопереживание, но автономное, относительно исследуемого человека, поведение.

*Рефлексия* — это механизм самопознания в процессе межличностного восприятия, в основе которого лежит способность человека понимать и представлять себе то, как он воспринимается партнером.

*Рефлексия* — достаточно сложный феномен, в котором задействованы сложные взаимосвязи явлений, что и отражено в их классификации.

Для работы данного механизма необходим определенный уровень развития личности, ее способность к саморефлексии, познание других людей и фиксация признаков обратной связи от объекта. На основе обратной связи осуществляется постоянное слежение за объектом межличностного познания и коррекция процесса формирования образа воспринимаемого.

*Рефлексия* — размышление о своем внутреннем состоянии, самоанализ, обращение назад, т.е. способность человека неоднократно обращаться к началу своих действий, мыслей.

Традиционно в психологии выделяется несколько основных видов рефлексии:

- *коммуникативная* — объектом познания являются представления о внутреннем мире другого человека и причинах его поступков, выступает механизмом познания другого человека;
- *личностная* — объектом познания является сама познающая личность, ее свойства и качества, поведенческие характеристики, система отношений;
- *интеллектуальная* — проявляется в ходе решения различного рода задач, находить более рациональные способы решения, неоднократно возвращаться к условиям задачи.

Рефлексия дает возможность отстраниться и проанализировать познаваемое с разных позиций, с установлением причинно-следственных связей.

*Интенциональность* — направленность на объект рефлексирования, выделение его среди других. Это свойство, которое направляет действие на объект во внешнем мире. Интенциональность имеет имманентный характер, это сама способность человека иметь намерения.

*Каузальная атрибуция* (стремление к выяснению причин поведения субъекта) — это механизм интерпретации поступков и переживаний другого человека. Исследования показывают, что у каждого человека есть свои «излюбленные» схемы причинности, т.е. привычные объяснения чужого поведения:

1) люди с личностной атрибуцией в любой ситуации склонны находить виновника случившегося, приписывать причину произошедшего конкретному человеку;

2) в случае пристрастия к обстоятельству атрибуции люди склонны прежде всего винить обстоятельства, не утруждая себя поисками конкретного виновника;

3) при стимульной атрибуции человек видит причину случившегося в предмете, на который было направлено действие.

При изучении процесса каузальной атрибуции выявлены различные закономерности. Например, причину успеха люди чаще всего приписывают себе, а неудачу — обстоятельствам. Характер приписывания зависит также и от меры участия человека в обсуждаемом событии. Оценка будет зависеть от того, кем он был — участником или наблюдателем. Общая закономерность состоит в том, что по мере роста значимости случившегося испытуемые склонны переходить от обстоятельству и стимульной атрибуции к личностной (т.е. склонны искать причину случившегося в осознанных действиях личности).

## **2.5. Анкетирование и психологическое тестирование**

*Анкетирование* — это вербально коммуникативный метод психологического исследования, в котором в качестве инструмента для сбора сведений от респондента применяется специально разработанный перечень вопросов. Метод анкетирования является эмпирическим и входит в группу опросных методов исследования. Все опросные методы делятся на устные и письменные. Устный опрос (беседа, интервью) применяется, если необходимо исследовать небольшой

круг людей. Если же нужно опросить большое количество респондентов за короткий промежуток времени, то в таких случаях применяется письменный опрос – *анкетирование*.

*Анкета* [от фр. *enquête* – список вопросов] – методическое средство для получения первичной информации на основе вербальной коммуникации. Анкета представляет собой набор вопросов, каждый из которых логически связан с центральной задачей исследования. *Анкетирование* – это метод сбора первичного материала в виде письменного опроса.

### *Разновидности метода анкетирования*

Известно несколько типов анкет:

- Анкеты, основанные на самооценке респондентов своих свойств и качеств. Форма ответа - оценка в баллах степени выраженности того или иного личностного свойства или черт характера. При использовании данного метода необходимо учитывать его существенный недостаток — высокую степень субъективности ответов вследствие стремления человека показать себя с лучшей стороны и скрыть собственные недостатки.

- Оценка социально-психологических, личностных качеств может проводиться группой экспертов. Достоинство этого метода анкетирования заключается в большей объективности получаемых данных, тем не менее такой опрос является достаточно трудоемким.

- Еще одной разновидностью метода анкетирования являются анкеты, вопросы которых направлены на оценку респондентами своих действий в конкретных жизненных ситуациях. В результате обработки таких данных можно сделать выводы о наличии и уровне развития индивидуально-личностных свойств.

Вопросы анкеты классифицируются по следующим основаниям:

*по содержанию (или направленности):*

- о фактах сознания (направлены на выявление мнений, планов на будущее, мотивов, ожиданий, оценочных суждений отвечающих);
- о фактах поведения (выявляющих реальные поступки, действия и результаты деятельности людей);

- о личности респондента (касающихся его пола, возраста, образования, профессии, семейного положения и т.д.).

*по форме:*

- закрытые;
- полузакрытые;
- открытые.

*Закрытые типы* — это такая форма вопросов, на которые в анкете даются заранее сформулированные варианты ответов. Предусматривается полный набор ответов, из которых испытуемому предстоит выбрать наиболее подходящий. При обработке данных появляется возможность не только выяснить содержание суждений, но и измерить интенсивность оценок, шкалируя их по каждому варианту. Основными преимуществами закрытых вопросов являются:

- возможность исключить неверное понимание,
- сопоставимость ответов,
- относительно более легкая форма заполнения ответов и обработка полученных данных.

Существует несколько способов предъявления вариантов ответов для закрытого вопроса:

а) дихотомическая форма, предполагающая противоположные, взаимоисключающие ответы (типа «да — нет», «согласен — не согласен» и т.д.);

б) поливариантная форма, предусматривающая несколько вариантов ответов;

в) шкальная форма, используемая в тех случаях, когда необходимо выразить интенсивность отношения, переживания и т. п.;

г) табличная форма.

Использование в анкете закрытых вопросов позволяет эффективно сопоставлять результаты респондентов. Тем не менее, в них отсутствует выражение индивидуальности оценок.

*Полузакрытый тип* вопросов используется либо в случае, когда исследователь намерен более полно выяснить индивидуальные мне-

ния обследуемых. В таком случае кроме готовых вариантов в перечне ответов содержится дополнительная возможность — «другой ответ».

*Открытый тип* вопросов предполагает, что опрашиваемый свободно и развернуто отвечает на предложенный вопрос без каких-либо ограничений. Открытый вопрос дает возможность испытуемому строить свой ответ как по форме, так и по содержанию. Достоинством открытых вопросов является то, что они не содержат подсказок, не навязывают чужое мнение, дают возможность исследователю собрать более полную информацию. При использовании открытых вопросов затруднена сопоставимость ответов, поэтому такие вопросы используют либо на ранних стадиях анкеты или когда имеется необходимость выражения всех имеющихся у обследуемых индивидуальных мнений. Неуместны открытые вопросы в анонимных анкетах.

*По способу формулирования:*

- прямые;
- косвенные.

В *прямом* вопросе предусмотрен ответ, который следует понимать в том смысле, в каком его понимает опрашиваемый. Прямой вопрос направлен на непосредственное, открытое получение информации от респондента.

*Косвенный* вопрос обычно связан с использованием какой-либо воображаемой ситуации и предусматривают перенос на что-либо другое.

*По функции:*

- информационные (основные);
- вопросы-фильтры и контрольные .

*Основные* вопросы направлены на сбор информации о содержании исследуемого явления от каждого респондента.

*Вопросы-фильтры* используются когда необходима информация только о части испытуемых и их назначение регламентировано.

*Контрольные* вопросы дают возможность уточнить правильность и достоверность ответов респондентов. Контрольные вопросы бывают двух типов. Первые представляют собой повторение информационных вопросов, только другими словами. Вторые — служат для выявления лиц, склонных давать социально одобряемые ответы.

В них предлагается множество ответов там, где на практике может быть только однозначный ответ [6].

Создание анкеты состоит из ряда этапов:

- определение содержания анкеты;
- выбор нужного типа вопросов;
- определение числа и порядка задаваемых вопросов.

В настоящее время используются следующие виды анкет, которые классифицируются:

*1. По числу респондентов*

- Индивидуальное анкетирование (один респондент)
- Групповое анкетирование (несколько респондентов)
- Массовое анкетирование (от сотни до тысяч респондентов)

*2. По полноте охвата*

- Сплошное (опрос всех представителей выборки)
- Выборочное (опрос части выборки)

*3. По типу контактов с респондентом*

- Очное (в присутствии исследователя)
- Заочное (исследователь не присутствует)
- Рассылка анкет по почте
- Публикация анкет в прессе
- Публикация анкет в интернете
- Вручение и сбор анкет по месту жительства, работы

и т. д.

*4. По способу предоставления информации*

- На печатной основе
- Офлайн
- Онлайн анкетирование

Анкетирование по сравнению с другими методами имеет ряд преимуществ:

- позволяет охватить большой круг людей в минимальные сроки;
- отсутствует личное влияние исследователя на респондента;
- анонимность исследования повышает достоверность информации;
- результаты удобно подвергать математической обработке.

Недостатки метода анкетирования заключаются в следующем:

- ограниченность информации и задач программы исследования;
- невозможность контроля респондентов при заполнении анкеты часто приводит к влиянию третьего лица;
- невозможность проследить невербальные реакции испытуемого на вопросы.

К объективным методам психологии относится также *тестирование*, используемое для психологической диагностики или распознавания / оценки состояний и особенностей конкретного человека, группы людей, той или иной психической функции и т.д. В этом отношении тест схож с экспериментом. Объединяет их также то, что оба метода представляют собой систему заданий, предлагаемых исследователем испытуемому.

Результат выполнения теста оценивается в количественных показателях. Тесты имеют различного рода нормы-шкалы значений (возрастные, социальные) и др. Индивидуальный показатель выполнения теста соотносится с его нормой.

Другая задача психологической диагностики состоит в оценке развивающего эффекта определенной воздействующей практики, конкретных образовательных программ. Тесты должны показать, насколько та или иная дидактическая система способствует психическому развитию.

Еще одна задача психодиагностики — дифференциация по интересам, склонностям, способностям (тесты способностей), оценка уровня овладения знаниями и умениями (тесты достижений), профориентационная работа, самопознание и саморазвитие [17].

## **2.6. Профессиографирование как метод изучения профессиональной деятельности**

Проблема профессионального становления личности непосредственно связана с вопросами развития и реализации личности на различных этапах ее профессионального пути. Одним из инструментов психологического анализа профессиональной деятельности является составление профессиограмм, или метод профессиографирования.

*Профессиограмма* – содержательное, детальное описание профессий и профессиональной деятельности, а также системы требований, предъявляемых к человеку.



На современном этапе развития психологии профессиональной деятельности технологии профессиографирования позволяют не только проанализировать и описать психологический характер профессий, но и познать сущность человека как субъекта труда, изучить динамику его становления, развития, формирования, саморегуляции в определенной профессиональной сфере. С целью профессионального отбора, ориентации, коррекции используются следующие виды профессиографирования: диагностическое, конструктивное, прогностическое и методическое.

*Формирующее профессиографирование* – новое направление профессиографирования, позволяющее человеку осмыслить свою актуальную и перспективную готовность к будущей профессиональной деятельности. Оно обеспечивает стратегию интроспективного изучения (наблюдения собственных психических процессов без использования каких-либо специальных инструментов или эталонов, «взгляд внутрь себя») собственной мотивационно-направленной учебно-профессиональной деятельности для переосмысления и осознания ее психологической сущности и своей профессиональной готовности.

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

- Комплексная профессиограмма (К.К. Платонов, Ю.В. Котелова и др.) учитывает широкий круг характеристик, а также указывает предмет, цели, способ, критерии оценки результатов и т.п.
- Аналитическая профессиограмма (Е.М. Иванова) раскрывает не отдельные характеристики компонентов профессии, а обобщенные нормативные показатели профессии и показатели психологической структуры профессиональной деятельности.
- Психологически ориентированная профессиограмма (Е.И. Гарбер), где выделяются: а) описание внешней картины труда, трудовое поведение; б) внутренняя картина труда.
- Модульный подход в профессиографировании (В.Е. Гаврилов). Психологический модуль представляет собой «типовой элемент профессиональной деятельности, присущий ряду профессий и выделяемый на основе общности требований к человеку». Структура модуля состоит из следующих элементов: 1) объек-

тивные характеристики типового элемента; 2) психологические характеристики требований к человеку, предъявляемые этим элементом.

Результатом подобного исследования с последующим его анализом может стать повышение осмысленного интереса человека к будущей профессиональной деятельности, расширение сферы их осознанности и формирование целостного образа профессионала.

## 2.7. Биографический метод и контент-анализ

Биографический метод как способ познания человека основан на изучении психологии человека в контексте его истории, через описание его биографии. Понимание внутреннего мира человека, развитой душевной жизни осуществляется посредством описания прошедших этапов жизни человека. Биографический метод может реализоваться в форме психологической реконструкции всего жизненного пути исторического деятеля, выдающейся личности и т.п. Достоинство метода заключается в надежности и обоснованности выводов о психологических особенностях человека. Вместе с тем метод трудоемок и не может использоваться очень широко.

Использование биографического метода сопряжено с применением ряда частных методик: опросников, интервью, тестов, автобиографий, свидетельств очевидцев (близких людей, современников), с изучением продуктов деятельности и т.д.

*Метод анализа результатов деятельности* исходит из общей предпосылки о связи внутренних психических процессов и внешних форм поведения и деятельности. Изучая объективные продукты деятельности, можно делать выводы о психологических особенностях ее субъекта или субъектов.

Правомерность использования метода анализа продуктов деятельности не вызывает сомнений. О силе таланта и личности писателя мы судим на основе его произведений. Л.Н.Толстой писал, что он весь в своих творениях. В психолингвистике разработан вариант метода анализа продуктов деятельности — **контент-анализ**, позволяющий выявлять и оценивать специфические характеристики литературных, научных, публицистических текстов и на их основе определять психологические характеристики их автора. Метод контент-

анализа широко использует математические модели исследования текстовой информации с использованием программного обеспечения.

Термин *content-analysis* впервые начали применять в конце XIX–начале XX в. американские журналисты Б. Мэттью, А. Тенни, Д. Спид, Д. Уипкинс. У истоков становления методологии контент-анализа стоял также французский журналист Ж. Кайзер. Развитие средств массовой коммуникации вызвало увеличение контент-аналитических исследований.

Специфической формой метода анализа результатов деятельности выступает *графология*. Психологи установили, что характеристики почерка связаны с определенными психологическими свойствами автора письма; ими были разработаны нормы и приемы психологического анализа почерка.

Контент-анализ и графология представляют собой научно обоснованные, формализованные и стандартизированные формы метода анализа результатов деятельности. Пользование этими методами предполагает специальную подготовку исследователя, психологическую практику их использования. В педагогической деятельности используются менее строгие формы этого метода, основанные на качественном анализе продуктов ученической деятельности: сочинений, поделок, рисунков и т. п.

Помимо социологии и политологии данная методика находит применение в антропологии, управлении персоналом, психологии, литературоведении, истории, истории и философии. С помощью контент-анализа можно анализировать различные типы текстов: правовые акты, рекламные материалы, исторические источники, литературные произведения, материалы наблюдений, результаты психологического тестирования (в частности, в проективных методиках). Данный метод используется также в исследованиях массовых коммуникаций, в маркетинговых и многих других исследованиях.

*Этапы проведения контент-анализа:*

1. Прежде всего выбирается источник анализа (сообщение, статья, ролик, результаты тестирования и т.п.), формулируются цели и задачи исследования (что необходимо выяснить). Чаще всего контент-анализ проводится на годичной выборке (например, если это изучение протоколов собраний, то достаточно 12 протоколов (по числу месяцев)).

2. Выявление смысловых единиц контент-анализа. Прежде чем непосредственно анализировать текст документа, исследователь определяет категории анализа, т.е. ключевые понятия (смысловые единицы), имеющиеся в тексте. При этом желательно избегать крайностей. Если за категории анализа будут приняты слишком общие (абстрактные) понятия, то это предопределяет поверхностность анализа текста, не позволит углубиться в его содержание. Если же категории анализа будут предельно конкретными, то их окажется слишком много и это вызовет затруднения. Нужно найти оптимум и постараться достичь того, чтобы категории анализа: а) соответствовали решению исследовательских задач; б) достаточно полно отражали смысл основных понятий исследования; г) не вызывали бы разногласий между исследователями по поводу принадлежности категории.
3. После определения системы категорий анализа выбирается соответствующая им единица анализа текста – лингвистическая единица речи или элемент содержания, служащие в тексте индикатором интересующих исследователя явлений. За единицу анализа может быть принято: а) слово, б) предложение, в) тема, г) идея, д) автор, е) персонаж, ж) социальная ситуация, з) часть текста, объединенная чем-то, что соответствует смыслу категории анализа. Когда контент-анализ выступает единственным методом информации, оперируют не одной, а сразу несколькими единицами анализа. Единицы анализа, взятые изолированно, могут быть не всегда правильно истолкованы, поэтому они рассматриваются на фоне более широких лингвистических или содержательных структур, указывающих на характер членения текста, в пределах которого идентифицируется присутствие или отсутствие единиц анализа – контекстуальных единиц.
4. Выделение единиц счета, которые могут совпадать со смысловыми единицами или носить специфический характер. В первом случае процедура анализа сводится к подсчету частоты упоминания выделенной смысловой единицы, во втором – исследователь на основе анализируемого материала и целей исследования сам выдвигает единицы счета, которыми могут быть: физическая протяженность текстов; площадь текста, заполненная смысловыми единицами; число строк (абзацев, знаков, колонок текста);

количество рисунков с определенным содержанием, сюжетом и т.д.

5. Обработка данных может быть количественной и качественной. Процедура подсчета в общем виде сходна со стандартными приемами классификации по выделенным группировкам. Применяется составление специальных таблиц, применение компьютерных программ, специальных формул (например, «формула оценки удельного веса смысловых категорий в общем объеме текста»), статистические расчеты понятности и аттрактивности текста. Распространен метод Q– сортировки и парного сравнения. Существуют также специальные процедуры подсчета применительно к контент-анализу, например формула коэффициента Яниса, предназначенного для вычисления соотношения положительных и отрицательных (относительно избранной позиции) оценок, суждений, аргументов.
6. Вместе с тем сновным вопросом может являться факт наличия или отсутствия материала по теме, степень его выделенности, его размеры, а не нюансы его содержания. В результате такого анализа часто получаются более надежные измерения, чем в случае исследования, ориентированного на содержание (поскольку формальным показателям в меньшей степени присуща неоднозначность), но при этом менее значимый. Измерения в параметрах, исследуемых в ходе качественного контен-танализа, поверхностно затрагивают само содержание каждого сообщения в отличие от детального и внимательного обследования, необходимого при количественном анализе. В результате качественный контент-анализ обычно более прост в разработке и проведении.
7. Интерпретация полученных результатов в соответствии с целями и задачами конкретного исследования. Обычно на этом этапе выявляются и оцениваются такие характеристики текстового материала, которые позволяют делать заключения о том, что хотел подчеркнуть или скрыть его автор. Возможно выявление процента распространенности в обществе субъективных смыслов объекта или явления.

Проведение контент-анализа требует предварительной разработки ряда исследовательских инструментов. Из них обязательными являются: 1) классификатор контент-анализа, 2) протокол итогов анали-

за, который имеет второе обозначение – бланк контент-анализа, 3) регистрационная карточка, или кодировальная матрица, 4) инструкция исследователю, непосредственно занимающемуся регистрацией и кодировкой единиц счета, 5) каталог (список) проанализированных документов.

Классификатором контент-анализа называется общая таблица, в которую сведены все категории (и подкатегории) анализа и единицы анализа. Ее основное предназначение – предельно четко зафиксировать то, в каких единицах выражается каждая категория, используемая в исследовании. Протокол (бланк) контент-анализа содержит, во-первых, сведения о документе (его авторе, времени издания, объеме и т.п.); во-вторых, итоги его анализа (количество случаев употребления в нем определенных единиц анализа и следующие отсюда выводы относительно категорий анализа). Протоколы заполняются, как правило, в закодированном виде, но не ради сохранения тайны итогов контент-анализа, а исходя из желательности на одном листе бумаги уместить всю информацию о документе, чтобы удобнее было сопоставлять друг с другом итоги анализа разных документов. Если в исследовании осуществляется контент-анализ малого числа документов, то можно обойтись без кодирования и заполнять эти протоколы в открыто-содержательном виде.

*Регистрационная карточка* представляет собой кодировальную матрицу, в которой отмечается количество единиц счета, характеризующих единицы анализа.

*Протокол контент-анализа* каждого конкретного документа заполняется на основе подсчета данных всех регистрационных карточек, относящихся к этому документу.

Важным условием контент-анализа является разработка *инструкции* – системы правил и пояснений для того, кто будет собирать эмпирическую информацию, кодируя (регистрация) заданные единицы анализа. В инструкции точно и однозначно излагается алгоритм действий кодировщика, дается операциональное определение категорий и единиц анализа, правила их кодирования, приводятся конкретные примеры из текстов, являющихся объектом исследования, оговаривается, как следует поступать в спорных случаях, и т.д. Процедура подсчета при количественном контент-анализе в общем виде аналогична стандартным приемам классификации по выделенным группировкам ранжирования и измерения ассоциации.

### ***Контрольные вопросы и задания к Главе 2.***

1. Дайте определение понятиям метода и методики.
2. Каковы основные этапы научного психологического познания?
3. В чем заключаются основные морально-этические принципы психологического исследования?
4. В чем сходство и отличие методов наблюдения и эксперимента?
5. Перечислите и охарактеризуйте виды экспериментального психологического исследования.
6. Каковы особенности реализации беседы и интервьюирования как методов психологического познания?
7. В чем состоит сущность и назначение метода профессиографирования? Перечислите виды профессиограмм.
8. Назовите основные этапы проведения контент-анализа? В чем преимущества данного метода?
9. Выберите профессию, проанализируйте ее особенности и, пользуясь Приложением, разработайте профессиограмму. Ответ представьте в виде устной защиты.
10. Выполните тест «Диагностика готовности к саморазвитию» (Приложение 8.). Постройте график и проанализируйте собственный потенциал саморазвития.

## **ГЛАВА 3. ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫЕ КАЧЕСТВА ЛИЧНОСТИ**

### **3.1. Коммуникабельность и речевая культура**

Умение пользоваться словом и эмоционально выражать свои мысли является важной частью коммуникации, поэтому успешная профессиональная деятельность невозможна без овладения культурой речи и общения. Не случайно считается, что речь человека – это визитная карточка, которая свидетельствует об его эрудиции, интеллектуальном и личностном развитии, воспитании. Поэтому культура речи является одним из условий успеха в профессиональной деятельности. От умения говорить зависят наши взаимоотношения с другими людьми и результативность. Овладение культурой речи предполагает знание норм и стилей языка, различных разговорных формул, умение коммуницировать.

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам: речевому (вербальный — слова, словесный) и неречевому (невербальный — жесты, мимика, пантомимика). Речь как средство общения одновременно выступает и как источник информации, и как способ взаимодействия собеседников.

В ходе анализа исследований Г.М. Надеиной, Ю.Н. Караулова, О.Я. Гойхмана, С.Л. Борлаковой в структуре речевого общения можно выделить:

1. Значение и смысл слов, фраз. Важную роль играет точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.

2. Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи.

3. Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки - это кашель; нулевые звуки - это паузы, а также звуки назализации.

Невербальное общение ценно тем, что оно проявляется бессознательно, самопроизвольно и обусловлено импульсами нашего подсознания, т.е. отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяет нам доверять невербальным сигналам больше, чем вербальному каналу общения. А. Штангель в своей книге «Язык тела. Познание людей в профессиональной и обыденной жизни» говорит о том, что жест представляет собой внешнее проявление внутреннего эмоционально-психологического состояния человека.

В исследованиях А.А. Леонтьева приводится убедительная аргументация, что язык жестов в определенных жизненных ситуациях может заменить язык звуковой. Жест воздействует на партнера по общению через визуальный канал восприятия, т.е. зрительно воспринимаемое сообщение. Отдельный жест воспринимается как слово-жест. Поток отдельных жестов есть своего рода предложение по внешней форме, суждение - по содержанию.



Однако жестикация может выступать не только как смысловой усилитель речи, но и как своеобразный сигнал со стороны «не говорящего» партнера. Сигнал, который выражает отношение к ситуации общения, его содержанию или характеризует позиции общающихся сторон. Чтение жестов, таким образом, имеет четкую функциональную цель в процессах общения - слежение за динамикой позиции партнера в целостном процессе взаимодействия.

4. Мимическая выразительность — это поведенческая сфера, которая имеет еще более высокий информационно-выразительный и влиятельный уровень. Несмотря на то, что мимика связана с речью достаточно сильно, но может быть использована и автономно - в «чистом виде» без словесного сопровождения. Значение мимики в общении переоценить трудно, но и недооценка ее может привести к весьма нежелательным результатам. Мимика - это выразительные движения мышц лица. Это система эмоциональных своеобразных сигналов, информирующих партнера по общению о тех или иных чувствах и настроениях партнера.

Движение лицевых мускулов - мимика - имеет чрезвычайно большое значение для общения. Лицо партнера по общению привлекает наше внимание. Его выражения обеспечивают постоянную обратную связь, по нему можно судить, понял нас человек или нет. Мимика свидетельствует об эмоциональных реакциях человека, информирует о его отношениях к тому, с кем он в данный момент взаимодействует. Но существует и так называемая амимия - отсутствие выразительности лицевой мускулатуры. Выражение лица - это отражение эмоций, которые порой более понятны чем речь.

5. Интонационное поведение - это психическое явление вполне правомерно обозначить термином «поведение», поскольку оно охватывает большую сферу деятельности, динамично и по воздействию превосходит другие поведенческие показатели. Одно и то же обращение может восприниматься людьми по-разному, в зависимости от интонации.

6. Саморегуляция речи выражается в контроле громкости звучания речи и ее темпо-ритмической характеристикой. Очень важно и то, как звучит содержательная речь.

Необходимым условием речевого акта является умение слушать (это основа тактики ведения любого диалога), руководить беседой и речевыми отношениями, отбирать содержание речи и владеть логиче-

ской аргументацией, а также стилем речи, уместным в конкретной ситуации. Слушание требует определенных навыков, которым можно и нужно учиться.

Результативность общения во многом зависит от умения человека устанавливать обратную связь активному слушателю, переводить монолог в диалог. По словам К. Рудестама, активное слушание включает принятие человеком ответственности за то, что он слышит, путем подтверждения, уточнения, проверки значения и цели получаемого от другого сообщения. Выделяются четыре вида активного слушания (установления обратной связи): выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование. Можно использовать сочетание этих типов ответов.

Таким образом, профессионально ориентированная культура речи является звеном, связующим общий культурный уровень личности с уровнем профессиональных знаний и опыта. Формирование профессионально ориентированной культуры речи способствует достижению профессионального успеха.

### **3.2. Стрессоустойчивость и эмоционально-волевая регуляция**

*Воля* – это психический процесс, заключающийся в сознательном регулировании личностью своих действий, поступков, проявляющийся в умении преодолевать трудности в процессе достижения цели. Волевыми называются действия, связанные с преодолением встретившихся на жизненном пути проблем. Кроме того, целый ряд качеств человека обозначаются как волевые: целеустремленность, настойчивость, выдержка, терпение и др.

Воля есть сознательное направление умственных и физических усилий на достижение поставленной цели и сознательное сдерживание их активности.

*Упрямство* – это недостаток воли, проявляющийся (как правило, у ребенка) в желании делать что-либо по-своему, не считаясь с целесообразностью и правильностью этих действий. Негативизм есть высшая степень проявления упрямства.

В психологии волю рассматривают в ряду побудителей поведения. Подчеркивается внутреннее родство воли с потребностями, мотивами, целями человека. С.Л. Рубинштейн полагал, что зачатки воли уже заключены в потребностях как исходных побуждениях человека к

действию. Волевая регуляция связана с мотивацией поведения человека. Волевые действия разделяют на *простые* и *сложные*:

- *Простые* обычно состоят из двух звеньев – постановки цели и исполнения;
- *Сложные* включают три звена – осознание и постановка цели, планирование и исполнение.

*Волевая регуляция в ее развитых формах* – это подключение непосредственно незначимого, но обязательного для исполнения действия к смысловой сфере личности, превращение заданного действия в личное, соединение требуемого поведения с нравственными мотивами и ценностями.

Взаимодействуя с окружающим миром, человек определенным образом относится к нему, испытывает какие-либо чувства к тому, что вспоминает, воображает, о чем думает. Переживание человеком своего отношения к тому, что он делает или познает, к другим людям, к самому себе, называют *чувствами* и *эмоциями*. Это взаимосвязанные, но различающиеся явления эмоциональной сферы личности.

*Эмоциями* считают более простое, непосредственное переживание в данный момент, связанное с удовлетворением или неудовлетворением потребностей. Проявляясь как реакции на предметы окружающей обстановки, эмоции связаны с первоначальными впечатлениями. Первое впечатление от чего-то носит чисто эмоциональный характер, являясь непосредственной реакцией (страх, гнев, радость) на какие-то внешние его особенности.

*Чувство* – это более сложное, чем эмоции, постоянное, устоявшееся отношение личности к тому, что она познает и делает, к объекту своих потребностей. Чувства характеризуются устойчивостью и длительностью, измеряемой месяцами и годами жизни их субъекта. Сложность чувства проявляется в том, что оно включает в себя целую гамму эмоций и часто затруднительно для словесного описания. Чувство определяет динамику и содержание эмоций, имеющих ситуативный характер. Нередко эмоцией называют только конкретную форму протекания переживаемого чувства.

Чувства социально обусловлены и представляют собой высший продукт культурно-эмоционального развития человека. Чувство долга, собственного достоинства, стыд, гордость – исключительно человеческие чувства. Все эмоциональные проявления человека регули-

руются социальными нормами. Человек нередко подчиняет физиологические потребности более высоким, специфически человеческим духовным потребностям. Источниками эмоций и чувств являются, с одной стороны, отражаемая в нашем сознании окружающая действительность, а с другой – наши потребности. Те предметы и явления, которые не имеют отношения к нашим потребностям и интересам, не вызывают у нас выраженных чувств.

Физиологической основой чувств прежде всего являются процессы, происходящие в коре головного мозга. Кора головного мозга регулирует силу и устойчивость чувств. Переживания вызывают процессы возбуждения, которые, распространяясь по коре больших полушарий, захватывают подкорковые центры. В отделах мозга, лежащих ниже коры больших полушарий, находятся различные центры физиологической деятельности организма: дыхательной, сердечно-сосудистой, пищеварительной и секреторной. Именно поэтому возбуждение подкорковых центров вызывает усиленную деятельность ряда внутренних органов. В связи с этим переживание чувств сопровождается изменением ритма дыхания и сердечной деятельности, нарушается функционирование секреторных желез (слезы от горя, пот от волнения). Таким образом, при переживании чувств, при эмоциональных состояниях наблюдается либо повышение, либо понижение интенсивности разных сторон жизнедеятельности человека. При одних эмоциональных состояниях мы испытываем прилив энергии, чувствуем себя бодрыми, работоспособными, при других наблюдается упадок сил, скованность мускульных движений.

Необходимо иметь в виду, что неразрывная связь коры головного мозга и подкорковой области позволяет человеку контролировать физиологические процессы, происходящие в организме, сознательно управлять своими чувствами.

Выделяют три пары наиболее простых эмоциональных переживаний.

1. «Удовольствие-неудовольствие». Удовлетворение физиологических, духовных и интеллектуальных потребностей человека отражается как удовольствие, а неудовлетворение – как неудовольствие. В основе этих простейших эмоций лежат безусловные рефлексы. Более сложные переживания «приятного» и «неприятного» развиваются у человека по механизму условных рефлексов, т.е. уже как чувства.

2. «Напряжение-разрешение». Эмоция напряжения связана с созданием нового или ломкой старого образа жизни и деятельности. Завершение этого процесса переживается как эмоция разрешения (облегчения).

3. «Возбуждение-успокоение». Эмоция возбуждения определяется импульсами, идущими в кору головного мозга из подкорки. Расположенные здесь эмоциональные центры активизируют деятельность коры. Торможение корой импульсов, идущих из подкорки, переживается как успокоение.

Различают также *стенические* и *астенические* эмоции.

*Стенические* эмоции повышают активность, энергию и вызывают подъем, возбуждение, бодрость (радость, боевое возбуждение, гнев, ненависть). При стенических эмоциях человеку трудно молчать, трудно не действовать активно. Переживая сочувствие товарищу, человек ищет способ помочь ему.

*Астенические* эмоции уменьшают активность, энергию человека, сокращают жизнедеятельность (печаль, тоска, уныние, подавленность). Астенические эмоции характеризуются пассивностью, созерцательностью, расслабляют человека. Сочувствие остается хорошим, но бесплодным эмоциональным переживанием.

*Чувства* обычно классифицируют по содержанию. Принято выделять:

- моральные,
- интеллектуальные и
- эстетические.

*Моральные*, или *нравственные чувства* – это чувства, в которых проявляется отношение человека к поведению людей и своему собственному (чувства симпатии и антипатии, уважения и презрения, а также чувства товарищества, долга, совести и патриотизма). Моральные чувства переживаются людьми в связи с выполнением или нарушением принятых в данном обществе принципов морали, которые определяют, что нужно считать во взаимоотношениях людей хорошим и дурным, справедливым и несправедливым.

*Интеллектуальные чувства* возникают в процессе умственной деятельности и связаны с познавательными процессами. Они отражают и выражают отношение человека к своим мыслям, к процессу познания, его успешности и неуспешности, к результатам интеллек-

туальной деятельности. К интеллектуальным чувствам относят любопытство, любознательность, удивление, уверенность, неуверенность, сомнение, недоумение, чувство нового.

*Эстетические чувства* переживаются в связи с восприятием предметов, явлений и отношений окружающего мира и отражают отношение субъекта к различным фактам жизни и их отображению в искусстве. В эстетических чувствах человеком переживаются красота и гармония (либо, наоборот, дисгармония) в природе, в произведениях искусства, в отношениях между людьми. Эти чувства проявляются в соответствующих оценках и переживаются как эмоции эстетического наслаждения, восторга или презрения, отвращения. Это чувство красивого и безобразного, грубого; чувство величия или, наоборот, низости, пошлости; чувство трагического и комического.

Чувства различаются по *скорости возникновения, силе и продолжительности*. Так, иногда чувства возникают очень быстро, например, в виде вспышек радости, гнева, но иногда те же чувства проявляются медленно («не сразу обрадовался»). Существуют эмоциональные переживания, скорость возникновения которых определить трудно или совсем невозможно (большинство наших настроений). Эмоциональные переживания могут происходить с различной силой.

*Сила чувств* – это, прежде всего сила переживания приятного или неприятного («очень приятно», «малоприятно»). Эмоциональные переживания также различаются по продолжительности (устойчивости). Чувства называют устойчивыми, когда возникшее переживание продолжается в течение длительного периода.

Человек как субъект практической и теоретической деятельности, который познает и изменяет мир, не является ни бесстрастным созерцателем того, что происходит вокруг него, ни таким же бесстрастным автоматом, производящим те или иные действия наподобие хорошо слаженной машины. Действуя, он не только производит те или иные изменения в природе, в предметном мире, но и воздействует на других людей и сам испытывает воздействия, идущие от них и от своих собственных действий и поступков, изменяющих его взаимоотношения с окружающими; он переживает то, что с ним происходит и им совершается; он относится определенным образом к тому, что его окружает. Переживание этого отношения человека к окружающему составляет сферу чувств или эмоций. *Чувство человека* –

*это отношение его к миру, к тому, что он испытывает и делает, в форме непосредственного переживания.*

Основной исходный момент, определяющий природу и функцию эмоций, заключается в том, что в эмоциональных процессах устанавливается связь, взаимоотношение между ходом событий, совершающихся в соответствии или вразрез с потребностями индивида, ходом его деятельности, направленной на удовлетворение этих потребностей, с одной стороны, и течением внутренних органических процессов, захватывающих основные витальные функции, от которых зависит жизнь организма в целом, – с другой; в результате индивид настраивается для соответствующего действия или противодействия.

Эмоции формируются в ходе человеческой деятельности, направленной на удовлетворение его потребностей; возникая, таким образом, в деятельности индивида, эмоции или потребности, переживаемые в виде эмоций, являются вместе с тем побуждениями к деятельности.

Генетически, несомненно, эмоции были первоначально связаны с инстинктами и влечениями. Связь эта сохраняется, но неправильно отождествлять чувства человека исключительно с инстинктивными реакциями и примитивными влечениями. Эмоциональная сфера проходит длинный путь развития – от примитивной чувственной, аффективной реакции у животного к высшим чувствам человека.

Эмоции подразделяются на эмоциональный тон ощущений, эмоции в узком смысле слова и чувства. Некоторые авторы в этот же ряд ставят и аффекты.

*Эмоциональный тон ощущений* – это непосредственные переживания, сопровождающие отдельные ощущения (например, температурные, вкусовые, слуховые) и побуждающие субъекта к их сохранению или устранению.

*Чувство* – отражение в сознании человека его отношений к действительности, которые возникают при удовлетворении или неудовлетворении ваших потребностей. По направленности чувства делятся (как уже отмечалось) на: моральные, интеллектуальные, эстетические.

*Аффект* – сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, возникающее в связи с резким и неожиданным изменением актуальных для субъекта жизненных обстоятельств и со-

проводящиеся явно выраженными двигательными и висцеральными (внутриорганическими) проявлениями.

Многие авторы выделяют и практические чувства, связанные с трудом, учением, спортом. Интеллектуальные, эстетические, практические чувства возникают вместе с нравственными и обогащаются за счет последних.

В зависимости от сочетания скорости, силы и продолжительности чувств различают виды эмоциональных состояний, основными из которых являются *настроение, страсть, аффект, воодушевление, стресс, фрустрация*.

*Настроение* обычно «окрашивает» все другие эмоциональные переживания человека, отражается на его активности, стремлениях, действиях и поведении. Обычно по преобладающему у данного человека настроению мы называем его веселым, жизнерадостным либо, наоборот, грустным, апатичным. Такого рода преобладающее настроение является чертой характера. Причиной определенного настроения может быть какое-либо значимое событие в личной или общественной жизни, состояние нервной системы человека и общее состояние его здоровья.

*Страсть* тоже является длительным и устойчивым эмоциональным состоянием. Но, в отличие от настроения, страсть характеризуется сильным эмоциональным накалом. Страсть возникает при сильном стремлении к определенным действиям, к достижению какой-либо цели и помогает этому достижению. Позитивные страсти служат стимулом к большой созидательной деятельности. Страсть – это длительное, устойчивое и глубокое чувство, ставшее характеристикой личности.

*Аффектами* называются чрезвычайно сильные, быстро возникающие кратковременные эмоциональные состояния (аффекты отчаяния, ярости, ужаса). Действия человека при аффекте происходят в виде «взрыва». Сильное эмоциональное возбуждение проявляется в бурных движениях, в беспорядочной речи. Иногда аффект проявляется в напряженной скованности движений, позы или речи (например, это может быть растерянность при приятном, но неожиданном известии). Аффекты негативно сказываются на деятельности человека, резко снижая уровень ее организованности. В состоянии аффекта у человека может наблюдаться временная потеря волевого контроля за своим поведением, он может совершать необдуманные поступки.



Любое чувство может переживаться в аффективной форме. Аффект – это уже не радость, а восторг, не горе, а отчаяние, не страх, а ужас, не гнев, а ярость. Аффекты возникают при ослаблении воли и являются показателями несдержанности, неспособности человека к самообладанию.

*Воодушевление* как эмоциональное состояние характеризуется большой силой и устремленностью к определенной деятельности. Воодушевление возникает в тех случаях, когда цель деятельности ясна и результаты ярко представляются, при этом как нужные, ценные. Воодушевление часто переживается как чувство коллективное, при этом обычно, чем больше людей охвачено чувством воодушевления, тем сильнее это чувство переживается каждым человеком в отдельности. Особенно часто и наиболее ярко это эмоциональное состояние проявляется в творческой деятельности людей. Воодушевление – это своеобразная мобилизация всех лучших душевных сил человека.

*Стресс* представляет собой состояние чрезмерно сильного и длительного психологического напряжения, которое возникает у человека, когда его нервная система получает эмоциональную перегрузку. Слово «стресс» употребил канадский ученый-биолог Г. Селье (1907-1982). Он же ввел понятие «фазы стресса», выделив стадии тревоги (мобилизации защитных сил, резистентности (приспособления к трудной ситуации) и истощения (последствия длительного воздействия стресса). Стресс вызывается экстремальными для данной личности условиями и переживается с большей внутренней напряженностью. Стресс могут вызвать опасные условия для жизни и здоровья, большие физические и умственные перегрузки, необходимость принимать быстрые и ответственные решения. При сильном стрессе учащаются сердцебиение и дыхание, повышается кровяное давление, возникает общая реакция возбуждения, выраженная в той или иной степени дезорганизации поведения (беспорядочные, нескоординированные движения и жесты, сбивчивая, несвязная речь), наблюдается растерянность, трудности в переключении внимания, возможны ошибки восприятия, памяти, мышления. Стресс дезорганизует деятельность человека, нарушает нормальный ход его поведения. Частые и длительные стрессы оказывают негативное воздействие на физическое и психическое здоровье человека. Однако при слабом стрессе появляются общая физическая собранность, активизация деятельности, ясность и четкость мысли, сообразительность.

*Фрустрация* – это психологическое состояние дезорганизации сознания и деятельности личности, вызванное объективно непреодолимыми (или субъективно так воспринимаемыми, понимаемыми и переживаемыми) препятствиями на пути к очень желаемой цели. Это внутренний конфликт между направленностью личности и объективными возможностями, с которыми личность не согласна. Фрустрация появляется тогда, когда степень неудовлетворения выше того, что человек может вынести, т.е. выше порога фрустрации. В состоянии фрустрации человек испытывает особо сильное нервно-психическое потрясение. Оно может проявляться как крайняя досада, озлобленность, подавленность, полное безразличие к окружению, неограниченное самобичевание.

*Функции эмоций и чувств.*

*Сигнальная (коммуникативная) функция* выражается в том, что эмоции и чувства сопровождаются выразительными движениями: мимическими, пантомимическими, изменениями голоса, вегетативными изменениями. Они позволяют ему передать свои переживания другим людям, информировать их о своем отношении к предметам и явлениям окружающей действительности.

*Регулятивная функция* выражается в том, что стойкие переживания направляют наше поведение, поддерживают его, заставляют преодолевать встречающиеся на пути препятствия. Регулятивные механизмы эмоций снимают избыток эмоционального возбуждения. Когда эмоции достигают крайнего напряжения, происходит их трансформация в такие процессы, как выделение слезной жидкости, сокращение мимической и дыхательной мускулатуры (плач).

*Отражательная (оценочная) функция* выражается в обобщенной оценке явлений и событий. Чувства охватывают весь организм и позволяют определить полезность или вредность воздействующих на них факторов и реагировать, прежде чем будет определено само вредное воздействие.

*Побудительная (стимулирующая) функция.* Чувства как бы определяют направление поиска, способное обеспечить решение задачи. Эмоциональное переживание содержит образ предмета, удовлетворяющего потребности, и свое пристрастное отношение к нему, что и побуждает человека к действию.

*Подкрепляющая функция* выражается в том, что значимые события, вызывающие сильную эмоциональную реакцию, быстро и надолго

го запечатлеваются в памяти. Так, эмоции «успеха-неуспеха» обладают способностью привить любовь к какому-либо виду деятельности или угасить ее.

*Переключательная функция* обнаруживается при конкуренции мотивов, в результате которой определяется доминирующая потребность (борьба между страхом и чувством долга). Привлекательность мотива, его близость личностным установкам направляет деятельность личности в ту или другую сторону.

*Приспособительная функция.* Эмоции возникают как средство, при помощи которого живые существа устанавливают значимость тех или иных условий с целью удовлетворения актуальных для них потребностей. Благодаря вовремя возникшему чувству организм имеет возможность эффективно приспособиться к окружающим условиям.

*Эмоциональная саморегуляция.*

Культура чувств предполагает умение владеть своими эмоциями. Любой человек в силах регулировать свое эмоциональное состояние, быть хозяином своих эмоций. Психически нормальный человек эмоционален в любой деятельности, он ничего не делает равнодушно и безразлично, но частые и сильные эмоциональные переживания истощают нервную систему, снижают эффективность его работы, осложняют межличностные отношения. Испытывает ли человек бурную радость, сильный гнев или переживает тяжелое горе – все это отражается на его самочувствии, работоспособности, затрагивает его близких.

Сильные эмоции становятся барьером в общении с другими людьми (причем независимо, положительные это или отрицательные эмоции). В то же время любое дело требует определенного уровня эмоциональной напряженности, необходимой для того, чтобы цель была достигнута.

Для оптимизации эмоционального состояния психологи предлагают следующие методы: различные техники нервно – мышечной релаксации (расслабления), дыхательные упражнения (техники регуляции дыхания для снижения чрезмерного стресса), различные техники самовнушения, аутогенную тренировку (АТ), медитацию и др. Каждый может выбрать наиболее подходящий ему метод и, применяя его, сделать свою жизнь более полноценной, эмоционально яркой, оптимально использовать энергию эмоций для достижения своих целей.

Охарактеризовать личность во многом означает сказать, что вообще данный человек любит, что он ненавидит, презирает, чем он гордится, чему радуется, чего стыдится, чему завидует. Предмет устойчивых чувств индивида, их интенсивность и характер раскрывают окружающим эмоциональный мир человека, его чувства и, тем самым, его индивидуальность. Различия в чувственной сфере накладывают отпечаток на весь строй духовной жизни человека. Здесь следует сказать, что о личности мы судим не только по мыслям, действиям и поступкам, но и по ее эмоциям и чувствам. В зависимости от развития волевых качеств, трудности и неудачи вызывают у разных людей неодинаковые чувства: у одних – чувство неудовлетворенности собой, активности, бодрости, боевого возбуждения, у других – чувство беспомощности и досады, уныния, апатии.

*Стрессоустойчивость* — это индивидуальная психологическая особенность, заключающаяся в специфической взаимосвязи разноуровневых свойств интегральной индивидуальности, что обеспечивает биологический, физиологический и психологический гомеостаз системы и ведет к оптимальному взаимодействию субъекта с окружающей средой в различных условиях жизнедеятельности и деятельности. «Внутренний» личностный компонент стрессоустойчивости проявляет свою активность при несоответствии потенций субъекта условиям, требованиям конкретной деятельности. Роль этого компонента заключается в выработке такой системы защиты личности от стресс-факторов, которая обеспечила бы устойчивость (защищенность) человека от развития дистрессового состояния.

Неповторимые индивидуальные проявления эмоционального облика человека складываются в течение всей его жизни и связаны с развитием личности в целом. Важнейшими направлениями развития эмоций и чувств являются формирование высших положительных, моральных, интеллектуальных и эстетических чувств и формирование умения владеть своими эмоциями. Основу *конструктивных* способов преодоления конфликтов и трудностей составляют механизмы психологической регуляции или совладания, главнейшими задачами которых считаются достижение реалистического приспособления к окружающему миру, реалистический учет целостной ситуации, умение пожертвовать частным, ситуативным, способность разбивать всю проблему на потенциально разрешимые задачи [17].

### 3.3. Характер и самооценка личности

Выдающийся философ И.Кант о характере человека написал следующее: «Сказать о человеке просто, что у него характер – значит не только сказать о нем очень много, но и сказать это многое в похвалу ему, ибо это редкость, которая вызывает у других уважение и удивление... Иметь характер – значит обладать тем свойством воли, благодаря которому субъект делает для себя обязательными определенные практические принципы, которые он собственным разумом предписывает себе как нечто неизменное... Здесь главное не то, что делает из человека природа, а то, что он сам делает из себя; ибо первое относится к темпераменту (причем субъект большей частью бывает пассивным) и только второе свидетельствует о том, что у него характер». В этих высказываниях И.Канта выражена целая программа изучения характера человека: его значение, суть и природа, соотношение с другими психологическими образованиями (волей, разумом, темпераментом). В них указаны ориентиры понимания психологии характера субъекта.

В переводе с греческого «характер» означает — «печать», «чеканка». Характер человека как бы накладывает определенный отпечаток на его поведение, на взаимоотношения с другими людьми. Характер человека имеет оценочное значение. Это значит, что он затрагивает интересы других людей, существенно сказывается на их настроении, самочувствии и потому ценится в другом.

Существует выражение «бесхарактерный человек», употребляемое в житейско-психологическом смысле по отношению к человеку, лишенному внутренней определенности, поведение которого больше зависит от внешних обстоятельств, чем от внутренних принципов. Человек с характером, напротив, выделяется прежде всего устойчивостью своего отношения к окружающему, проявляющейся в определенности его действий и поступков, образе мыслей и отношений.

В психологии *характер* определяется как совокупность устойчивых индивидуальных свойств человека, складывающихся и проявляющихся в деятельности и общении, обуславливающая типичные для него способы поведения. «Характер, – как писал С.Л.Рубинштейн, – обуславливает определенность человека как субъекта деятельности, который, выделяясь из окружающего, конкретным

образом относится к нему. Знать характер человека – это знать те существенные для него черты, из которых вытекает, которыми определяется весь образ его действий. Черты характера – это те существенные свойства человека, из которых с определенной логикой и внутренней последовательностью вытекает одна линия поведения, одни поступки и которыми исключаются как не совместимые с ними, им противоречащие другие».

В характере сосредоточиваются самые выраженные, самые существенные особенности человека как субъекта деятельности, общения и познания. В него включаются только те свойства, которые выражают отношение человека к основным сторонам жизни и деятельности.

Характер может выразиться как в целях, которые человек себе ставит, так и в средствах или способах, которыми он их осуществляет. Характер проявляется в том, что человек делает, и в том, как он это делает, т.е. характер может выразиться как в содержании, так и в форме поведения, именно по ним нередко определяют характер человека. С.Л.Рубинштейн отмечал, что для характера показательны только те способы, которые обнаруживают *избирательную направленность человека*; с чем человек считается, как он что расценивает, чем он готов поступиться для достижения данной цели и из-за чего он готов скорее отказаться, чем идти к ее достижению неприемлемыми для себя способами. Иначе говоря, способ поведения является наиболее существенным и показательным выражением характера, но характер определяет и сам способ поведения. Можно сказать, что характер есть единство отношения и способа действия.

В целом характер представляет собой единство черт или свойств субъектности. Ведущую роль в структуре характера составляют черты, выражающие отношение человека к другим людям и проявляющиеся в определенных способах действия. В многообразных межличностных отношениях, составляющих основу человеческой жизни, складываются и проявляются многообразные характерологические черты. Например, доброта, чуткость, справедливость, благородство, вежливость, внимательность, гуманность, деликатность, общительность, отзывчивость, откровенность и т.д.

По отношению человека к другим людям различают характеры замкнутые и общительные. Вместе с тем замкнутый характер может быть следствием как безразличия к другим людям, так и большой и сосредоточенной внутренней жизни. Так же и общительность у одних людей может быть широкой и поверхностной, с легко завязывающимися и неглубокими связями, у других – более узкая и более глубокая, сугубо избирательная. Это еще раз показывает, что характер нельзя свести лишь к формам поведения или способам действия; характер есть единство отношения и способа его проявления.

С отношением человека к другим людям неразрывно связано и отношение его к вещам, продуктам деятельности. Здесь проявляется другая важная группа характерологических черт. К ним относятся аккуратность – небрежность, практичность – непрактичность, расчетливость – щедрость – скупость, добросовестность – халатность и т. д.

С отношением к самому себе связана третья группа характерологических свойств человека. Таковы самообладание – несдержанность, чувство собственного достоинства (самоуважение) – самоуничижение, высокомерие – скромность, самоуверенность – достоинство, самолюбие, гордость, обидчивость, тщеславие, эгоистичность, сдержанность, неприхотливость и т. д.

Все стороны характера, в их единстве и взаимопроникновении, проявляются в отношении человека к своей профессиональной деятельности. Качества, характеризующие человека в этом отношении, такие, как активность – пассивность, ответственность – безответственность, деловитость, инициативность, исполнительность, организованность, предприимчивость, старательность, самостоятельность, трудолюбие, усердие и т. д.

В деятельности устанавливаются отношения между характером человека и его способностями. То, как человек умеет использовать, реализовать свои способности, существенно зависит от его характера. Нередко характерологические качества, например трудолюбие, целеустремленность и т.д., относят к способностям человека, хотя с психологической точки зрения их необходимо различать.

Характер связан с волей человека; нередко волю считают стержнем характера. Особенности воли, приобретая устойчивость, действительно становятся чертами характера. С.Л.Рубинштейн полагал, что

«характер человека – это закреплённая в индивидуе система генерализованных обобщённых побуждений». Открыть путь к пониманию выработке характера можно, обратившись к побуждениям и мотивам поведения. При этом начинать надо не с личностных, субъективных мотивов, а с ситуационных, определяемых стечением внешних обстоятельств. Побуждения, порождаемые обстоятельствами жизни, – это и есть тот «строительный материал», из которого складывается характер. Поэтому истоки характера человека и ключ к его формированию – в побуждениях и мотивах его деятельности. *Ситуационно обусловленный мотив или побуждение к тому или иному поступку – это и есть индивидуальная черта характера в ее генезисе.* Для того чтобы мотив (побуждение) стал свойством человека, он должен генерализоваться (обобщиться) по отношению к ситуации, в которой он первоначально появился, распространиться на все ситуации, однородные с ней.

Характер человека – и предпосылка, и результат его реального поведения в конкретных жизненных ситуациях. Выражающееся в мотивах отношение человека к окружающему, проявляясь в действиях, в его делах и поступках, через них закрепляется и, становясь привычным, переходит в относительно устойчивые черты и свойства характера.

В описанном психологическом механизме формирования характера отчетливо выступают две его неразрывные составляющие: отношение субъекта к существенным целям и условиям своей жизни, выражающееся в мотивах и побуждениях, и способы действия, стиль поведения, проявляющиеся в типичных для человека жизненных ситуациях. Мотивы поведения, переходя в действие и закрепляясь в нем, фиксируются в характере. Каждый действенный мотив поведения, который приобретает устойчивость, – это в потенции будущая черта характера в ее генезисе.

Понимание характера как совокупности устойчивых форм, способов поведения, реализующих те или иные побуждения и мотивы, присуще многим отечественным психологам. Такое понимание характера можно найти в работах Л.С.Выготского, Д.Н.Узнадзе, В.С.Мерлина и других. Определяя место характера в структуре личности, А.Г.Асмолов рассматривает его как своеобразный инструмент: «Под характером понимается фиксированная форма выражения



смыслового опыта, актуализирующаяся в присущем данной личности индивидуальном стиле действова-ния, посредством которого достигаются те или иные ее мотивы».

Как устойчивое целостное образование, характер человека формируется не отдельными поступками и действиями, а всем образом жизни человека, который включает определенный алгоритм действий в единстве с объективными условиями, в которых он осуществляется. Образ же действий человека всегда исходит из определенных потребностей и мотивов, включает определенный образ мыслей, чувств и побуждений.

Следовательно, в число существенных, устойчивых свойств человека, черт его характера входят также интеллектуальные (рациональные) и эмоциональные свойства. Они составляют типичные, характерные свойства рационального и эмоционального отношения субъекта к миру, другим людям и к себе, характерные способы осмысления и преобразования действительности. Так, рассудительность, благоразумие, легкомыслие, будучи особенностями мыслительной деятельности, являются в то же время и чертами характера субъекта. Наиболее ярко взаимосвязь характера с другими психологическими образованиями человека проявляется на примере воли [2].

Воля также составляет основу характера человека, придает ему определенность и завершенность.

Способы произвольного поведения становятся устойчивыми свойствами, существенными характеристиками данного субъекта. Волевые качества человека – инициативность, организованность, целеустремленность, решительность, настойчивость и другие есть обобщенные способы поведения субъекта в ситуациях, требующих произвольной регуляции действий, есть определенная форма субъектного действия.

*Волевые качества составляют силу характера, его определенность и твердость.* По словам С.Л.Рубинштейна, в волевых поступках характер, с одной стороны, складывается, а с другой – проявляется. Идейное содержание и направленность волевых поступков, особенно в очень значимых для личности ситуациях, переходят в характер человека, в его действенные установки, закрепляясь в нем в качестве относительно устойчивых его свойств; эти свойства, в свою оче-

редь, обуславливают поведение человека, его волевые поступки; решительные, смелые и т.п. Действия и поступки человека обусловлены волевыми качествами личности, ее характера (уверенностью в себе, самообладанием, решительностью, настойчивостью и т.п.).

Характер человека формируется в течении жизни, в процессе общения и взаимоотношения с другими людьми. Наиболее интересные и жизненно правдивые описания характера возникли на стыке психологии и психиатрии. Эти типологии принадлежат психиатрам-практикам, обобщившим в них многолетний опыт реабилитационной и психокоррекционной работы с людьми. В основном типологии были созданы в работе со взрослыми, к ним относятся типологии характера К.Юнга, Э.Кречмера, П.Б.Ганнушкина, К.Леонгарда. Одна из наиболее полных современных типологий характера (на материале подростков) разработана Е.А. Личко. Достоинство его типологии заключается в том, что она включает в себя описание нормальных, акцентуированных и патологических характеров. Важное место в типологии характеров подростков Е.А.Личко занимает понятие «*акцентуация характера*», являющейся основой типологии.

«*Акцентуация характера*» – это крайние варианты нормы, при которых отдельные черты характера чрезмерно усилены, вследствие чего обнаруживается избирательная уязвимость в отношении определенного рода психогенных воздействий при хорошей и даже повышенной устойчивости к другим». Иначе говоря, акцентуация характера – это своего рода «заострение» его определенного свойства или черты, которая сказывается на всем поведении субъекта, создает особый стиль его действий и поступков.

Е.А.Личко выделяет следующие типы характеров (его основные акцентуации): гипертимный, циклоидный, лабильный, астеноневротический, сенситивный, психоастенический, шизоидный, эпилептоидный, истероидный, неустойчивый, конформный, смешанный типы.

*Гипертимный тип.* Подростки, относящиеся к этому типу, с детства отличаются большой шумливостью, общительностью, самостоятельностью, склонностью к озорству. В школе, несмотря на хорошие способности, живой ум, умение схватывать все на лету, учатся неровно из-за неусидчивости, отвлекаемости, недисциплинированности.

Отличаются почти всегда хорошим, даже несколько приподнятым настроением, брызжущей энергией. Плохо переносят жесткую дисциплину и строго, регламентированный режим. В необычных ситуациях не теряются, проявляют находчивость. Всегда тянутся к компании, стремятся к лидерству. Отходчивы, быстро мирятся после ссор. «Слабым местом» гипертимно-го типа является непереносимость однообразной обстановки, а также монотонного труда.

*Циклоидный тип.* Характеризуются сменой фазы повышенной активности (гипертимности) фазой пониженной деятельности (субдепрессивности). В субдепрессивной фазе отмечается вялость, упадок сил. Труднее становится учиться. Общение с окружающими начинает тяготить, компаний избегают. Жалуются на скуку. В период подъема циклоидные подростки выглядят как гипертимные. Бросаются в глаза несвойственные им обычно шутки и желание везде и всюду поспеть.

*Лабильный тип.* Главная черта – крайняя подвижность настроения; оно меняется часто и по незначительным поводам. Маломотивированные смены настроения могут создавать у окружающих впечатление поверхностности и легкомыслия. Однако этих подростков отличают глубокие чувства и привязанность, преданная дружба. Любят компании, новую обстановку. Чутки к вниманию окружающих, к похвалам и поощрениям. Не склонны к заносчивости и к самомнению. Не стремятся к роли лидера в группе сверстников.

*Астеноневротический тип.* Главными чертами являются повышенная утомляемость, раздражимость и склонность к ипохондрии. Утомляемость особенно проявляется при умственных занятиях или при физических и эмоциональных напряжениях. Раздражительность ведет к внезапным аффективным вспышкам, легко сменяется раскаянием и слезами.

*Сенситивный тип.* Для этого типа характерны две главные черты: чрезмерная впечатлительность и чувство собственной неполноценности. В себе видят много недостатков, особенно в области морально-этических и волевых качеств. Рано формируются чувство долга, ответственность, чрезмерные моральные требования к себе и окружающим. В выборе приятелей и дружбе разборчивы. Близкого друга предпочитают шумной компании, охотно уступают ему лидерство. Свою робость и застенчивость стремятся преодолеть активной

общественной работой. Самооценка отличается высоким уровнем объективности. Лгать и притворяться не любят и не умеют.

*Психоастенический тип.* Главными чертами психоастенического типа являются нерешительность, склонность к бесконечным рассуждениям, тревожная мнительность в виде опасений за будущее, любовь к самоанализу, легкость возникновения навязчивых опасений. Психологической защитой от постоянной тревоги за будущее становятся приметы и ритуалы, а также педантизм и формализм, стремление все заранее предусмотреть. Реакция гиперкомпенсации в отношении своей нерешительности и неуверенности может проявиться в неожиданных, самоуверенных и безапелляционных высказываниях, утрированной решимости и скоропалительности действий в моменты, когда как раз требуются осмотрительность и осторожность. Самооценка, несмотря на склонность к самоанализу, далеко не всегда отличается правильностью и полнотой.

*Шизоидный тип.* Главными чертами являются замкнутость и недостаток интуиции в общении. Трудно устанавливают неформальные эмоциональные контакты; эта неспособность нередко тяжело переживается. Быстрая истощаемость в контакте побуждает к еще большему уходу в себя. Недостаток интуиции проявляется также и в неумении понять чужие переживания, угадать желания других, догадаться о невысказанном вслух. Внутренний мир почти всегда закрыт для других и заполнен фантазиями, которые предназначаются только для самих себя и служат утешением честолюбия или носят эротический характер. Увлечения отличаются силой, постоянством. Ударом по «слабому звену» шизоидной акцентуации являются случаи, когда необходимо быстро и легко вступать в неформальные контакты с окружающими.

*Эпилептоидный тип.* Главной чертой эпилептоидного типа является склонность к периодам злобно-тоскливого настроения с накапливающим раздражением и поиском объекта, на котором можно сорвать зло. В группе пытается устанавливать порядок, выгодный для себя. Власть над другими может оказаться ударом по его слабому звену. Обладая властью, он теряет контроль над собой, подавляет и угнетает попавших к нему в зависимость, что может привести к противостоянию, который лишает его былых преимуществ и надолго дезадаптирует. Обычными чертами являются вязкость, тугоподвижность, тяжеловесность, инертность. Мелочная скрупулезность, дотошное соблю-

дение всех правил, педантизм могут рассматриваться как способ компенсации собственной инертности.

*Истероидный тип* Главной чертой является эгоцентризм, ненасытная жажда внимания окружающих к своей особе, потребность вызывать удивление, восхищение, почитание, сочувствие. У подростков это проявляется в стремлении привлечь внимание сверстников, нередко нарушениями дисциплины. Истероидная акцентуация часто сочетается с психическим инфантилизмом – детской реакцией на утрату или уменьшение внимания со стороны близких.

*Неустойчивый тип.* Рано появляется повышенная тяга к удовольствиям, развлечениям, праздности, безделью. Убегают с уроков в кино или просто погулять по улице. Охотно подчиняются и подражают тем, чье поведение сулит наслаждения, веселье и смену легких впечатлений. Готовы все дни проводить в компаниях. Глубокой любви к близким никогда не питают. К семейным заботам и бедам относятся с равнодушием. Неспособны сами занять себя, плохо переносят одиночество, в компаниях прежде всего ищут развлечений. Трусость и недостаточная инициативность приводят к тому, что неустойчивые люди легко становятся послушным орудием асоциальных групп,

*Конформный тип.* Главная черта этого типа – постоянная и чрезмерная приспособляемость к своему непосредственному окружению. Жизненное правило – думать «как все», поступать «как все». От окружающих стараются ни в чем не отстать, но не любят выделяться, забегать вперед. Стремясь всегда соответствовать своему окружению, совершенно не могут ему противостоять. В хорошем коллективе становятся неплохими людьми, исполнительными работниками. В плохой компании усваивают ее обычаи и привычки, манеры и поведение. Новое не любят потому, что не могут к нему быстро приспособиться. Предпочитают стабильное окружение и раз навсегда установленный порядок. Слабое место в конформном характере – непереносимость резких перемен. Ломка жизненного стереотипа, лишение привычного общества могут послужить причиной реактивных состояний.

*Смешанные типы.* На смешанные типы падает половина случаев явных акцентуаций. Черты одних типов сочетаются друг с другом довольно часто, а других – практически никогда. Существует два рода сочетаний, различных по природе: типы промежуточные и типы

амальгамные. Промежуточные типы представляют сочетания, например, лабильного с астеноневротическим и сенситивным; астеноневротического с сенситивным; выделяются лабильно-циклоидный, конформно-гипертимный типы. Амальгамные типы – это тоже смешанные типы, но иного рода. Они формируются как следствие напластования на черты одного типа черт другого в силу неправильного воспитания или иных хронически действующих психогенных факторов.

Таким образом, *характер* — это индивидуальное сочетание наиболее устойчивых, существенных особенностей личности, проявляющихся в поведении человека в определенном отношении: к себе, другим людям, порученному делу; в характере отражаются волевые качества. Отдельные свойства характера зависят друг от друга, связаны друг с другом и образуют целостную организацию, которую называют структурой характера, в которой выделяют две группы черт.

Под *чертой характера* понимают те или иные особенности личности человека, которые систематически проявляются в различных видах его деятельности и по которым можно судить о его возможных поступках в определенных условиях. К первой группе относят черты, выражающие направленность личности (установки, потребности, идеалы и т.д.). Ко второй группе — интеллектуальные, волевые и эмоциональные черты характера.

В начале XX в. А. Ф. Лазурский впервые предложил создать психосоциальную классификацию характеров, которая учитывает не только субъективные особенности людей, но их мировоззрение, "социальный аспект".

Дальнейшие исследования приводили к обогащению понимания характера. Возникло понятие "социального характера". "В социальный характер входит лишь та совокупность черт характера, которая присутствует у большинства членов данной социальной группы и возникла в результате общих для них переживаний и общего образа жизни" (Э. Фромм). "Если характер индивида более или менее совпадает с социальным характером, то доминантные стремления индивида побуждают его делать именно то, что необходимо и желательно в специфических социальных условиях его культуры".

Характер представляет собой вариант усвоения каждым человеком культурных норм, содержащихся в "базисной (основной) личностной структуре", которую разделяет большинство членов обще-

ства в результате сходного опыта в раннем детстве (это "основная, модальная личность") (А. Кардинер). Анализируя типологию индивидуальных характеров, психоаналитик З. Фрейд отмечает, что привычные способы приспособления "Я" к внешнему миру, "Оно" и "Сверх-Я", а также типичные сочетания этих способов между собой образуют характер.

В отечественной психологической литературе используются следующие определения характера:

- характер — общая стилистика в привычках, навыках, усвоенных тактиках, это общий рисунок, манера поведения, сформированная в результате особого, индивидуально приобретенного опыта в конкретном социальном окружении" (А. Г. Шмелев);
- характер — содержательный и общественно-значимый компонент личности, проявление направленности, мировоззрения в его поведении (Н. Д. Левитов);
- характер — это сплав врожденных свойств высшей нервной деятельности с приобретенными в течение жизни индивидуальными чертами.

Недопустимо оправдывать дефекты своего характера врожденными свойствами, темпераментом. Отзывчивым, добрым, тактичным, выдержанным можно быть при любом темпераменте. Среди свойств характера принято различать общие (глобальные) и частные. Глобальные свойства характера оказывают свое действие на широкую сферу поведенческих проявлений. Принято выделять пять глобальных черт характера (А. Г. Шмелев, М. В. Бодунов, У. Норман и др.):

- 1) самоуверенность — неуверенность;
- 2) согласие, дружелюбие — враждебность;
- 3) сознательность — импульсивность;
- 4) эмоциональная стабильность — тревожность;
- 5) интеллектуальная гибкость — ригидность.

Среди локальных, частных свойств характера, которые влияют на частные, узкие ситуации, можно выделить следующие: общительность — замкнутость, доминантность (лидерство) — подчиненность, оптимизм — уныние, совестливость — бессовестность, смелость — осторожность, впечатлительность — толстокожесть, доверчивость — подозрительность, мечтательность — практицизм, тревожная ранимость — спокойная безмятежность, деликатность — грубость, само-

стоятельность — конформизм (зависимость от группы), самоконтроль — импульсивность, страстная увлеченность — апатичная вялость, миролюбивость — агрессивность, деятельная активность — пассивность, гибкость — ригидность, демонстративность — скромность, честолюбие — непритязательность, оригинальность — стереотипность.

Как считает известный немецкий психиатр К. Леонгард, у 20—50% людей некоторые черты характера столь заострены (акцентуированы), что это при определенных обстоятельствах приводит к однотипным конфликтам и нервным срывам.

*Акцентуация характера* — преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие человека с окружающими людьми. Выраженность акцентуации может быть различной — от легкой, заметной лишь ближайшему окружению, до крайних вариантов — психопатии. В отличие от психопатии акцентуации характера проявляются не постоянно, с годами могут существенно сгладиться, приблизиться к норме.

К. Леонгард выделяет 12 типов акцентуации. Краткая характеристика особенностей поведения в зависимости от типов акцентуации включает:

- 1) гипертимный — чрезмерно приподнятое настроение, разговорчив, очень энергичен, самостоятелен, стремится к лидерству, рискам, авантюрам, игнорирует наказания, теряет грань дозволенного, отсутствует самокритичность;
- 2) дистимичный — постоянно пониженное настроение, грусть, замкнутость, немногословность, пессимистичность, тяготеет шумным обществом, с сослуживцами близко не сходится. В конфликты вступает редко, чаще является в них пассивной стороной;
- 3) циклоидный — общительность циклически меняется (высокая в период повышенного настроения и низкая в период подавленности);
- 4) эмотивный — чрезмерная чувствительность, ранимость, излишне чувствителен к замечаниям, неудачам, поэтому у него чаще всего печальное настроение;
- 5) демонстративный — выраженное стремление быть в центре внимания и добиваться своих целей любой ценой: слезы, обморок, скандалы, болезни, хвастовство, наряды, ложь;



- 6) возбудимый — повышенная раздражительность, несдержанность, агрессивность, угрюмость, но возможны лживость, услужливость;
- 7) застревающий — "застревает" на своих чувствах, мыслях, не может забыть обид, склонен к затяжным конфликтам;
- 8) педантичный — выраженная занудливость, изнуряет домашних своей аккуратностью;
- 9) тревожный — пониженный фон настроения, опасения за себя, близких, неуверенность в себе, крайняя нерешительность;
- 10) экзальтированный — очень изменчивое настроение, эмоции ярко выражены, словоохотливость, влюбчивость;
- 11) интровертированный — замкнут, общается по необходимости, погружен в себя, о себе ничего не рассказывает, свои переживания не раскрывает, сдержан, холоден;
- 12) экстравертированный — высокая общительность, словоохотливость, несамостоятелен, стремится быть как все, неорганизован.

Определить тип акцентуации, ее выраженность или отсутствие можно с помощью специальных психологических тестов, например теста С. Шмишека.

Характер может быть более или менее выражен. Представьте себе ось, на которой изображена интенсивность проявлений характеров. Тогда на ней обозначатся следующие три зоны: зона абсолютно «нормальных» характеров, зона выраженных характеров (*акцентуаций*) и зона сильных отклонений характеров, или *психопатии*.

Первая и вторая зона относятся к норме (в широком смысле), третья к патологии характера. Соответственно, акцентуации характера рассматриваются как *крайние варианты нормы*. Они, в свою очередь, подразделяются на *явные* и *скрытые* акцентуации (Рис. 14)

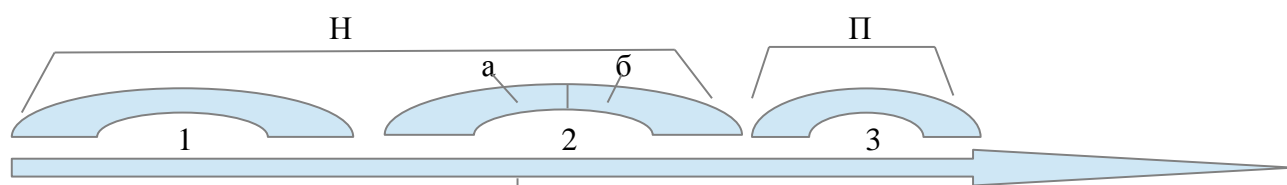


Рис. 14. Ось степени выраженности характера: I — «средние» характеры; II — акцентуированные характеры: а — скрытые акцентуации; б —

явные акцентуации; III – психопатии. Обозначения: Н – норма, П – патология

Разграничение между патологическими и нормальными характеристиками, включающими акцентуации, очень важно. По одну сторону черты, разделяющей вторую и третью зоны, оказываются индивиды, подлежащие ведению психологии, по другую – малой психиатрии. Конечно, «черта» эта размыта. Тем не менее, существуют критерии, которые позволяют ее приблизительно локализовать на оси интенсивности характеров. Таких критериев три, и они известны как *критерии психопатий Ганнушкина – Кербикова*.

Характер можно считать патологическим, т. е. расценивать как *психопатию*, если он *относительно стабилен* во времени, т. е. мало меняется в течение жизни. Этот *первый* признак, по мнению А.Е. Личко, хорошо иллюстрируется поговоркой: «Каков в колыбельке, таков и в могилку».

*Второй* признак – *тотальность проявлений* характера: при психопатиях одни и те же черты характера обнаруживаются всюду: и дома, и на работе, и на отдыхе, и среди знакомых, и среди чужих, короче говоря, в любых обстоятельствах. Если же человек, предположим, дома один, а «на людях» – другой, то он не психопат.

Наконец, *третий* и, пожалуй, самый важный признак психопатий – это *социальная дезадаптация*. Последняя заключается в том, что у человека постоянно возникают жизненные трудности, причем эти трудности испытывает либо он сам, либо окружающие его люди, либо и все вместе.

*Самооценка* – это уровень понимания человеком самого себя, своих положительных и отрицательных качеств, оценивание своей личности, часть Я-концепции. Психологическими словарями самооценка определяется как *ценность, значимость, которой индивид наделяет себя в целом и отдельные стороны своей личности, деятельности, поведения*. Основу самооценки составляет система личностных смыслов индивида, принятая им система ценностей.

Самооценка выполняет регуляторную и защитную функции, влияя на поведение, деятельность и развитие личности, ее взаимоотношения с другими людьми. Основная функция самооценки в психической жизни личности состоит в том, что она выступает необходимым внутренним условием регуляции поведения и деятельности.

Высшая форма саморегулирования на основе самооценки состоит в своеобразном творческом отношении к собственной личности - в стремлении изменить, улучшить себя и в реализации этого стремления. Защитная функция самооценки, обеспечивая относительную стабильность и автономность личности, может вести к искажению опыта.

Источником оценочных представлений индивида о себе является его социокультурное окружение, в том числе социальные реакции на какие-то проявления его личности, а также результаты самонаблюдения.

*Самооценка* - достаточно сложное образование человеческой психики. Она возникает на основе обобщающей работы процессов самосознания, которая проходит различные этапы, и находится на разных уровнях развития в ходе становления самой личности. Поэтому самооценка постоянно изменяется, совершенствуется. Процесс становления самооценки не может быть конечным, поскольку сама личность постоянно развивается, а, следовательно, меняются и ее представления о себе и отношение к себе.

- Во-первых, важную роль в формировании самооценки играет *сопоставление образа реального «Я» с образом идеального «Я»*: чем меньше разрыв между реальным представлением человека о себе и его идеальным «Я», тем выше самооценка личности.
- Во-вторых, важный фактор для формирования самооценки связан с тем, как, по мнению человека, его *оценивают другие*.
- Наконец, в-третьих, на формирование самооценки существенное влияние оказывают *реальные достижения личности* в самых разнообразных видах деятельности: чем значительнее успехи личности в том или ином виде деятельности, тем выше ее самооценка.

Самооценка характеризуется по следующим *параметрам*:

- уровень (высокая, средняя и низкая);
- соотношение с реальной успешностью (адекватная и неадекватная, или завышенная и заниженная);
- особенности строения (конфликтная и бесконфликтная).

*Пониженная самооценка* проявляется в постоянном стремлении недооценивать собственные возможности, способности и достижения, в тревожности, боязни отрицательного мнения о себе,

ранимости, побуждающей человека сокращать контакты с другими людьми. В этом случае страх самораскрытия ограничивает глубину и близость общения. Люди с пониженной самооценкой подчас недоверчиво и недоброжелательно относятся к другим людям.

*Адекватная самооценка* отражает реальный взгляд личности на саму себя, ее достаточно объективную оценку собственных способностей, свойств и качеств. Если мнение человека о себе совпадает с тем, что он в действительности собой представляет, то говорят, что у него адекватная самооценка. Неадекватная самооценка свойственна личности, чье представление о себе далеко от реального. Такой человек оценивает себя необъективно, его мнение о себе резко расходится с тем, каким его считают другие.

*Неадекватная самооценка* в свою очередь может быть как завышенной, так и заниженной. Если человек переоценивает свои возможности, результаты деятельности, личностные качества, то его самооценка является *завышенной*. Такой человек самоуверенно берется за работу, превышающую его реальные возможности, что при неудаче может приводить к разочарованию и стремлению переложить ответственность за нее на обстоятельства или других людей. Если человек недооценивает себя по сравнению с тем, что он есть в действительности, то его самооценка *занижена*. Такая самооценка разрушает у человека надежды на собственные успехи и хорошее отношение к нему со стороны окружающих, а свои реальные успехи и положительную оценку окружающих он воспринимает как временные и случайные.

Для развития личности эффективным является такой характер самоотношения, когда достаточно высокая общая самооценка сочетается с адекватными, дифференцированными самооценками разного уровня. Устойчивая и вместе с тем достаточно гибкая самооценка (которая при необходимости может меняться под влиянием новой информации, приобретения опыта, оценок окружающих и т.п.) является оптимальной как для развития, так и для продуктивности деятельности. Отрицательное влияние оказывает чрезмерно устойчивая, ригидная самооценка, а также и сильно колеблющаяся, неустойчивая.

Самооценка является важным фактором, поскольку отражает уверенность человека в своих профессиональных и личных силах, его

самоуважение и адекватность происходящему. Оптимальна – высокая самооценка, уважение к себе при трезвой (реалистичной) оценке своих возможностей и способностей. Заниженная самооценка приводит к "выученной беспомощности" – человек заранее опускает руки перед трудностями и проблемами, так как всё равно ни на что не способен. Завышенная самооценка чревата чрезмерными претензиями на внимание к своей персоне и опрометчивыми решениями.

Неверная самооценка лежит в основе многих проблем, "Если мы не любим себя и не уважаем себя...мы выбираем работу, слишком простую для наших возможностей, и совершаем другие ошибки ... в основе которых, - замечает Санфорд, - лежит наше мнение, что мы этого заслуживаем".

Самооценка помогает найти свое место среди окружающих людей. Чем ниже самооценка, тем хуже считает себя человек по сравнению с окружающими людьми. Он ждет (и, как правило, дожидается, неосознанно провоцируя окружающих) насмешки, обмана, унижения со стороны тех, кто с ним общается. Защищая себя, он выстраивает вокруг стену недоверия. Такие люди не могут объективно воспринимать мир и, следовательно, принимать правильные решения. «Человек, постепенно накапливая опыт неуспеха, начинает чувствовать себя непригодным к этой жизни. Человек, чья самооценка высока, доверяет самому себе и совершает обдуманые поступки. Он в состоянии самостоятельно разобраться в ситуации и сделать правильный выбор, опираясь на свой опыт, а не на чужое мнение. Даже человек, ценящий себя выше, чем он того заслуживает, находится в более выгодном положении, чем человек с заниженной самооценкой. Самооценка служит основой, на которой человек выстраивает свои взаимоотношения с окружающим миром»

Успех — это всегда следствие внутренних, а не внешних причин. То есть все, что может помочь человеку в достижении успеха, находится в нем самом. К этим внутренним признакам, отличающим успешного человека от неуспешного, относятся, в первую очередь, три фактора: самооценка, общительность, энергичность.

### **3.4. Лидерство и ответственность**

Термин «лидерство» в английском языке обозначает поведение руководителя, побуждающее подчиненных мобилизовать свои силы и способности ради достижения поставленной задачи. В первую очередь, лидерство — это система взаимоотношений в группе, когда один человек (лидер) выступает с инициативой и берет на себя ответственность за действия группы и их возможные последствия, а другие (последователи) готовы реализовывать предложенную инициативу и прикладывать для этого значительные усилия.

*Лидерство* – ведущее положение отдельной личности или социальной группы, обусловленное более эффективными результатами деятельности. В социальной психологии существует большое количество определений лидерства, поэтому трудно дать общее определение, с которым согласились бы все исследователи. Это объясняется тем, что феномен лидерства, отношения лидерства проявляются всегда и везде, где группе людей приходится решать какие-то проблемы, затрагивающие интересы всех или большинства членов группы, особенно в кризисных, конфликтных ситуациях.

Наиболее интересна классификация лидерства, предложенная Р. Стогдиллом, который в своей книге «Справочник по лидерству» классифицировал все определения лидерства по одиннадцати ключевым идеям, позволившим сгруппировать эти определения в соответствии с ними.

*Лидерство как центр групповых интересов.* Данный подход отмечает тот факт, что лидер является духовно-эмоциональным центром группы, выражением власти всех в одном лице. Он определяет групповую структуру, атмосферу, идеологию и групповые интересы, способствует разрешению внутригрупповых конфликтов.

*Лидерство как проявление личностных черт.* Эта группа концепций ставила перед собой цель выявить некоторый оптимальный набор личностных черт, позволяющих человеку успешно добиваться и удерживать лидерские позиции с учетом привлекательности для группы поведенческих характеристик.

*Лидерство как искусство достижения согласия.* Делается акцент на обязательно присущих эффективному лидеру умения добиваться согласия, консенсуса, лояльности и сотрудничества со стороны ведомых, умения улаживать конфликты. Такое лидерство называют консенсуальным (безконфликтным). Лидерство здесь рассматривается как инструмент подчинения группы воле лидера.

*Лидерство как действие и поведение.* Акцент делается на поведенческих аспектах лидерства. Лидерское поведение — любые действия, которые предпринимает лидер для управления и координации работы группы. Это, например, такие действия, как распределение обязанностей, поощрение и критика членов группы, мотивация для достижения результатов.

*Лидерство как инструмент достижения цели или результата.* В этих концепциях эффективность лидерства напрямую связывается с достижением результатов и удовлетворением потребностей группы.

*Лидерство как взаимодействие.* В данном случае лидерство понимается как эффект группового действия. Согласно этому подходу, необходимым условием эффективного лидерства является его осознание и поддержка со стороны членов группы. Лидерство — это такие межличностные отношения, когда члены группы выполняют задание потому, что они хотят это делать.

*Лидерство как умение убеждать.* Подчеркивается различие между лидерством и управлением. Если последнее, с точки зрения сторонников этого подхода, является искусством принуждения и использования силы или угрозы применения силы для того, чтобы заставить людей следовать в определенном направлении, то лидер управляет путем убеждения, поощрения и побуждения к действию силой собственного примера.

*Лидерство как осуществление влияния.* Лидерство рассматривается как процесс влияния на деятельность организованной группы, дополняющий нормы и предписания для выполнения задания. Большое значение придается анализу межличностных отношений.

*Лидерство как отношения власти.* В этом случае властные отношения рассматриваются как форма лидерских отношений, как способность одного индивида доминировать над другими и преодолевать сопротивление последователей (подчиненных). Если один индивид в группе может добиться изменения поведения другого индивида, то мы имеем дело с актом лидерства, при этом некоторые лидеры в большей степени способны трансформировать лидерские отношения во властные, чем другие.

*Лидерство как дифференциация ролей.* Эти определения основываются на ролевой теории современной социологии, согласно которой все члены общества, группы и общественные организации занимают определенное место в системе социальных статусов. Каждый

участник взаимоотношений «лидерство—подчинение» играет определенную роль, а лидерство может рассматриваться как ролевая дифференциация. Основой такой дифференциации является процесс взаимодействия и взаимовлияния между членами группы, когда один индивид влияет на других, а другие реагируют на это влияние.

*Лидерство как инициация, или конструирование структуры группы.* Лидерство рассматривается как процесс, порождающий и поддерживающий ролевую структуру группы. Лидер стремится сконструировать структуру таким образом, чтобы легитимизировать свой лидерский статус. Как утверждают сторонники такого понимания лидерства, эти процессы особенно важны на этапах становления новых коллективов, структура которых еще не устоялась.

Несмотря на очевидность феномена лидерства, практически бывает трудно установить, кто же является лидером группы.

Существует два основных метода определения лидера в конкретной группе: 1) путем опроса членов группы для выяснения, кому они отдают предпочтение как наиболее влиятельному лицу в выборе направлений деятельности группы (метод самодоклада); 2) путем обращения к сторонним наблюдателям (или специально приглашенным консультантам), чтобы они назвали тех членов группы, которые имеют наибольшее влияние на других, или зарегистрировали относительную частоту успешных актов влияния одних членов группы на других (метод наблюдения).

Общий критерий обоих методов выявления лидера — фактор влияния, оказываемого личностью на членов группы. Следовательно, первоначально лидеров можно определить как лиц, оказывающих влияние на деятельность группы.

Роль лидера может быть рассмотрена с позиции анализа его специфических функций. Многие функции, которые представлены в тексте, входят прежде всего в круг обязанностей формальных руководителей как первичных коллективов, так и крупных организаций.

*Лидер как администратор.* Наиболее очевидна для лидера роль координатора совместной деятельности членов группы. Независимо от того, сам ли он разрабатывает основные направления деловой политики, или они предписываются ему сверху, в круг его ответственности неизменно входит функция наблюдения за исполнением. При этом сущность административной функции заключается не в самосто-



ятельном выполнении работы, а в предписании ее другим членам группы.

Иногда человек, оказавшись в роли администратора, страдает от своей неспособности переложить часть ответственности и полномочий на других; ему кажется, что во всем необходимо его личное участие. В результате он лишает подчиненных чувства ответственности и препятствует их вовлечению в работу группы.

*Лидер как планировщик.* Лидер часто принимает обязанности разработчика методов и средств, при помощи которых группа достигает целей. Эта функция может включать как определение непосредственных шагов, так и разработку долгосрочных планов деятельности. Часто лидер является единственным хранителем плана действий; он один знает дальнейшие пути, остальные члены группы знакомы лишь с отдельными, не связанными между собой частями плана.

*Лидер как политик.* Одна из важнейших функций лидера — установление целей и основной линии поведения группы. В основном групповые цели и методы их достижения имеют три источника:

- указания сверху, получаемые группой от руководства в соответствии с субординацией. Однако лидеры низшего уровня привлекаются в качестве консультантов с правом совещательного голоса при выработке этих установок;
- указания снизу, то есть решения самой группы. Хотя цели и средства определены снизу, лидер несет ответственность за их реализацию, поскольку он, будучи членом группы, также вовлечен в выработку этих целей и методов;
- указания самого лидера (при условии, что он обладает автономией в принятии решений).

Таким образом, независимо от источника определение групповых целей и методов их достижения — обязательная функция лидера.

*Лидер как эксперт.* Лидер часто является тем лицом, к которому обращаются как к источнику достоверной информации или квалифицированному специалисту. Безусловно, при высокой степени разделения функций в больших группах лидеры (руководители организаций) прибегают к услугам различных заместителей, специалистов и консультантов. Заметим, что в данном случае сам выбор этих экспертов второй ступени наглядно характеризует способности самого руководителя.

В организациях с менее жесткой формальной структурой или спонтанно возникших группах лица, обнаружившие наибольшую профессиональную осведомленность в интерпретации групповых целей, сами становятся лидерами. Так, в сложных условиях какой-либо экспедиции проводник, благодаря знанию местных особенностей, может исподволь принять фактическое руководство группой.

Почти во всех случаях, когда члены группы зависят от человека, профессиональные знания и квалификация которого необходимы для осуществления групповых целей, вокруг этого лица происходит поляризация власти, которую он может использовать для укрепления своей роли лидера.

*Лидер как представитель группы* во внешней среде. Лидер является официальным лицом, выступающим во внешней среде от имени группы. Поэтому членам группы не безразлично, кто и как их будет представлять; лидер в этом случае олицетворяет собой всех членов группы, их коллективный разум, волю и т. д. Он трансформирует информацию, исходящую от группы и получаемую для группы. В последнем смысле он является «привратником».

*Лидер как регулятор* отношений внутри группы. Регулирование личностных и деловых отношений внутри группы осуществляется через коммуникативную сеть, которая существует в группе. В некоторых группах вся информация проходит через лидера; иногда в группе существуют приближенные к лидеру лица, которые замыкают на себе эту сеть; есть тип групп, где лидер — «один из всех».

*Лидер как источник поощрений и наказаний.* Особенно важна, с точки зрения членов группы, система поощрений и наказаний, которую лидер применяет для контроля над деятельностью участников группы. Эта функция предъявляет высокие требования к личностным качествам лидера, особенно в группах, где большое внимание уделяется не только экономическим, но и этическим аспектам. Лидер должен знать индивидуальную мотивацию деятельности каждого члена группы, соизмерять силу воздействия поощрительных и пенитенциарных мер по отношению к каждому из участников группы. Помимо административного регулирования деятельности членов и применения официальных мер поощрения, лидер может умело применять неформальные социальные санкции, которые обычно складываются в малых группах. Неформальные санкции — это приемы, с помощью которых люди, знающие близко друг друга, выражают уважение тем,

чье поведение соответствует их ожиданиям, и проявляют недовольство теми, кто не оправдывает их надежд.

*Лидер как третейский судья и миротворец.* Эта функция в известной мере связана с предыдущей. В условиях конфликтов между членами группы лидер должен выступать как судья и утешитель одновременно, то есть кого-то поощрять и кого-то наказывать. В руках лидера оказывается средство, благодаря которому он может уменьшать или поддерживать тенденцию к фракционизму внутри группы в зависимости от того, каковы его личные планы.

*Лидер как образец поведения.* В некоторых типах групп лидер служит моделью поведения для остальных членов группы, то есть наглядно показывает, какими они должны быть и что должны делать. Командир отделения, храбро ведущий своих солдат в бой, служит именно таким примером. Лидер как символ группы. Члены групп с высокой степенью сплоченности стремятся не только к внутренним, но и внешним отличиям от остальных индивидов. Они прибегают к различным знакам отличия в одежде и поведении (например, члены масонских лож, политических партий, клубов ит. д.). Лидеры, являясь ядром таких групп, начинают выполнять функцию символов: их имена присваивают всему движению (и косвенно его участникам); в частнопromышленном мире владельцы фирм сами осуществляют такую символизацию, рассматривая свое дело как продолжение своей личности; религиозные течения и секты носят имена своих основателей весьма продолжительное время и т. д. В равной степени это касается различных научных школ, представители которых даже после смерти лидера идентифицируют себя с ним.

*Лидер как фактор,* отменяющий индивидуальную ответственность. Нередко лидер играет важную роль для членов группы в освобождении их от ответственности за личные действия, которой они хотели бы избежать. Любимые выражения лидеров: «Все претензии ко мне», «Действуйте от моего имени», «Передайте, что я приказал» — относятся именно к этой функции. Таким образом, в ответ на преданность последователей лидер берет на себя труд принимать за них решения. Причем последователи довольно охотно передают свою свободу лидерам (Фромм назвал это явление «бегством от свободы»).

*Лидер как проводник мировоззрения.* Лидер в большинстве случаев является источником ценностей и норм, составляющих групповое мировоззрение. В целом оно отражает идеологию того общества,

к которому принадлежит группа. В масштабах организации частное мировоззрение группы обычно больше соответствует образу мышления руководства, нежели отдельных рядовых членов. Взгляды в большей степени просачиваются вниз, чем наоборот; это особенно верно в тех случаях, когда лидер контролирует информацию, поступающую в группу из внешней среды.

Лидер как «отец». Многочисленные функции лидера получают интеграцию во всеобъемлющей роли «отца» для членов группы. Истинный лидер — это фокус всех положительных эмоций членов группы, идеальный объект идентификации и чувства преданности. Если лидер в некоторых отношениях не соответствует идеалам последователей, они могут его мысленно «переделать» на свой манер. «Отечская» роль во многом объясняет ту почти беспредельную власть, которую иногда приобретают лидеры при определенных условиях. Лидерство и власть невозможно разделить, поскольку власть выражает реальное лидерство. Власть означает способность проявлять свободу действий согласно своим целям и своей воле.

В различных сферах жизни люди совершают значительное количество властных поступков — в личной жизни (влияние в семье), в профессиональной сфере (влияние на подчиненных, коллег) и т. п. В организации власть представляет собой ресурс, воплощающийся в наращивании порядка, повышении уровня организованности и регламентации жизни по всем параметрам жизнедеятельности.

Доступность (возможность использования) источников власти приводит к увеличению числа действий, обеспечивающих влияние на других людей. Чем более доступны источники (средства) власти, тем чаще субъект стремится влиять на поведение других.

В социуме власть есть способ влияния, подчинения, принуждения в соответствии с фактическим или предполагаемым балансом сил в обществе, направленным на сохранение существующего положения.

Ответственность - обязательство выполнять имеющиеся задачи и отвечать за их удовлетворительное разрешение.

Под обязательством понимается то, что от индивида ожидается выполнение конкретных рабочих требований, когда он занимает определенную должность в организации.

Ответственность означает, что работник отвечает за результат выполненной задачи перед тем, кто передает ему полномочия. Делегирование реализуется только в случае принятия полномочий, а от-

ветственность не может быть делегирована. Лицо, на которое возложена ответственность за решение какой-либо задачи, не обязательно выполняет ее лично, но оно остается ответственным за удовлетворительное завершение работы [13].

### 3.5. Работоспособность и персональный тайм-менеджмент

*Работоспособностью* называют способность человеческого организма изменять течение физиологических и психических функций и в соответствии с этим выполнять определенную деятельность с требуемым качеством в течение некоторого периода времени.

При изучении проблемы работоспособности можно выделить несколько аспектов исследования. На внешнем, деятельном уровне работоспособность рассматривается как процесс и результат целесообразной деятельности: преобразование предмета труда, выполнение действий по обслуживанию, обработка информации и т. п. На нейрофизиологическом уровне — как процесс возбуждения, обеспечивающий связь рецепторов, нервных центров, нервных проводников и мышц исполнительных органов. На молекулярном, внутриклеточном уровне — как процесс преобразования энергии химических веществ, которая обеспечивает процесс возбуждения.

Исходный уровень работоспособности человека зависит преимущественно от субъективных факторов: типа нервной системы (прежде всего силы процессов возбуждения и торможения); мышечной силы и выносливости, определяющих способность развивать и поддерживать мышечное усилие; состояния здоровья; уровня профессионального мастерства и опыта, наличие более рационального способа выполнения работы; наличия положительной трудовой мотивации, интереса к содержанию работы и заинтересованности в достижении ее целей; возраста, эмоционального состояния работника.

В целом к факторам, определяющим изменение работоспособности в процессе профессиональной деятельности, относят :

- физические усилия;
- нервное напряжение;
- темп работы;
- рабочее положение;
- монотонность работы;

- температура, влажность, тепловое излучение в рабочей зоне;
- загрязненность воздуха;
- производственный шум (наличие, частота, сила звука);
- вибрация, вращение, толчки;
- освещенность в рабочей зоне.

Можно отметить, что среди перечисленных факторов выделяются те, которые связаны с субъективными условиями, с содержанием деятельности и те, которые определяются внешними условиями ее осуществления. Первые определяют расходование энергии на осуществление рабочих действий, вторые — расход энергии на поддержание жизнедеятельности организма и сопротивление негативным воздействиям со стороны внешней среды.

*Продуктивность труда* рассматривают как результат определенной целенаправленной деятельности, которая совершается в данный отрезок времени в известных условиях.

М. Губач рассматривает продуктивность (производительность) как сложившуюся в действительности работоспособность определенного человека независимо от его возможностей.

Профессиональная продуктивность труда обусловлена четырьмя группами факторов: субъективные, технические, социально-экономические факторы и факторы, связанные с продолжительностью профессиональной деятельности.

*Субъективные (внутренние) факторы:*

1. Физические возможности (физические данные, состояние здоровья).
2. Профессиональные возможности (образование, практическая деятельность, знания, профессиональные способности, специальная подготовка).
3. Интеллектуальные возможности (уровень и структура умственных способностей, особые способности).
4. Работоспособность (нервно-психическая устойчивость, темп деятельности, утомляемость).
5. Личностные качества (особенности характера, темперамент и устойчивость поведения, зрелость, моральный облик).
6. Коммуникабельность (умение приспособиться к социальным условиям, адаптироваться в них, воздействовать на них).

*Внешние технические факторы:*

1. Профессиональная среда (физические и химические воздействия).
2. Инструментарий, средства труда.
3. Способ выполнения работы и производственный процесс (свободный, прерывный и непрерывный).
4. Атмосферное влияние (при работах на местности),  
*Социально-экономические факторы:*
  1. Формальная макро- и микроструктура.
  2. Способ и стиль руководства.
  3. Способы оценки и вознаграждения работников.
  4. Формальные и неформальные взаимосвязи.
  5. Внеслужебные факторы (проезд до работы, жилье, семья, проведение свободного времени и т. п.).

В случаях длительной однообразной работы человек теряет мотивации, быстрее утомляется, возникает ситуация нежелания трудиться. Резко падает продуктивность труда.

Механизм воздействия психологических факторов по сравнению с физическими факторами не так прямолинеен и прост.

Следует отметить, что степень воздействия и важность отдельных факторов, как и их предельный уровень, неодинаковы для разных профессий и разных видов производственной деятельности.

Важность, характер и допустимый уровень воздействия того или иного фактора при определении продуктивности можно выявить с помощью психологического анализа конкретной производственной деятельности или профессии в определенной системе, организации (предприятие, завод, учреждение), то есть используя профессиограмму.

Говоря о продуктивности, необходимо подчеркнуть, что процесс и результат профессиональной деятельности имеют существенное значение для работника. Они формируют его мотивацию, обуславливают производительность. Следует отметить, что большая часть детерминант продуктивности управляема. Воздействие на эти факторы — означает изменение работоспособности человека в нужном направлении, повышать его производительность.

*Тайм-менеджмент* — это управление временем, организация времени и собственной деятельности. Он представляет собой совокупность методов, позволяющих человеку эффективно использовать

свое время в интересах своего личностного и профессионального развития. Главное его предназначение – помогать людям достигать поставленных целей и управлять своей жизнью.

В современном мире в силу высокого темпа жизни и информационной нагруженности главная опасность для специалистов – это стресс, вызванный хронической нехваткой времени. Поэтому грамотное управление временем – залог успешной профессиональной деятельности и личностного развития каждого человека в современном обществе.

Выделяют следующие типы тайм-менеджмента:

- *Личный* (персональный, индивидуальный) тайм-менеджмент – это совокупность тех методов, техник и приемов, которые человек использует по собственной инициативе, для организации своего времени и достижения собственных целей. В таком персональном расписании могут быть предусмотрены определенные часы на самообразование, саморазвитие, самосовершенствование, на занятия спортом, прогулки, хобби и т. д.
- *Профессиональный* тайм-менеджмент имеет отношение к рабочему времени и подразумевает грамотное планирование рабочего дня, которое обеспечит максимальную продуктивность при сохранении качества и пауз для отдыха и решения личных вопросов.
- *Социальный* (организационный, корпоративный) тайм-менеджмент позволяет организовать четкую, слаженную работу команды – всего коллектива или группы людей. Как правило, такой вид тайм-менеджмента применяется по инициативе руководства и во благо компании и предусматривает оптимальное распределение обязанностей между сотрудниками, помогает избежать и вынужденных простоев, и перегрузок.

С помощью навыков тайм — менеджмента человек может сам осознанно контролировать время, которое он тратит на разные виды деятельности, увеличивая при этом эффективность и продуктивность своей работы или отдыха. Планирование, распределение, расстановка приоритетов, постановка целей помогает человеку справиться с сумасшедшим ритмом современной жизни. Тайм-менеджмент помогает



человеку успевать делать все без стрессов и избежать хронической усталости.

*Основные элементы тайм-менеджмента:*

1. Анализ затрат времени на выполнение определенных задач.
2. Постановка, формулирование и определение цели.
3. Составление плана для достижения цели, а также расстановка приоритетов.
4. Реализация цели. Подсказка, какие шаги нужно сделать в соответствии с планом.
5. Составление списков дел, которые необходимо сделать.
6. Фиксация времени с помощью хронометража.

### 3.6. Профессиональное саморазвитие и обучаемость

Понятие «*субъект труда*» является фундаментальной категорией психологии. Она отражает способность человека действовать осознанно, активно, целенаправленно, то есть на основе психического отражения предметного мира и в интересах познания и преобразования окружающей действительности. Для того чтобы стать субъектом труда, необходимо достижение высокого уровня развития способностей и других профессионально важных качеств личности, развитие навыков самооценки, чувства самоутверждения и самоуважения.

Психологическая сущность проблемы становления, формирования профессионала, развитие его личности опирается на два основных понятия: «профессионализация субъекта труда» и «профессионал». *Профессионализация* – это формирование специфических видов трудовой активности человека (личности) на основе развития совокупности профессионально ориентированных его характеристик (психологических, физиологических, поведенческих, рабочих), обеспечивающих функцию регуляции становления и совершенствования субъекта труда.

Профессионализацию субъекта труда следует рассматривать в следующих направлениях.

- *Как процесс развития личности*, то есть как специфическую форму активности, целостное, закономерное изменение количественных и качественных характеристик субъекта труда. Его психическое развитие отражает законы и программы онтогенеза

(индивидуального развития человека) и филогенеза (развитие человеческого рода), проявляется в возрастной периодизации, зависит от уровня его активности и характера основной деятельности (Абульханова К.А., Ананьев Б.Г., Анцыферова Л.И., Выготский Л.С. и др.). Профессиональное развитие заключается в формировании у человека, прежде всего, профессиональных способностей и мотивов труда, соответствующих требованиям деятельности, и зависит от содержания трудового процесса, условий его реализации, особенностей профессиональной карьеры и т.д.

- *Как профессиональную самореализацию индивида на жизненном пути*, в ходе которой профессионализация обуславливается процессами самопознания, саморегуляции, самоконтроля и самооценки личности, влиянием событийно-биографических факторов – действий, поступков, решений, жизненного опыта, стиля жизни. Развитие и профессионализация на протяжении жизненного пути отражаются в возрастных периодах, в стадиях (этапах) жизнедеятельности человека, зависит от жизненных противоречий между требованиями общества и стремлением самой личности к развитию и самореализации, планами и их исполнением, социализацией и индивидуализацией личности. Место профессионализации в жизненном пути личности – это этап трудового пути (профессиональный путь, трудовая биография, творческий путь личности).
- *Как форму активности личности*, которая в психологии рассматривается в соотношении с деятельностью, выступая как динамическое условие ее становления и динамическое условие ее собственного движения. Н.А. Бернштейн отмечал, что активность человека – это процесс моделирования потребного будущего и целенаправленного его достижения в ходе воздействия на себя и на окружающие условия. Профессионализация как форма активности имеет свою структуру, которая включает мотивы (побудительные силы) профессионализации, ее цели (достижения), представления о программе реализации этого процесса, информационную основу трудовой деятельности, принятие решения на этапах этого процесса, контрольные операции по проверке принятых решений.

Таким образом, *профессионализация* – это функция личности и общества, а оценка продуктивности этого процесса проводится по социальным и личностным показателям эффективности деятельности и развития субъекта труда.

Процесс формирования личности профессионала обусловливается синтезом возможностей, способностей, активности личности и требованиями деятельности. Основным смыслом содержания проблемы сводится к формулам:

«*проявление личности в профессии*», т.е. в выборе и овладении профессией, в удовлетворении личностных познавательных интересов;

«*развитие личности в деятельности*», что отражается в формировании профессионально ориентированных качеств человека (его организма и личностных черт), расширении сферы познания окружающего мира, развитии форм и содержания предмета общения.

Формирование и развитие личности профессионала характеризуется внутренней противоречивостью процессов индивидуального развития человека – неравномерностью изменений и гетерохронностью (разновременностью) фаз развития, а также зависимостью психического развития от смены различных видов деятельности на профессиональном пути и в течение коротких промежутков времени.

Профессиональная деятельность человека задает направление развития его личности. Каждая профессия формирует сходные интересы, установки, черты личности, манеру поведения и т.д. В этой связи можно говорить об идентификации личности, т.е. о процессе адаптации личности к требованиям конкретной деятельности.

Под профессиональным саморазвитием понимается развитие, становление, интеграция и реализация в профессиональной деятельности профессионально значимых качеств и способностей, профессиональных знаний и умений, активное качественное преобразование человеком своего внутреннего мира, приводящее к принципиально новому уровню профессионализма и способу жизнедеятельности.

Рассматривая готовность личности к самообразованию как синтез внутренних условий, гарантирующих принципиальное осуществление этого процесса, выделяют четыре ее важных элемента:

1) целостный эмоционально-личностный аппарат (внутренняя потребность в самосовершенствовании, личностные ценности, эмоционально-волевой механизм, общие умственные способности и т.п.);

2) система знаний, умений, навыков, компетенций которую личность усваивает самостоятельно (полнота и глубина сформированности научных понятий, взаимосвязей между ними, умение соотносить научные понятия с объективной реальностью, понимание относительности знаний и необходимости уточнения их путем систематического познания и т.д.);

3) умения и навыки грамотно работать с основными источниками социальной информации, в частности книгами, библиографическими системами, автоматизированными информационно-поисковыми средствами, радио, телевидением, специализированными лекториями (умение ориентироваться в больших объемах информации, выбирать главное, фиксировать его т.п.);

4) система организационно-управленческих умений и навыков (ставить и решать задачи самообразования, планировать свою работу, умело распределяя время на разнообразные обязанности, создавать благоприятные условия для деятельности, осуществлять самоконтроль, самоанализ результатов и характера самодеятельности и т.п.).

Профессиональное самосовершенствование – сознательный, целенаправленный процесс повышения уровня собственной профессиональной компетентности и развития профессионально значимых качеств в соответствии с социальными требованиями, условиями профессиональной деятельности и собственной программы развития. Профессиональное самосовершенствование будущего специалиста происходит в двух взаимосвязанных формах – самообразования и самовоспитания. Основным содержанием самообразования является усовершенствование имеющихся знаний, умений и навыков с целью достижения желаемого уровня профессиональной грамотности.

### **3.7. Стратегии поведения и способы психологической защиты личности в конфликте**

Интерес к разработке общей концепции конфликта возник, прежде всего, в социологии. В конце XIX века появились работы Г. Спенсера, М. Вебера, Л. Гумпловича, в которых конфликт стал рассматриваться как один из главных стимулов социального развития. Г. Гумплович при этом вслед за К. Марксом усматривал основной источник конфликтов в борьбе людей за удовлетворение своих материальных потребностей. В начале XX века вышла работа немецкого со-

циолога Г. Зиммеля, специально посвященная понятию социального конфликта. Г. Парк, один из основателей «чикагской» школы в социологии, разработал в 1920-30-х гг. «теорию социального взаимодействия», в которой конфликт выступал как один из его четырех основных видов (наряду с конкуренцией, приспособлением и ассимиляцией). Но социология конфликта сложилась как особое, относительно самостоятельное направление в социологии лишь к концу 1950-х гг. благодаря трудам Р. Дарендорфа (Германия) и Л. Козера (США).

Социальные конфликты могут выполнять двойную функцию — негативную (деструктивную) и позитивную (конструктивную). Задача состоит в том, чтобы ограничить негативные и использовать позитивные функции.

К важнейшим негативным функциям конфликта относятся:

- ухудшение социального климата, снижение производительности труда, увольнение части работников в целях разрешения конфликта;
- неадекватное восприятие и непонимание конфликтующими сторонами друг друга;
- уменьшение сотрудничества между конфликтующими сторонами в ходе конфликта и после него;
- дух конфронтации, затягивающий людей в борьбу и заставляющий их стремиться больше к победе во что бы то ни стало, чем к решению реальных проблем и преодолению разногласий;
- материальные и эмоциональные затраты на разрешение конфликта;

Главными позитивными функциями социального конфликта являются:

- конфликт не дает сложившейся системе отношений застыть, он толкает ее к изменению и развитию, открывает дорогу инновациям, способным ее усовершенствовать;
- он играет информационную и связующую роль, поскольку в ходе конфликта его участники лучше узнают друг друга;
- конфликт способствует структурированию социальных групп, созданию организаций, сплочению коллективов единомышленников;
- он снимает «синдром покорности», стимулирует активность людей;
- он стимулирует развитие личности, рост у людей чувства ответственности, осознание ими своей значимости;

- в возникающих при конфликте критических ситуациях выявляются незаметные до того достоинства и недостатки людей, создаются условия для оценки людей по их моральным качествам — стойкости, мужеству и т. д., для выдвижения и формирования лидеров;
- развязывание конфликта снимает подспудную напряженность и дает ей выход;
- конфликт выполняет диагностическую функцию (иногда полезно даже спровоцировать его, чтобы прояснить обстановку и понять состояние дел).

Актуальность и социальная значимость изучения конфликтов привлекла к этой проблеме внимание ЮНЕСКО. Ей было посвящено Парижское заседание Социологической ассоциации при ЮНЕСКО в 1957 г. В 1960-х гг. в Мичиганском университете был создан Центр по исследованию конфликтных ситуаций, начавший издание журнала по этой проблематике. Вслед за тем специальные научные организации, ставящие целью изучение конфликтов, стали возникать и в других странах.

Постепенно изучение конфликтов стало принимать практическую направленность и на первый план стал выдвигаться вопрос о средствах и способах улаживания конфликтов. Начались поиски эффективных конкретных методик, с помощью которых можно было бы предупреждать возникновение нежелательных противоречий, снижать их остроту, приводить конфликтующие стороны к согласию. Поскольку конфликты всегда связаны со столкновением интересов, и взглядов людей, то, конечно, в их зарождении, развитии и разрешении огромную роль играет психологический фактор.

Классические экспериментально-психологические исследования группового поведения в конфликтной ситуации провел М. Шериф. На игровых моделях различные варианты действий в конфликте изучались Д. Рапопортом, Р. Дозом, Л. Томпсоном и др. Значительный вклад в разработку психологии конфликта внесли работы К. Томаса, выделившего пять основных типов поведения людей в конфликтной ситуации и разработавшего тестовую методику для определения склонности человека к какому-либо из этих типов. М. Дойч, Д. Скотт, Д. Пруйтт, Дж. Симпсон и др. выявили ряд особенностей коммуникации между участниками конфликта.

*Стратегии разрешения конфликта.*

Один из наиболее выдающихся конфликтологов, американский психолог, Кеннет Томас разделил все типы поведения в конфликтных ситуациях на два основных направления – это стремление субъекта конфликта отстоять свои личные интересы и стремление субъекта конфликта учитывать интересы других людей. Именно на основании данных направлений он выделил основные стратегии поведения людей в конфликте:

- Соперничество
- Приспособление
- Уклонение (уход)
- Компромисс
- Сотрудничество

1. Соперничество является таким видом поведения, когда субъект стремится к удовлетворению своих собственных интересов, принося ущерб интересам противоположного субъекта. Следуя представленной стратегии, человек уверен, что одержать верх в конфликте возможно только для одного участника, а сама победа для одного всегда будет означать поражение для другого. Человек, предпочитающий соперничество, будет «гнуть свою линию» всеми доступными ему способами. Противоположная же позиция братья во внимание им не будет.

Основные действия человека при стратегии «Соперничество»

- Жёсткий контроль над действиями оппонента
- Постоянное и преднамеренное давление на оппонента любыми способами
- Применение обмана, хитростей для создания перевеса в свою сторону
- Провокация оппонента на совершение ошибок и непродуманных шагов
- Нежелание вступать в конструктивный диалог по причине самоуверенности

Жёсткое отстаивание своей позиции, конечно же, может помочь субъекту одержать верх в случае конфликта. Но такая стратегия не

может быть применима, если последующее взаимодействие людей подразумевает длительные отношения, например, совместную работу, дружбу, любовь. Ведь отношения могут развиваться и вообще иметь право на существование только в том случае, когда в расчёт берутся желания и интересы всех людей, а поражение одного будет означать поражение для каждого. Поэтому, если человек, с которым у вас возник конфликт, дорог вам или отношения с ним по какой-либо причине для вас важны, стратегию соперничества для разрешения конфликта лучше не применять.

## 2. Приспособление

Приспособление как способ поведения в конфликте характеризуется тем, что субъект готов убрать на задний план свои потребности, желания и интересы и пойти на уступки оппоненту, чтобы не допустить конфронтации. Подобную стратегию нередко выбирают люди с заниженной самооценкой, неуверенные в себе и считающие, что их позиция и мнение не должны браться в расчёт.

Основные действия человека при стратегии «Приспособление»

- Постоянное согласие с требованиями оппонента в ущерб своим интересам
- Активная демонстрация пассивной позиции
- Отсутствие претензии на победу и сопротивление
- Лесть и потакание оппоненту

Если предмет конфликта не представляет особой важности, а главным является сохранение конструктивного взаимодействия, позволить человеку одержать верх, тем самым самоутвердившись, может стать самым эффективным способом разрешения конфликта. Однако если причиной конфликта является нечто существенное, что затрагивает чувства всех вовлечённых в конфликт людей, то такая стратегия не принесёт должного результата. В этом случае итогом станут только негативные эмоции того, кто пошёл на уступки, а между участниками может вовсе исчезнуть всякое доверие, взаимопонимание и уважение.

## 3. Избегание

Суть данной стратегии заключается в том, что человек старается сделать всё возможное, чтобы отложить конфликт и принятие важных



решений на потом. При такой стратегии человек не только не отстаивает свои интересы, но и не проявляет внимания к интересам оппонента.

Основные действия человека при стратегии «Избегание»

- Отказ от взаимодействия с оппонентом
- Тактика демонстративного ухода
- Отказ от применения силовых методов
- Игнорирование любой информации от оппонента, отказ от сбора фактов
- Отрицание важности и серьезности конфликта
- Преднамеренное замедление в принятии решений
- Страх сделать ответный ход

Стратегия «Избегание» может оказаться полезной в ситуации, когда суть конфликта не особо важна или, когда отношения с оппонентом поддерживать не планируется. Но здесь опять же: если отношения с человеком важны для вас, то уклонением от ответственности, перекладыванием проблем на чужие плечи ситуацию не разрешить, иначе это грозит не только усугублением положения дел, но и ухудшением отношений и даже их окончательным разрывом.

#### 4. Компромисс

Компромисс является частичным удовлетворением интересов всех субъектов конфликтного взаимодействия.

Основные действия человека при стратегии «Компромисс»

- Ориентированность на равенство позиций
- Предложение своих вариантов в ответ на предложение вариантов оппонента
- Иногда использование хитрости или лести с целью вызова у оппонента благожелательного отношения
- Стремление к поиску взаимовыгодного решения

Плюсы и минусы стратегии «Компромисс»

Несмотря на то, что компромисс подразумевает удовлетворение интересов всех субъектов конфликтного взаимодействия, что, по сути, является справедливым, важно иметь в виду, что в большинстве ситуаций данная стратегия должна рассматриваться только в качестве промежуточного этапа разрешения ситуации, предшествующего поиску наиболее оптимального решения, полностью устраивающего конфликтующие стороны.

## 5. Сотрудничество

Выбирая стратегию сотрудничества, субъект конфликта настроен на разрешение конфликта таким образом, чтобы это было выгодно всем участникам. Причём, здесь не просто учитывается позиция оппонента или оппонентов, но и присутствует стремление к тому, чтобы их требования были максимально удовлетворены, как и свои собственные.

Основные действия человека при стратегии «Сотрудничество»

- Сбор информации об оппоненте, предмете конфликта и самом конфликте
- Подсчёт ресурсов всех участников взаимодействия с целью выработать альтернативные предложения
- Открытое обсуждение конфликта, стремление его определить
- Рассмотрение предложений оппонента

Сотрудничество ориентировано, главным образом, на понимание противоположной позиции, внимание к точке зрения оппонента и поиск устраивающего всех решения. Благодаря такому подходу можно добиться взаимоуважения, взаимопонимания и доверия, что самым лучшим образом способствует развитию долгосрочных, крепких и стабильных отношений. Наиболее эффективно сотрудничество, когда предмет конфликта важен для всего его сторон. Однако важно отметить, что в некоторых ситуациях найти устраивающее всех решение может быть очень трудно, в особенности, если оппонент не настроен сотрудничать. В таком случае стратегия «Сотрудничество» может лишь усложнить конфликт и отсрочить его решение на неопределённый срок.

*Конформизм* – тактика человека, приспособляющего свой уклад жизни, мысли и чувства к укладу жизни, мыслям и чувствам той социальной группы, в которой он оказывается.

Явление конформизма было открыто американским психологом С. Ашем в 1952 г. В его знаменитых экспериментах с «подставной группой» перед испытуемыми ставилась задача сравнения и оценки длины линий, изображенных на предъявляемых карточках. В контрольных опытах при индивидуальном выполнении задания оно не вызывало у испытуемых каких-либо трудностей. В ходе эксперимента все участники (конфедераты), кроме одного («наивного субъекта»), по предварительной договоренности с экспериментатором давали заведомо неправильный ответ. «Наивный субъект» не знал о сговоре и выполнял задание последним. В экспериментах Аша было обнаружено, что около 30% испытуемых давали вслед за группой ошибочные ответы, т.е. демонстрировали конформное поведение. После окончания экспериментов с его участниками проводилось интервью в целях выяснения их субъективных переживаний. Большинство опрошенных отмечали значительное психологическое давление, которое оказывает мнение большинства группы.

В дальнейшем эксперименты с «подставной группой» неоднократно воспроизводились в различных модификациях (Р. Крачфилд). При этом было обнаружено, что за внешне сходным конформным поведением могут скрываться принципиально различные по психологическим механизмам его варианты:

- *групповое внушение* (воздействие группы происходит на неосознаваемом уровне: испытуемые, давшие неправильный ответ, были искренне убеждены в том, что решили задачу правильно);
- *внешний конформизм или приспособленчество* (испытуемые отмечали, что они не согласны с мнением группы, но не хотели открыто высказать свое мнение, чтобы не вступать в открытую конфронтацию);
- *внутренняя конформность или собственно конформизм* (испытуемые говорили о том, что у них возникал сильный внутренний конфликт, связанный с расхождением своего мнения и мнения группы, но они сделали собственный выбор в пользу группы и были убеждены в правильности группового мнения).

Такое выраженное давление конформности проявляется главным образом в тех случаях, когда у испытуемого нет никакой социальной поддержки и точки опоры. Достаточно ввести в группу одного-единственного человека, систематически разделяющего мнение испытуемого, как тот сразу же приобретает уверенность и начинает высказывать собственную точку зрения.

На степень выраженности конформизма оказывают влияние следующие факторы:

1. *пол* индивида (женщины в целом более конформны, чем мужчины); - возраст (конформное поведение чаще проявляется в молодом и старческом возрасте).

2. *психическое и физическое состояние* (плохое самочувствие, усталость, психическая напряженность усиливают проявление конформности);

3. *численность группы* (вероятность конформности возрастает с увеличением численности группы и достигает максимума в присутствии 5-8 человек [15]).

В основе явления конформизма лежат две причины:

- подверженность информационному влиянию;
- подверженность нормативному влиянию.

Во-первых, люди стремятся принять правильное решение или вести себя правильно. В реальности велика вероятность того, что несколько людей обладают более полной и адекватной информацией о предмете, чем один. Поэтому в большинстве случаев человеку разумно принять точку зрения большинства. Тип конформизма, который обусловлен признанием более высокого «качества» общего мнения, называют *подверженностью информационному влиянию*.

Во-вторых, люди хотят сохранить сплоченность группы и добиться признания. Поэтому они стараются максимально соответствовать группе. Тип конформизма, обусловленный мотивацией «шагать в ногу» с группой, называют *подверженностью нормативному влиянию*. *Нормативный конформизм* иногда называют *уступчивостью*, так, соглашаясь с чужим мнением, чтобы угодить большинству, человек в душе может остаться верен себе.

Однако не всегда группа следует за мнением большинства. Меньшинство способно порой проявлять *нонконформизм*, т.е. противостоять влиянию большинства. В своих исследованиях С. Московичи-

чи продемонстрировал, как меньшинство меняет позицию большинства, и дал объяснение этого явления. Согласно Московичи, *меньшинство имеет шанс на успех в том случае, если оно будет демонстрировать постоянство, четко заявлять о своей позиции и вместе с тем показывать готовность к разумному компромиссу.*

Конформизм продиктован уступчивостью, а нонконформизм — реальной сменой убеждений. Наиболее конформными в группе являются участники со средним личным статусом. Люди с высоким или низким личным статусом склонны к нонконформному поведению. Однако это обусловлено разными причинами: первые имеют достаточный статусный ресурс, чтобы противопоставить себя группе, а вторым просто нечего терять.

Таким образом, *в совместной деятельности группы имеет место как влияние большинства на меньшинство, так и влияние меньшинства на большинство.*

Первый тип взаимодействия более распространен, однако примыкание к большинству часто оставляет в неприкосновенности систему убеждений субъекта.

Второй тип взаимодействия встречается реже. Но если меньшинству удастся утвердить свою позицию, то изменения носят глубокий характер.

Термин «защита» в психологическом контексте впервые использовал З. Фрейд в 1894 году в своей работе «Защитные нейропсихозы». По его представлениям механизмы психологической защиты выполняют функцию *снятия внутреннего конфликта*, то есть выступают как средство разрешения конфликта между сознанием и бессознательным. Люди защищаются от внешней и внутренней опасности, зачастую не отдавая себе в этом отчета, то есть на уровне бессознательного. В основе такой адаптации к новой реальности лежат внутренние изменения человека (подсознательная обработка поступающей информации), а не изменения во внешней среде или поиск такой среды, которая в этих условиях более благоприятна для жизнедеятельности.

Содержание процесса психологической адаптации выражается формулой: *конфликт — тревога — защитные реакции.*

Конфликт как объективная проблема возникает при несоответствии актуальных потребностей личности условиям и нормам окружающей социальной среды. Следствием же конфликта является состояние тревоги, субъективное переживание которого сигнализирует о наруше-

нии внутреннего равновесия. Разрешение конфликта происходит на бессознательном уровне за счет работы системы психологической защиты, следовательно, цель психологической защиты заключается в ослаблении внутрличностного конфликта (напряжения, беспокойства), обусловленного *противоречием* между инстинктивными импульсами бессознательного и усвоенными (интериоризированными) требованиями внешней среды, возникающими в результате социального взаимодействия. Ослабляя этот конфликт, защита регулирует поведение человека, повышая его приспособляемость. Система психических защитных механизмов, исполняющих роль ограждения внутреннего мира человека от информации, которая может разрушить его душевное равновесие, формируется с накоплением жизненного опыта. Она включает в себя входной контроль (цензуру) и несколько форм переработки травмирующей информации, позволяющих убрать или снизить ее травмирующее влияние (отрицание, подавление, вытеснение, проекция, идентификация, рационализация и др.). Цензура, как страж на посту, инспектирует все поступающее на входы сознания, тщательно контролируя каждое ответное душевное движение, и не пропускает, блокирует опасные сигналы. Таким образом устраняются или сводятся к минимуму отрицательные эмоции, встают барьеры на пути удовлетворения антисоциальных, инстинктивных потребностей, заставляя их искать обходные пути, частичные или символические способы реализации.

*Автоматизмы* психологической защиты условно делят на *ситуационные* (возникающие в психотравмирующей ситуации, проходящие и не требующие коррекции) и *стилевые* (отличающиеся устойчивостью и генерализованностью).

Под стилем защиты понимают относительно постоянную на длительных отрезках времени и индивидуально очерченную у каждого человека систему внешних и внутренних «психотехнических действий», нацеленных на снятие конфликта в сфере самосознания для обеспечения позитивного отношения к своему «Я».

Если человек постоянно будет перекладывать ответственность за свои проступки и промахи на других людей, то проекция и регрессия неизбежно станут *стилем его защиты*.

Будучи существом социальным, сознательным и самостоятельным, человек способен разрешать внутренние и внешние конфликты, бороться с тревогой и напряжением не только *автоматично* (бессо-

знательно), но и руководствуясь специально сформулированной программой. Для обозначения *сознательных* усилий личности, предпринимаемых в ситуации психологической угрозы, используется понятие копинг-поведения, то есть осознанных стратегий совладания со стрессом и с другими событиями, порождающими тревогу. Они позволяют *осознанно* справляться с внутренним напряжением и дискомфортом.

*Копинг-поведение* — это адаптивные целенаправленные и потенциально осознанные действия.

Для совладания необходимо соблюдать три условия:

- осознавать возникшие трудности;
- знать способы эффективного совладания именно с ситуацией данного типа;
- уметь своевременно применить их на практике.

В этом случае каждый стрессовый эпизод можно представить как определенную последовательность актов: восприятие изменения ситуации — эмоции как результат оценки воспринятого — мысли о событии — копинг-реакции. Итог этой цепочки — *осознанное формирование* новой ситуации, то есть приспособление.

Таким образом, основным отличием защитных автоматизмов от копинг-стратегий выступает неосознанное включение первых и сознательное, целенаправленное использование последних.

Типы защитного поведения могут проявляться преимущественно в поведенческой, эмоциональной и познавательной сферах функционирования личности.

*Поведенческие* стратегии — это смена самой деятельности или изменение ее формы:

- активное сотрудничество и участие в разрешении ситуации;
- переключение на поиск поддержки, с тем чтобы быть выслушанным, получить понимание и содействие;
- отвлекающее удовлетворение каких-то собственных желаний;
- выход из поля травмирующей ситуации, уединение и покой;
- различные виды замещающих реакций.

Стратегии *эмоционального совладания* проявляются в виде различных неадекватных оценок ситуаций, приводящих к переживаниям.

В *познавательной* (интеллектуальной) сфере осуществляются разные способы работы с информацией:

- отвлечение или переключение мыслей на другие, более важные темы для размышлений, чем неприятная ситуация (это может привести к защите по типу отрицания);
- игнорирование неприятной ситуации, даже подшучивание над ней (это обернется частично отрицанием, а частично — рационализацией);
- поиск дополнительной информации: расспросы, обдумывание (это позволяет включить данное событие в расширенный контекст, меняющий его травмирующую окраску);
- анализ не только самой ситуации, но и ее последствий (это ведет к ее переоценке при рационализации);
- относительность в оценках, достигаемая при сравнении с другими людьми, находящимися в худшем состоянии, что облегчает принятие события;
- придание нового значения и смысла неприятной ситуации, например отношение к ней как к проверке силы характера и стойкости духа. При этом имеет место рост самоуважения и собственной ценности как личности [13].

### ***Вопросы и задания к Главе 3.***

1. Какую роль играет коммуникабельность и речевая культура человека в профессиональной деятельности? Приведите примеры.
2. В чем состоит ценность невербальных сигналов в общении? Приведите примеры невербальных средств и их значение.
3. Дайте определение понятиям «чувства» и «эмоции». В чем состоит их отличие?
4. Перечислите и охарактеризуйте основные виды эмоциональных состояний.
5. Как выражается сигнальная функция эмоций и чувств?
6. В чем заключается регулятивная функция эмоций?



7. Охарактеризуйте стрессоустойчивость как индивидуально-психологическую особенность личности. Приведите примеры ее проявления в профессиональной деятельности.
8. Какую роль играют волевые качества в формировании характера?
9. Что такое акцентуации характера? Перечислите их основные типы согласно классификации К. Леонгарда и Е.А. Личко.
10. Выполните тест «Акцентуации характера» и оцените степень их выраженности при наличии, составив график на основе полученных результатов.
11. Что такое самооценка личности? Какие типы самооценки Вы знаете?
12. Охарактеризуйте адекватную и неадекватную самооценку. Какое влияние она оказывает на профессиональную деятельность и развитие человека?
13. Выполните тест «Самооценка» и оцените ее текущий уровень. Укажите основные причины проявления данного вида самооценки.
14. Перечислите основные стратегии поведения в конфликте. Какая стратегия является наиболее конструктивной и почему?
15. Что включает в себя система психических защитных механизмов и в чем выражается процесса психологической адаптации человека в конфликтной ситуации?
16. Каковы признаки синдрома эмоционального выгорания и чем он опасен для самого человека и его профессиональной деятельности?

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Прогрессивное развитие общества осуществляется благодаря высококвалифицированной деятельности профессионалов. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности помогает решить ряд проблем профессионального самосознания, развития и идентификации, трудовой адаптации, профессионального выгорания и деформации, повышения эффективности деятельности.

Роль психологических знаний в профессиональной деятельности очень велика, так как предполагает изучение таких психологических составляющих как психодинамические свойства личности, мотивационный и эмоционально-волевой аспект, характерологические особенности, способности и профессиональное самосовершенствование. Вместе с тем, для процесса формирования специалиста важное значение имеет развитие коммуникативных качеств и навыков речевой культуры, а также умений конструктивно разрешать конфликтные ситуации и проявлять стрессоустойчивость.

Таким образом, «Психологическое обеспечение профессиональной деятельности» — теоретическая и одновременно практикоориентированная дисциплина, направленная на формирование навыков психологического сопровождения развития и помощи субъектам профессиональной деятельности, обзор и освоение основных подходов и методик для решения научных и практических задач.

Содержание учебного пособия основывается на теоретических и практических достижениях общей, возрастной, педагогической, экономической, экспериментальной психологии, психофизиологии труда, организационной психологии и эргономики. Психологическое пони-

вание и освоение таких разделов как лидерство, персональный тайм-менеджмент и принятие управленческих решений обеспечивает междисциплинарную приемственность согласно учебному плану для направления подготовки 38.03.03 «Управление персоналом».

Изучение материала учебного пособия позволяет расширить представления о содержании профессиональной деятельности, сформировать целостное представление о ней и о факторах ее развития, поможет научиться мыслить психологически.

## ГЛОССАРИЙ

*АГРЕССИЯ* — поведение в конфликте, связанное с нанесением психологического или физического ущерба одним из участников другому; может проявляться как в словесном оскорблении, так и в физическом насилии.

*АДАПТАЦИЯ* — приспособление строения и функций организма к условиям среды.

*АПАТИЯ* — состояние, характеризующееся эмоциональной пассивностью, безразличием, равнодушием к событиям окружающей действительности и ослаблением интересов.

*АФФЕКТ* — сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных\* для человека жизненных обстоятельств; в основе аффекта лежит переживаемое человеком состояние внутреннего конфликта.

*ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ* — состояние внутренней структуры личности, выражающееся в противоборстве противоположно направленных мотивов, целей, интересов и желаний личности при невозможности их одновременного удовлетворения. Внутриличностный конфликт сопровождается отрицательными переживаниями и эмоциями, а на достаточно глубокой стадии развития может привести к развитию невротической личности.

*ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ* — процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

*ВЫТЕСНЕНИЕ* — один из видов психологической защиты от внутреннего конфликта, в результате которого приемлемые для индивида

мысли и переживании вытесняются из сознания и переводятся в сферу бессознательного.

*ДИНАМИКА КОНФЛИКТА* — развитие конфликта, включающее его основные периоды и этапы.

*ЗАЩИТА ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ* — регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение до минимума чувства тревоги, вызванного внутриличностным конфликтом. Выражается в таких защитных механизмах, как подавление, отрицание, сублимация, проекция, идентификация и др.

*ИНДИВИД* — человек как представитель рода, рассматриваемый со стороны природных свойств; телесное бытие человека.

*ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ* — человек как уникальная, самобытная личность; реализуется в свободной, творческой деятельности, проявляется в самоопределении, самосознании, самосовершенствовании.

*ИДЕНТИФИКАЦИЯ* — уподобление, отождествление с кем-либо или чем-либо, процесс опознания того качества личности (или социальной общности), на основании которого она может быть отнесена к какому-либо классу или типу или же на основании которого личность (социальная общность) может быть признана целостной и идентичной самой себе.

*КОЛЛИЗИЯ* — столкновение противоположных взглядов, стремлений, интересов; расхождение между отдельными законами одного государства или противоречие законов, судебных решений различных государств.

*КОНФЛИКТ* — противоборство сторон взаимодействия, имеющих противоположно направленные мотивы, цели и интересы.

*КОНФЛИКТНОЕ ПОВЕДЕНИЕ* — противоборство двух и более сторон, выраженное в поведенческих реакциях, оцениваемых окружающими как открытый конфликт.

*КОНФОРМНОСТЬ* — податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, даже вопреки собственным интересам.

*ЛИДЕР* — член группы, за которым она признает право принимать решения в значимых для нее ситуациях в силу его личного авторитета или занимаемой должности.

*ЛИЧНОСТЬ* — целостность субъективной реальности и способ бытия человека в системе взаимоотношений с другими; личность — субъект, свободно определившийся в пространстве культуры и времени истории.

*МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ* — субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.

*МОТИВАЦИЯ* — влечение или побуждения, вызывающие активность субъекта и определяющие ее направленность.

*НАСИЛИЕ* — любые формы принуждения в отношении индивида или группы; один из крайних способов разрешения конфликта.

*НЕГАТИВИЗМ* — немотивированное поведение субъекта, проявляющееся в действиях, намеренно противоположных требованиям и ожиданиям других людей.

*ОБЩЕНИЕ* — сложный, многогранный процесс взаимодействия, включающий в себя обмен информацией, восприятие и понимание другого человека.

*ОБЪЕКТ* — внешне противостоящие субъекту предмет или явление, на которые направлена его познавательная или предметно-практическая деятельность.

*ОБЪЕКТИВНОСТЬ* — действительное, независимое от воли и сознания человека существование мира, предметов, их свойств и отношений; соответствие человеческих знаний объективной действительности, беспристрастность, непредвзятость.

*ПСИХИКА* — системное свойство высокоорганизованной материи (на уровне животных и человека), заключающееся в активном отражении особью или индивидом объективного мира, в построении образа этого мира и саморегуляции на этой основе своего поведения и деятельности.

*ПЕРЕГОВОРЫ* — способ разрешения (урегулирования) конфликтов, совместная деятельность противоборствующих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы.

*ПОТРЕБНОСТЬ* — состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в каких-либо объектах, необходимых для его существова-

ния и развития, потребность выступает источником активности субъекта.

*ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТА* — противоречие, лежащее в основе конфликта.

*ПСИХОПАТИЯ* — патология характера, при которой у субъекта наблюдается практически необратимая выраженность свойств, препятствующих его адекватной адаптации в социальной среде.

*РЕСПОНДЕНТ* — (от англ. respondent отвечающий) участник социально психологического исследования, выступающий в роли опрашиваемого. В зависимости от характера исследования предстает как испытуемый, клиент, информант, пациент или просто собеседник.

*РЕФЛЕКСИЯ* — родовая способность человека, проявляющаяся в обращении сознания на самое себя, на внутренний мир человека и его место во взаимоотношениях с другими, на формы и способы познавательной и преобразующей деятельности.

*СОЗНАНИЕ* — интегративный способ бытия человека, проявляющийся в способности человека осознавать условия и формы своей жизнедеятельности, относиться к ним и делать их предметом практического преобразования; существует в форме бессознательного, актуального сознания, самосознания, рефлексивного сознания.

*СУБЪЕКТ* — человек как носитель (инициатор, творец, распорядитель) предметно-практической деятельности и познания; становление субъекта есть процесс овладения индивидом собственной душевной жизнью, родовыми способностями.

*САМОАКТУАЛИЗАЦИЯ* — стремление личности к возможно более полному развитию своих личных возможностей.

*САМООЦЕНКА* — оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей; важный регулятор поведения личности.

*СОЦИАЛИЗАЦИЯ* — процесс усвоения индивидом социального опыта в различных его формах, осуществляемый в общении и деятельности.

*СТРЕСС* — состояние человека, возникающее в ответ на разнообразные экстремальные воздействия (стрессоры). Стресс может оказывать как положительное, мобилизующее воздействие, так и отрицательное влияние на деятельность (дистресс), вплоть до полной ее дезорганизации.

**ФРУСТРАЦИЯ** — переживание неудачи, блокирование целенаправленного поведения.

**ЦЕЛЬ** — осознанный образ предполагаемого результата, на достижение которого направлено действие личности.

**ЭМПАТИЯ** — сочувствие, сопереживание чувствам другого человека.

**ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА** — нарастание остроты и размаха конфликтных действий, обусловленное обострением противоречий между оппонентами.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Акимова М.К. Психологическая диагностика. – М., 2000.
2. Дружинин В. Н. Экспериментальная психология: Учебник для вузов /– 2-е изд., доп. – СПб.: Питер, 2003. – 319 с.
3. Киреева З.А. Методы психологического исследования / сост. З.А. Киреева. — Курган, 2014
4. Климова И.В., Разомазова А.Л. Общий практикум. Основы психологического исследования: учеб. пособие. – Москва: МЭЛИ, 2005. – 96 с.
5. Карпов А.В. Психология труда : учебник для бакалавров / А. В. Карпов [и др.] – 2-е изд. — М.: Юрайт, 2014. — 350 с.
6. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина // СПб.: Издательство «Лань», 1999. – 448 с.
7. Маклаков А. Г. Общая психология. – СПб.: 2008. – 583 с.
8. Марцинковская Т.Д., Григорович Л.Л. Психология и педагогика. — М., 2009. С. 185.
9. Марютина Т. М. Дифференциальная психология. 2018
10. Памфилова С.А, Голоюс Е.А. Практикум по психолого-педагогической диагностике. Часть 2. Пенза: Копи-Ризо, 2017.
11. Психология менеджмента: Учебник для вузов / Под ред. Г.С. Никифорова. — 2-е изд., доп. и перераб. — СПб.: Питер, 2004. — 639.
12. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии: в 2 т. – М., 1989. –Т.2. – С.125.
13. Самоукина Н.В. Психология профессиональной деятельности: Учеб. пособие для студентов непсихол. вузов / Н. В. Самоукина. - 2. изд. [и др.]. – СПб, 2003. – 219 с.

14. Слободчиков В. И., Исаев Е. И. Основы психологической антропологии. Психология человека: Введение в психологию субъективности. Учебное пособие для вузов. — М.: Школа-Пресс, 1995. — 384 с.
15. Сельченко К.В. Прикладная конфликтология: хрестоматия / Сост. К.В. Сельченко. — Минск: Харвест, 1999.
16. Столяренко, Л. Д. Психология и педагогика: краткий курс лекций / Л. Д. Столяренко, В. Е. Столяренко. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 134 с.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1

#### Тест «Формула темперамента» (А. Белов)

Отметьте знаком «+» те качества в «паспорте» темперамента, которые для вас обычны, повседневны.

Если вы:

- неусидчивы, суетливы
- невыдержанны, вспыльчивы
- нетерпеливы
- резки и прямолинейны в отношениях с людьми
- решительны и инициативны
- упрямы
- находчивы в споре
- работаете рывками
- склонны к риску
- незлопамятны
- обладаете быстрой, страстной, со сбивчивыми интонациями речью
- неуравновешенны и склонны к горячности
- агрессивный забияка
- нетерпеливы к недостаткам
- обладаете выразительной мимикой
- способны быстро действовать и решать
- неустанно стремитесь к новому
- обладаете резкими порывистыми движениями
- настойчивы в достижении поставленной цели
- склонны к резким сменам настроения



– то вы **чистый холерик**.

Если вы:

- веселы и жизнерадостны
- энергичны и деловиты
- часто не доводите начатое дело до конца
- склонны переоценивать себя
- способны быстро схватывать новое
- неустойчивы в интересах и склонностях
- легко переживаете неудачи и неприятности
- легко приспосабливаетесь к разным обстоятельствам
- с увлечением беретесь за любое новое дело
- быстро остываете, если дело перестает вас интересовать
- быстро включаетесь в новую работу и быстро переключаетесь с одной работы на другую
- тяготитесь однообразием будничной кропотливой работы
- общительны и отзывчивы, не чувствуете скованности с новыми для вас людьми
- выносливы и работоспособны
- обладаете громкой, быстрой, отчетливой речью, сопровождающейся жестами, выразительной мимикой
- сохраняете самообладание в неожиданной сложной обстановке
- обладаете всегда бодрым настроением
- быстро засыпаете и пробуждаетесь
- часто не собраны, проявляете поспешность в решениях
- склонны иногда скользить по поверхности, отвлекаться

– то вы **сангвиник**.

Если вы:

- спокойны и хладнокровны
- последовательны и обстоятельны в делах
- осторожны и рассудительны
- умеете ждать
- молчаливы и не любите попусту болтать
- обладаете спокойной, равномерной речью, с остановками, без резко выраженных эмоций, жестикуляции и мимики

- сдержаны и терпеливы
- доводите начатое дело до конца
- не растрчиваете попусту сил
- придерживаетесь выработанного распорядка дня, жизни, системы в работе
- легко сдерживаете порывы
- мало восприимчивы к одобрению и порицанию
- незлобивы, проявляете снисходительное отношение к колкостям в свой адрес
- постоянны в своих отношениях и интересах
- медленно включаетесь в работу и медленно переключаетесь с одного дела на другое
- ровны в отношениях со всеми
- любите аккуратность и порядок во всем
- с трудом приспосабливаетесь к новой обстановке
- обладаете выдержкой
- несколько медлительны

– то вы **флегматик**.

Если вы:

- стеснительны и застенчивы
- теряетесь в новой обстановке
- затрудняетесь установить контакт с незнакомыми людьми
- не верите в свои силы
- легко переносите одиночество
- чувствуете подавленность и растерянность при неудачах
- склонны уходить в себя
- быстро утомляетесь
- обладаете тихой речью
- невольно приспосабливаетесь к характеру собеседника
- впечатлительны до слезливости
- чрезвычайно восприимчивы к одобрению и порицанию
- предъявляете высокие требования к себе и окружающим
- склонны к подозрительности, мнительности
- болезненно чувствительны и легко ранимы
- чрезмерно обидчивы

- скрытны и необщительны, не делитесь ни с кем своими мыслями
- малоактивны и робки
- уступчивы, покорны
- стремитесь вызвать сочувствие и помощь у окружающих

– то вы **меланхолик**.

### Обработка результатов:

Если количество «+» ответов того или иного типа составляет 16-20, то у вас ярко выражены черты данного типа темперамента. Если же ответов 11-15, значит качества данного темперамента присущи вам в значительной степени. Если 6-10, то качества данного типа присущи вам совсем в небольшой степени.

$$\Phi_T = X \times A_x / A \times 100\% + C \times A_c / A \times 100\% + \Phi \times A_\phi / A \times 100\% + M \times A_m / A \times 100\%$$

$\Phi_T$  – формула темперамента

X – холерический темперамент

C – сангвинический темперамент

$\Phi$  – флегматический темперамент

M – меланхолический темперамент

A – общее число плюсов по всем типам

$A_x$  – число плюсов в «паспорте холерика»

$A_\phi$  – число плюсов в «паспорте флегматика»

$A_c$  – число плюсов в «паспорте сангвиника»

$A_m$  – число плюсов в «паспорте меланхолика»

Например:

$$\Phi_T = 45\%X + 20\%C + 14\%\Phi + 21\%M$$

Если относительный результат числа положительных ответов по какому-либо типу составляет 40% и выше, значит, данный тип темперамента является у вас доминирующим, если 30-39% – то качества данного типа выражены достаточно ярко, если 20-29%, то качества данного темперамента выражены средне, если 10-19%, то качества данного темперамента выражены в малой степени.

## Тест «Мотивация к успеху»

Если Вы хотите узнать, насколько сильна у вас мотивация к достижению поставленной цели, постарайтесь, не задумываясь, но четко ответить ДА или НЕТ на каждый из предлагаемых вопросов.

За каждый ответ ДА на вопросы 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41 и за ответы НЕТ на вопросы 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39 поставьте себе по 1 баллу.

### Стимульный материал:

1. Если имеется выбор между двумя вариантами, то его лучше сделать быстрее, чем отложить на неопределенное время.
2. Я легко раздражаюсь, когда замечаю, что не могу на все 100% выполнить задание.
3. Когда я работаю, это выглядит так, будто я все ставлю на карту.
4. Если возникает проблемная ситуация, то я чаще принимаю решение одним из последних.
5. Когда у меня два дня подряд нет дела, я теряю покой.
6. В некоторые дни мои успехи ниже средних.
7. По отношению к себе я более строг, чем по отношению к другим.
8. Я более доброжелателен, чем другие.
9. Когда я отказываюсь от трудного задания, я потом сурово осуждаю себя, так как знаю, что в нем я добился бы успеха.
10. В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах для отдыха.
11. Усердие – это не основная моя черта.
12. Мои достижения в труде не всегда одинаковы.
13. Меня больше привлекает другая работа, чем та, которой я занят.
14. Порицание меня стимулирует сильнее, чем похвала.
15. Я знаю, что мои коллеги считают меня деловым человеком.
16. Препятствия делают мои решения еще более твердыми.
17. У меня легко вызвать честолюбие.
18. Когда я работаю без вдохновения, это обычно заметно.
19. При выполнении работы я не рассчитываю на помощь других.
20. Иногда я откладываю то, что должен был сделать немедленно.
21. Нужно полагаться только на самого себя.
22. В жизни мало вещей более важных, чем деньги.
23. Всегда, когда мне предстоит выполнить важное задание, я ни о чем другом не думаю.

24. Я менее честолюбив, чем многие другие.
25. В конце отпуска я обычно радуюсь, что скоро выйду на работу.
26. Когда я расположен к работе, я делаю ее лучше и квалифицированнее, чем другие.
27. Мне проще и легче общаться с людьми, которые могут упорно работать.
28. Когда у меня нет дел, я чувствую, что мне не по себе.
29. Мне приходится выполнять ответственную работу чаще, чем другим.
30. Когда мне приходится принимать решение, я стараюсь делать это как можно лучше.
31. Мои друзья иногда считают меня ленивым.
32. Мои успехи в какой-то мере зависят от моих коллег.
33. Бессмысленно противодействовать воле руководителя.
34. Иногда я не знаю, какую работу придется выполнять.
35. Когда что-то не ладится, я нетерпелив.
36. Обычно я обращаю мало внимания на свои достижения.
37. Если я работаю вместе с другими, моя работа дает большие результаты, чем работа других.
38. Много, за что я берусь, я не довожу до конца.
39. Я завидую людям, которые не очень загружены работой.
40. Я не завидую тем, кто стремится к власти и положению.
41. Если я уверен, что прав, то для доказательства своей правоты я могу пойти даже на крайние меры.

#### **Интерпретация:**

**28-32 балла.** Очень сильная мотивация к успеху, вы упорны в достижении цели, готовы преодолеть любые препятствия.

**15-27 баллов.** Средняя мотивация к успеху. Стремление к цели у вас периодическое: порой вам хочется все бросить, так как считаете, что цель, к которой стремились, недостижима.

**14 и менее баллов.** Мотивация к успеху очень слабая. Вы довольны собой и своим положением, убеждены, что независимо от ваших усилий все пойдет своим чередом.

Приложение 3

**Тест «Определение состояния агрессии Басса-Дарки (в адаптации А.К. Осницкого)»**

Методика предназначена для выявления показателей и форм агрессии. А. Басс разделил понятия «агрессия» и «враждебность», определив последнюю как «реакцию, развивающую негативные чувства и негативные оценки людей и событий». Создавая свой опросник, дифференцирующий проявления агрессии и враждебности А. Басс и А. Дарки выделили следующие виды реакций:

- физическая агрессия,
- косвенная агрессия,
- вербальная агрессия,
- раздражение,
- негативизм,
- обида,
- подозрительность,
- чувство вины.

Опросник состоит из 75 утверждений, на которые необходимо отвечать «да» или «нет».

**Инструкция:** Прочитывая или прослушивая зачитываемые утверждения, примеряйте, насколько они соответствуют вашему стилю поведения, вашему образу жизни, и отвечайте, если вы согласны или скорее согласны – «да», если не согласны или скорее не согласны – «нет».

### **Содержание опросника:**

1. Временами я не могу справиться с желанием причинить вред другим
2. Иногда я сплетничаю о людях, которых не люблю
3. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не выполню
5. Я не всегда получаю то, что мне положено
6. Я не знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной
7. Если я не одобряю поведение друзей, я даю им это почувствовать
8. Когда мне случалось обмануть кого-нибудь, я испытывал мучительные угрызения совести
9. Мне кажется, что я не способен ударить человека
10. Я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы кидаться предметами

11. Я всегда снисходителен к чужим недостаткам
12. Если мне не нравится установленное правило, мне хочется нарушить его
13. Другие умеют почти всегда пользоваться благоприятными обстоятельствами
14. Я держусь настороженно с людьми, которые относятся ко мне несколько более дружественно, чем я ожидал
15. Я часто бываю не согласен с людьми
16. Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь
17. Если кто-нибудь первым ударит меня, я не отвечу ему
18. Когда я раздражаюсь, я хлопаю дверями
19. Если кто-то воображает себя начальником, я всегда поступаю ему наперекор
20. Меня немного огорчает моя судьба
21. Я думаю, что многие люди не любят меня
22. Я не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной
23. Люди, увиливающие от работы, должны испытывать чувство вины
24. Тот, кто оскорбляет меня и мою семью, напрашивается на драку
25. Я не способен на грубые шутки
26. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются
27. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все, чтобы они не зазнавались
28. Почти каждую неделю я вижу кого-нибудь, кто мне не нравится
29. Довольно многие люди завидуют мне
30. Я требую, чтобы люди уважали меня
31. Меня угнетает то, что я мало делаю для своих родителей
32. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их «щелкнули по носу»
33. Я никогда не бываю мрачен от злости
34. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не расстраиваюсь
35. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю внимания
36. Хотя я и не показываю этого, меня иногда гложет зависть
37. Иногда мне кажется, что надо мной смеются

38. Даже если я злюсь, я не прибегаю к «сильным» выражениям
39. Мне хочется, чтобы мои грехи были прощены
40. Я редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня
41. Когда получается не по-моему, я иногда обижаюсь
42. Иногда люди раздражают меня одним своим присутствием
43. Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел
44. Мой принцип: «Никогда не доверять чужакам»
45. Если кто-нибудь раздражает меня, я готов сказать, что я о нем думаю
46. Я делаю много такого, о чем впоследствии жалею
47. Если я разозлюсь, я могу ударить кого-нибудь
48. С детства я никогда не проявлял вспышек гнева
49. Я часто чувствую себя как пороховая бочка, готовая взорваться
50. Если бы все знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко работать
51. Я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня
52. Когда на меня кричат, я начинаю кричать в ответ
53. Неудачи огорчают меня
54. Я дерусь не реже и не чаще, чем другие
55. Я могу вспомнить случаи, когда я был настолько зол, что хватал попавшуюся мне под руку вещь и ломал ее
56. Иногда я чувствую, что готов первым начать драку
57. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо
58. Раньше я думал, что большинство людей говорит правду, но теперь я в это не верю
59. Я ругаюсь только от злости
60. Когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть
61. Если для защиты своих прав мне нужно применить физическую силу, я применяю ее
62. Иногда я выражаю свой гнев тем, что стучу кулаком по столу
63. Я бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся
64. У меня нет врагов, которые бы хотели мне навредить



65. Я не умею поставить человека на место, даже если он того заслуживает
66. Я часто думаю, что жил неправильно
67. Я знаю людей, которые способны довести меня до драки
68. Я не огорчаюсь из-за мелочей
69. Мне редко приходит в голову, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня
70. Я часто только угрожаю людям, хотя и не собираюсь приводить угрозы в исполнение
71. В последнее время я стал занудой
72. В споре я часто повышаю голос
73. Я стараюсь скрывать свое плохое отношение к людям
74. Я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить
75. Я гораздо более раздражителен, чем кажется

### **Обработка и интерпретация результатов**

Ответы оцениваются по восьми шкалам следующим образом: подсчитывается количество набранных баллов в соответствии с ключом по каждой шкале и умножается на коэффициент, указанный в скобках при каждом параметре агрессивности, что позволяет получить удобные для сопоставления – нормированные – показатели, характеризующие индивидуальные и групповые результаты (нулевые значения не просчитываются).

#### **Ключ**

Ответ «Да» – «+»;

Ответ «Нет» – «-».

1. Физическая агрессия (k=11): 1+, 9-, 17-, 25+, 33+, 41+, 48+, 55+, 62+, 68+;
2. Вербальная агрессия (k=8): 7+, 15+, 23+, 31+, 39-, 46+, 53+, 60+, 66-, 71+, 73+, 74- 75-;
3. Косвенная агрессия (k=13): 2+, 10+, 18+, 26-, 34+, 42+, 49-, 56+, 63+;
4. Негативизм (k=20): 4+, 12+, 20+, 28+, 36-;
5. Раздражение (k=9): 3+, 11-, 19+, 27+, 35-, 43+, 50+, 57+, 64+, 69-, 72+;
6. Подозрительность (k=11): 6+, 14+, 22+, 30+, 38+, 45+, 52+, 59+, 65-, 70-;
7. Обида (k=13): 5+, 13+, 21+, 29+, 37+, 44+, 51+, 58+;
8. Чувство вины (k=11): 8+, 16+, 24+, 32+, 40+, 47+, 54+, 61+, 67+.

Суммарные показатели:

**ИА** = (1+2+3) – индекс агрессивности (как прямой, так и мотивационной);

**ИВ** = (6+7) – индекс враждебности

**Формы агрессии и соответствующие шкалы:**

- Физическая агрессия – использование физической силы против другого лица;
- Вербальная агрессия – выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы, ругань);
- Косвенная агрессия – агрессия, окольным путем направленная на другое лицо или ни на кого не направленная в виде сплетен, шуток, неупорядоченных взрывов ярости;
- Негативизм – оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов, против авторитета и руководства;
- Раздражение – готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость);
- Подозрительность – в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред;
- Обида – зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия, недовольство кем-то или всем миром за подлинные или мнимые страдания;
- Чувство вины – выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести.

Приложение 4

**Тест «Самооценка»**

**Инструкция:**

Каждый человек имеет определенные представления об идеале наиболее ценных свойств личности. На эти качества люди ориентируются в процессе самовоспитания. Какие качества вы более всего цените в людях? У разных людей эти представления неодинаковы, а потому не совпадают результаты самовоспитания. Какие же представления об идеале имеются у вас? Разобраться в этом вам поможет следующее задание, которое выполняется в 2 этапа.

**Этап 1.**

• Разделите лист бумаги на 4 равные части, обозначьте каждую римскими цифрами I, II, III, IV.

• Даны 4 набора слов (см. Стимульный материал), характеризующих положительные качества людей. Вы должны в каждом наборе качеств выделить те, которые более значимы и ценны для вас лично, которым вы отдаете предпочтение перед другими. Какие это качества и сколько их – каждый решает сам.

• Внимательно прочитайте слова первого набора качеств. Выпишите в столбик наиболее ценные для вас качества вместе с их номерами, стоящими слева. Теперь приступайте ко второму набору качеств – и так до самого конца. В итоге вы должны получить четыре набора идеальных качеств.

Чтобы создать условия для одинакового понимания качеств, всеми участниками тестирования, приведены толкования этих качеств.

## Этап 2.

Внимательно рассмотрите качества личности, выписанные вами из первого набора, и найдите среди них такие, которыми вы обладаете реально. Обведите цифры при них кружочком. Теперь переходите ко второму набору качеств, затем к третьему и четвертому.

### Обработка результатов:

Подсчитайте, сколько вы нашли у себя реальных качеств (Р).

Подсчитайте количество идеальных качеств, выписанных вами (И), а затем вычислите их процентное отношение (П):  $П = Р/И \times 100\%$

Результаты сопоставьте с оценочной шкалой:

Уровни самооценки							
	Неадекватно низкий	Низкий	Ниже среднего	Средний	Выше среднего	Высокий	Неадекватно высокий
мужчины	0-10	11-34	35-45	46-54	55-63	64-66	67
женщины	0-15	16-37	38-46	47-56	57-65	66-68	69

Самооценка связана с одной из центральных потребностей человека – потребностью в самоутверждении, со стремлением человека найти свое место в жизни, утвердить себя как члена общества в глазах окружающих и в своем собственном мнении.

*Под влиянием оценки окружающих у личности постепенно складывается собственное отношение к себе и самооценка своей лично-*

сти, а также отдельных форм своей активности: общения, поведения, деятельности, переживаний.

**Самооценка может быть оптимальной и неоптимальной.**

*При оптимальной, адекватной самооценке* субъект правильно соотносит свои возможности и способности, достаточно критически относится к себе, стремится реально смотреть на свои неудачи и успехи, старается ставить перед собой достижимые цели, которые можно осуществить на деле. К оценке достигнутого он подходит не только со своими мерками, но и старается предвидеть, как к этому отнесутся другие люди. Иными словами, адекватная самооценка является итогом постоянного поиска реальной меры, т.е. без слишком большой переоценки, но и без излишней критичности к своему общению, поведению, деятельности, переживаниям. Такая самооценка является наилучшей для конкретных условий и ситуаций. К оптимальной – относятся самооценки «высокий уровень» и «выше среднего» (человек заслуженно ценит, уважает себя, доволен собой), а также «средний уровень» (человек уважает себя, но знает свои слабые стороны и стремится к самосовершенствованию, саморазвитию). Но самооценка может быть и неоптимальной – чрезмерно завышенной или слишком заниженной.

На основе *неадекватно завышенной самооценки* у человека возникает неправильное представление о себе, идеализированный образ своей личности и возможностей, своей ценности для окружающих, для общего дела. В таких случаях человек идет на игнорирование неудач ради сохранения привычной высокой оценки самого себя, своих поступков и дел. Происходит острое эмоциональное «отталкивание» всего, что нарушает представление о себе. Восприятие реальной действительности искажается, отношение к ней становится неадекватным – чисто эмоциональным. Рациональное зерно оценки выпадает полностью. Поэтому справедливое замечание начинает восприниматься, как придирка, а объективная оценка результатов работы – как несправедливо заниженная. Неудача предстает как следствие чьих-то козней или неблагоприятно сложившихся обстоятельств, ни в коей мере не зависящих от действий самой личности. Человек с завышенной неадекватной самооценкой не желает признавать, что все это – следствие собственных ошибок, лени, недостатка знаний, способностей или неправильного поведения. Возникает тяжелое эмоциональное состояние – аффект неадекватности, главной причиной которого

является стойкость сложившегося стереотипа завышенной оценки своей личности. Если же высокая самооценка пластична, меняется в соответствии с реальным положением дел – увеличивается при успехе и снижается при неудаче, то это может способствовать развитию личности, так как ей приходится прикладывать максимум усилий для достижения поставленных целей, развивать свои способности и волю.

*Самооценка может быть и заниженной*, т.е. ниже реальных возможностей человека. Обычно это приводит к неуверенности в себе, робости и отсутствию дерзаний, невозможности реализовать свои способности. Такие люди не ставят перед собой труднодостижимых целей, ограничиваются решением обыденных задач, слишком критичны к себе.

Слишком высокая или слишком низкая самооценка нарушают процесс самоуправления, искажают самоконтроль. Особенно это заметно в общении, где лица с завышенной самооценкой выступают причиной конфликтов. При завышенной СО конфликты возникают из-за пренебрежительного отношения к другим людям и неуважительного обращения с ними, слишком резких и необоснованных высказываний в их адрес, нетерпимости к чужому мнению, проявлению высокомерия и зазнайства. Низкая критичность к себе мешает им даже замечать, как они оскорбляют других высокомерием и непререкаемостью суждений.

*При заниженной самооценке* конфликты могут возникать из-за чрезмерной критичности этих людей. Они очень требовательны к себе и еще более требовательны к другим, не прощают ни одного промаха или ошибки, склонны постоянно подчеркивать недостатки других. И хотя это делается из лучших побуждений, все же становится причиной конфликтов в силу того, что не многие могут терпеть систематическое «пиление». Когда в тебе видят только плохое и постоянно указывают на это, то возникает неприязнь к источнику таких оценок, мыслей и действий.

*Аффект неадекватности* – это психическое состояние, которое возникает, как попытка лиц с завышенной самооценкой оградить себя от реальных обстоятельств и сохранить привычную самооценку. К сожалению это приводит к нарушению отношения с другими людьми. Переживание обиды и несправедливости позволяет чувствовать себя хорошо, оставаться на должной высоте в собственных глазах, считать себя пострадавшим или обиженным. Это возвышает человека в его

собственных глазах и исключает недовольство собой. Потребность в завышенной самооценке удовлетворяется, и отпадает необходимость изменить ее, т.е. вплотную заняться самоуправлением. Это не самый лучший способ поведения, и слабость подобной позиции обнаруживается незамедлительно или спустя некоторое время. Неизбежно возникают конфликты с людьми, которые имеют иные представления о данной личности, ее способностях, возможностях и ценности для общества. Аффект неадекватности – это психологическая защита, она является временной мерой, поскольку не решает главной задачи, а именно-коренного изменения неоптимальной самооценки, выступающей причиной возникновения неблагоприятных межличностных отношений. Психологическая защита годится как прием, как средство решения простейшей задачи, но не подходит для продвижения к главным, стратегическим целям, рассчитанным на всю жизнь.

Поскольку самооценка складывается под влиянием оценки окружающих и, став устойчивой, меняется с большим трудом, то изменить ее можно, изменив отношение окружающих (сверстников, сотрудников по работе, преподавателей, родных). Поэтому формирование оптимальной самооценки сильно зависит от справедливости оценки всех этих людей. Особенно важно помочь человеку поднять неадекватно заниженную самооценку, помочь поверить в себя, в свои возможности, в свою ценность.

*Стимульный материал:*

### **Межличностные отношения, общение**

Вежливость – соблюдение правил приличия, учтивость.

Заботливость – мысль или действие, направленные к благополучию людей; попечение, уход.

Искренность – выражение подлинных чувств, правдивость, откровенность.

Коллективизм – способность поддерживать общую работу, общие интересы, коллективное начало.

Отзывчивость – готовность отозваться на чужие нужды.

Радусие – сердечное, ласковое отношение, соединенное с гостеприимством, с готовностью чем-либо услужить.

Сочувствие – отзывчивое, участливое отношение к переживаниям, несчастьем людей.

Тактичность – чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевать достоинства людей.

Терпимость – умение без вражды относиться к чужому мнению, характеру, привычкам.

Чуткость – отзывчивость, сочувствие, способность легко понимать людей.

Доброжелательность – желание добра людям, готовность содействовать их благополучию.

Приветливость – способность выражать чувство личной приязни.

Обаятельность – способность очаровывать, притягивать к себе.

Общительность – способность легко входить в общение.

Обязательность – верность долгу, слову, обещанию.

Ответственность – необходимость, обязанность отвечать за свои поступки и действия.

Откровенность – открытость, доступность для людей.

Справедливость – объективная оценка людей в соответствии с истиной.

Совместимость – умение соединять свои усилия с активностью других при решении общих задач.

Требовательность – строгость, ожидание от людей выполнения своих обязанностей, долга.

### **Поведение**

Активность – проявление заинтересованного отношения к окружающему миру и самому себе, к делам коллектива, энергичные поступки и действия.

Гордость – чувство собственного достоинства.

Добродушие – мягкость характера, расположение к людям.

Порядочность – честность, неспособность совершать подлые и антиобщественные поступки.

Смелость – способность принимать и осуществлять свои решения без страха.

Твердость – умение настоять на своем, не поддаваться давлению, непоколебимость, устойчивость.

Уверенность – вера в правильность поступков, отсутствие колебаний, сомнений.

Честность – прямота, искренность в отношениях и поступках.

Энергичность – решительность, активность поступков и действий.

Энтузиазм – сильное воодушевление, душевный подъем.

Добросовестность – честное выполнение своих обязанностей.  
Инициативность – стремление к новым формам деятельности.  
Интеллигентность – высокая культура, образованность, эрудиция.  
Настойчивость – упорство в достижении цели.  
Решительность – непреклонность, твердость в поступках, способность быстро принимать решения, преодолевая внутренние колебания.  
Принципиальность – умение придерживаться твердых принципов, убеждений, взглядов на вещи и события.  
Самокритичность – стремление оценивать свое поведение, умение вскрывать свои ошибки и недостатки.  
Самостоятельность – способность осуществлять действия без чужой помощи, своими силами.  
Уравновешенность – ровный, спокойный характер, поведение.  
Целеустремленность – наличие ясной цели, стремление ее достичь.

**Деятельность**

Вдумчивость – глубокое проникновение в суть дела.  
Деловитость – знание дела, предприимчивость, толковость.  
Мастерство – высокое искусство в какой-либо области.  
Понятливость – умение понять смысл, сообразительность.  
Скорость – стремительность поступков и действий, быстрота.  
Собранность – сосредоточенность, подтянутость.  
Точность – умение действовать, как задано, в соответствии с образом.  
Трудолюбие – любовь к труду, общественно-полезной деятельности, требующей напряжения.  
Увлеченность – умение целиком отдаваться какому-либо делу.  
Усидчивость – усердие в том, что требует длительного времени и терпения.  
Аккуратность – соблюдение во всем порядка, тщательность работы, исполнительность.  
Внимательность – сосредоточенность на выполняемой деятельности.  
Дальновидность – прозорливость, способность предвидеть последствия, прогнозировать будущее.  
Дисциплинированность – привычка к дисциплине, сознание долга перед обществом.  
Исполнительность – старательность, хорошее исполнение заданий.  
Любознательность – пытливость ума, склонность к приобретению новых знаний.



Находчивость – способность быстро находить выход из затруднительных ситуаций.

Любознательность – пытливость ума, склонность к приобретению новых знаний.

Последовательность – умение выполнять задания, действия в строгом порядке, логически стройно.

Работоспособность – способность много и продуктивно работать.

Скрупулезность – точность до мелочей, особая тщательность.

### **Переживания, чувства**

Бодрость – ощущение полноты сил, деятельности, энергии.

Бесстрашие – отсутствие страха. Храбрость .

Веселость – беззаботно-радостное состояние.

Душевность – искреннее дружелюбие, расположенность к людям.

Милосердие – готовность помочь, простить из сострадания, человеколюбия.

Нежность – проявление любви, ласки.

Свободолюбие – любовь и стремление к свободе, независимости.

Сердечность – задушевность, искренность в отношениях.

Страстность – способность целиком отдаваться увлечению.

Стыдливость – способность испытывать чувство стыда.

Взволнованность – мера переживания, душевное беспокойство.

Восторженность – большой подъем чувств, восторг, восхищение.

Жалостливость – склонность к чувству жалости. Состраданию.

Жизнерадостность – постоянство чувства радости, отсутствие уныния.

Любвеобильность – способность сильно и многих любить.

Оптимистичность – жизнерадостное мироощущение, вера в успех.

Сдержанность – способность удержаться от проявления чувств.

Удовлетворенность – ощущение удовольствия от исполнения желаний.

Хладнокровность – способность сохранять спокойствие и выдержку.

Чувствительность – легкость возникновения переживаний, чувств, повышенная восприимчивость к воздействию извне.

Приложение 5

*Характерологический опросник К. Леонгарда*

Опросник предназначен для выявления акцентуаций характера

**Инструкция:**

Вам будут предложены утверждения, касающиеся Вашего характера. Если Вы согласны с утверждением, рядом с его номером поставьте знак «+» (да), если нет – знак «-» (нет). Над вопросами долго не думайте, правильных и неправильных ответов нет.

**Текст опросника:**

1. У вас чаще веселое и беззаботное настроение.
2. Вы чувствительны к оскорблениям.
3. Бывает ли так, что у вас на глаза навертываются слезы в кино, театре, в беседе и т.п.
4. Сделав что-то, вы сомневаетесь, все ли сделано правильно, и не успокаиваетесь до тех пор, пока не убедитесь еще раз в том, что все сделанное правильно.
5. В детстве вы были таким же смелым, как ваши сверстники.
6. Часто ли у вас резко меняется настроение от состояния безграничного ликования до отвращения к жизни, к себе.
7. Являетесь ли вы обычно центром внимания в обществе, компании.
8. Бывает ли так, что вы беспричинно находитесь в таком ворчливом настроении, что с вами лучше не разговаривать.
9. Вы серьезный человек.
10. Способны ли вы восторгаться, восхищаться чем-нибудь.
11. Предприимчивы ли вы.
12. Вы быстро забываете, если вас кто-либо обидит.
13. Мягкосердечны ли вы.
14. Опуская письмо в почтовый ящик проверяете ли вы проводя рукой по щели ящика, что письмо полностью упало в него.
15. Стремитесь ли вы всегда считаться в числе лучших работников.
16. Бывало ли вам страшно в детстве во время грозы или при встрече с незнакомой собакой (а может быть, такое чувство бывает и теперь, в зрелом возрасте).
17. Стремитесь ли вы во всем и всюду соблюдать порядок.
18. Зависит ли ваше настроение от внешних обстоятельств.
19. Любят ли вас ваши знакомые.

20. Часто ли у вас бывает чувство внутреннего беспокойства, ощущение возможной беды, неприятности.
21. У вас часто несколько подавленное настроение.
22. Бывали ли у вас хотя бы раз истерика или нервный срыв.
23. Трудно ли вам долго усидеть на одном месте.
24. Если по отношению к вам несправедливо поступили, энергично ли вы отстаиваете свои интересы.
25. Можете ли вы зарезать курицу или, например, овцу.
26. Раздражает ли вас, если дома занавес или скатерть висят неровно или вы сразу же стараетесь поправить их.
27. Вы в детстве боялись оставаться одни в доме.
28. Часто ли у вас бывают колебания настроения без причины.
29. Всегда ли вы стремитесь быть достаточно сильным работником в своей профессии.
30. Быстро ли вы начинаете сердиться или впадать в гнев.
31. Можете ли вы быть абсолютно беззаботно веселым.
32. Бывает ли так, что ощущение полного счастья буквально пронизывает вас.
33. Как вы думаете, получился бы из вас ведущий в юмористическом спектакле.
34. Вы обычно высказываете свое мнение людям достаточно откровенно, прямо и недвусмысленно.
35. Вам трудно переносить вид крови? Не вызывает ли это у вас неприятных ощущений.
36. Любите ли вы работу с высокой личной ответственностью.
37. Склонны ли вы выступать в защиту лиц, по отношению к которым несправедливо поступают.
38. В темный подвал вам трудно, страшно спускаться.
39. Предпочитаете ли вы работу такой, где действовать надо быстро, но требования к качеству выполнения невысоки.
40. Вы общительны.
41. В школе вы охотно декламировали стихи.
42. Убегали ли вы в детстве из дома (или имели такое желание).
43. Жизнь Вам кажется трудной.

44. Бывает, что после конфликта, обиды вы так расстроены, что идти на работу (учебу) просто невыносимо.
45. Можно ли сказать, что при неудаче вы не теряете чувство юмора.
46. Предприняли бы вы первые шаги к примирению, если вас кто-то обидел.
47. Вы очень любите животных.
48. Возвращаетесь ли вы, чтобы убедиться, что оставили дом, рабочее место в таком состоянии, что там ничего не случится.
49. Преследует ли вас иногда неясная мысль, что с вами и вашими близкими может случиться что-то страшное.
50. Считаете ли вы, что ваше настроение очень изменчиво.
51. Трудно ли вам докладывать (выступать на сцене) перед большим количеством людей.
52. Вы можете ударить обидчика, если он вас оскорбит.
53. У вас очень велика потребность в общении с другими людьми.
54. Вы относитесь к тем, кто при каких либо разочарованиях впадает в глубокое отчаяние.
55. Вам нравится работа, требующая энергичной организаторской деятельности.
56. Настойчиво ли вы добиваетесь намеченной цели, если на пути к ней приходится преодолевать массу препятствий.
57. Может ли трагический фильм взволновать Вас так что на глазах выступают слезы.
58. Часто ли бывает вам трудно уснуть из-за того, что проблемы прожитого дня или будущего все время крутятся в ваших мыслях.
59. В школе вы иногда подсказывали своим товарищам или давали списывать.
60. Потребуется ли вам большое напряжение воли, чтобы пройти одному через кладбище.
61. Тщательно ли вы следите за тем, чтобы каждая вещь в вашей квартире была только на одном и том же месте.

62. Бывает ли так, что будучи перед сном в хорошем настроении, вы на следующий день встаете в подавленном, дрящемся несколько часов.
63. Легко ли вы привыкаете к новым ситуациям.
64. Бывают ли у вас головные боли.
65. Вы часто смеетесь.
66. Можете ли вы быть приветливым даже с теми, кого вы явно не цените, не любите, не уважаете.
67. Вы подвижный человек
68. Вы очень переживаете из-за несправедливости.
69. Вы настолько любите природу, что можете назвать ее другом.
70. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли вы, закрыт ли газ, погашен ли свет, заперты ли двери.
71. Вы очень боязливы.
72. Изменяется ли ваше настроение при приеме алкоголя.
73. В вашей молодости вы охотно участвовали в кружке художественной самодеятельности.
74. Вы расцениваете жизнь несколько пессимистически, без ожидания радости.
75. Часто ли вас тянет путешествовать.
76. Можно ли ваше настроение измениться так резко, что ваше состояние радости вдруг сменяется угрюмым и подавленным.
77. Легко ли вам удается поднять настроение друзей в компании.
78. Долго ли вы переживаете обиду.
79. Переживаете ли вы долгое время горести других людей.
80. Часто ли, будучи школьником, вы переписывали страницу в вашей тетради, если случайно оставили на ней кляксу.
81. Относитесь ли вы к людям скорее с недоверием и осторожностью, чем с доверчивостью.
82. Часто ли вы видите страшные сны.
83. Бывает ли, что вы остерегаетесь того, что броситесь под колеса проходящего поезда или, стоя у окна многоэтажного дома, остерегаетесь того, что можете внезапно выпасть из окна.
84. В веселой компании вы обычно веселы.

85. Способны ли вы отвлекаться от трудных проблем, требующих решения.
86. Вы становитесь менее сдержанным и чувствуете себя более свободно, приняв алкоголь.
87. В беседе вы скудны на слова.
88. Если бы вам необходимо было играть на сцене, вы смогли бы войти в роль, чтобы позабыть о том, что это только игра.

При подсчете баллов по каждой шкале опросника Леонгарда для стандартизации результатов значение каждой шкалы умножается на определенное число. Акцентуированные личности не являются патологическими. Они характеризуются выделением ярких черт характера.

#### **Обработка результатов:**

Гипертимы × 3, «+»: 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77; «-»: нет.

Возбудимые × 2, «+»: 2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81; «-»: 12, 46, 59.

Эмотивные × 3, «+»: 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79; «-»: 25.

Педантичные × 2, «+»: 4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 80, 83; «-»: 36

Тревожные × 3, «+»: 16, 27, 38, 49, 60, 71, 82; «-»: 5

Циклотимные × 3, «+»: 6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84; «-»: нет

Демонстративные × 2, «+»: 7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 73, 85, 88; «-»: 51

Застревающие × 3, «+»: 8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86; «-»: нет

Дистимные × 3, «+»: 9, 21, 43, 75, 87; «-»: 31, 53, 65

Экзальтированные × 6, «+»: 10, 32, 54, 76; «-»: нет

#### **Описание акцентуаций по Леонгарду**

*Демонстративный тип.* Высокие оценки по шкале говорят о повышенной способности к вытеснению, демонстративности поведения.

*Педантичный тип.* Высокие оценки по этой шкале говорят о ригидности, инертности психических процессов, о долгом переживании травмирующих событий.

*Застревающий тип.* Основная черта этого типа – чрезмерная стойкость аффекта со склонностью к формированию сверхценных идей.

*Возбудимый тип.* Таким людям свойственна повышенная импульсивность, ослабление контроля над влечениями и обсуждениями.

*Гипертимический тип.* Высокие оценки говорят о постоянном повышенном фоне настроения в сочетании с жадой деятельности, высокой активностью, предприимчивостью.

*Дистимический тип.* Этот тип является противоположностью предыдущему, характеризуется сниженным настроением, фиксацией на мрачных сторонах жизни, идеомоторной заторможенностью.

*Тревожно-боязливый.* Основная черта – склонность к страхам, повышенная робость и пугливость, высокий уровень тревожности.

*Циклотимический тип (Аффективно-лабильный).* Людям с высокими оценками по этой шкале соответствует смена гипертимических и дистимических фаз.

*Аффективно-экзальтированный тип.* Свойственен большой диапазон эмоциональных состояний, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние от печальных.

*Эмотивный тип.* Это чувствительные впечатлительные люди, отличаются глубиной переживаний в области тонких эмоций в духовной жизни человека.

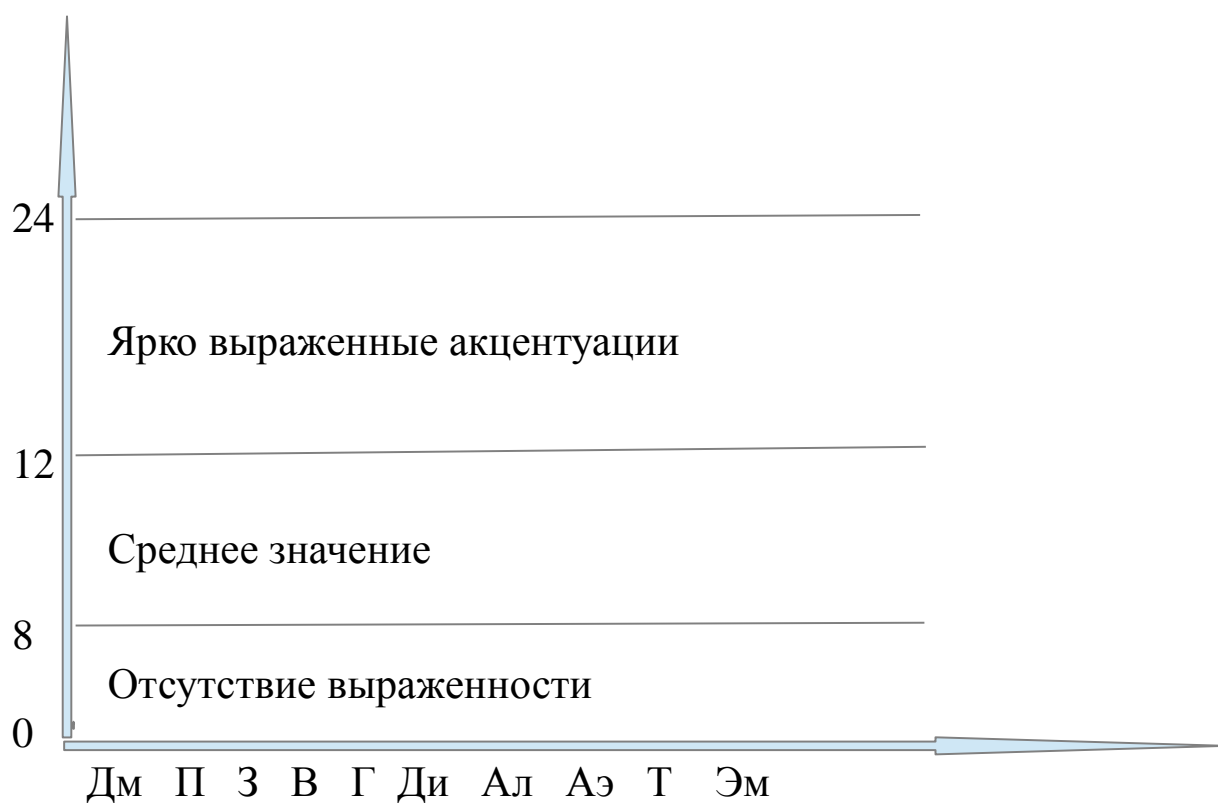


Рис. 15. Схема выраженности акцентуаций

## Психодиагностика стратегии поведения в конфликтной ситуации (К. Томас)

К. Томас предполагает, что в конфликтной ситуации человек выбирает пять основных стратегий:

- противоборство;
- сотрудничество;
- компромисс;
- уклонение или избегание;
- уступка или сглаживание.

Определите с помощью опросника К. Томаса, чем отличается ваше поведение.

**Противоборство и давление** проявляются в том, что человек всегда и везде стремится к достижению собственных целей в конфликтной ситуации и старается подавить своего партнера. Противоборство – это силовая стратегия общения и поведения в конфликтной ситуации.

Данная стратегия может быть эффективной, если человек имеет авторитет, реальную власть и взаимодействует с послушными партнерами, склонными к позиции ведомых.

**Стратегия сотрудничества** – это взаимодействие на равных с партнерами равными по статусу, профессиональному опыту и, возможно, по возрасту.

**Компромисс** – это поиск третьего варианта решения, удобного и приемлемого для обоих партнеров. Компромисс следует искать в тех случаях, когда человек требует того, в чем ему могут отказать. Компромисс является также эффективной тактикой во взаимодействии с сильными партнерами, обладающими реальной властью и авторитетом.

**Избегание**, собственно, и есть избегание любых напряжений и любых конфликтов. Это различные «уходы» – с работы, из дома, наконец, в свой собственный внутренний мир (замкнутость и резкое снижение коммуникативной активности). Избегание хорошо «сработает» в тех случаях, когда партнер – человек чувствительный, легко ранимый и после вспышки конфликта может замкнуться, отказаться от дальнейшего взаимодействия.

**Уступка** – мягкая коммуникативная тактика в конфликтной ситуации. Уступка необходима в конфликте с партнером, изначально превосходящим по статусу и профессиональному опыту.



## **Опросник К. Томаса**

### **Инструкция**

Вам даны 30 пар утверждений, характеризующих поведение человека. Выберите из каждой пары одно утверждение, которое вам больше подходит, и отметьте его.

Например, из первой пары Вы выбрали утверждение «а», из второй пары – «б», следовательно, вы запишете: 1а, 2б и т.д.

Обратите внимание, что утверждения повторяются, но каждый раз в новом сочетании. Иногда трудно сделать выбор, но это необходимо.

Долго не думайте, старайтесь отвечать быстро.

### **Текст опросника К. Томаса**

#### **1.**

а. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса

б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся с деловым партнером, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны

#### **2.**

а. Я стараюсь найти компромиссное решение

б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и своих собственных

#### **3.**

а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего

б. Стремлюсь успокоить другого и сохранить наши отношения

#### **4.**

а. Я стараюсь найти компромиссное решение

б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека

#### **5.**

а. Улаживая спорную ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого

б. Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности

#### **6.**

а. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя

б. Я стараюсь добиться своего

#### **7.**

а. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно

б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы в главном добиться своего

**8.**

а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего

б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят затронутые интересы и спорные вопросы

**9.**

а. Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий

б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего

**10.**

а. Я твердо стремлюсь достичь своего

б. Я пытаюсь найти компромиссное решение

**11.**

а. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят затронутые интересы и спорные вопросы

б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения

**12.**

а. Зачастую, я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры

б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу

**13.**

а. Я предлагаю среднюю позицию

б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему

**14.**

а. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю его о его взглядах

б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов

**15.**

а. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения

б. Я стремлюсь сделать все необходимое, чтобы избежать неприятности

**16.**

а. Я стараюсь не задеть чувств другого

б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах своей позиции

**17.**

а. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего

б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности

**18.**

а. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем

б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу

**19.**

а. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят затронутые интересы и спорные вопросы

б. Я стремлюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно

**20.**

а. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия

б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих

**21.**

а. Проводя переговоры, я стремлюсь быть внимательным к желаниям другого

б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы

**22.**

а. Я пытаюсь найти позицию, находящуюся посередине между моей позицией и точкой зрения партнера

б. Я отстаиваю свои интересы

**23.**

а. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желание свое и своего партнера

б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса

**24.**

а. Если позиция другого кажется ему самому очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям

б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу

**25.**

а. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов

б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и своих собственных

**26.**

а. Я предлагаю среднюю позицию

б. Я обычно озабочен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас

**27.**

а. Часто я избегаю позиции, которая может вызвать споры

б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем

**28.**

а. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего

б. Улаживая ситуацию, я часто стремлюсь найти поддержку у другого

**29.**

а. Я предлагаю среднюю позицию

б. Не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий

**30.**

а. Я стараюсь не задеть чувств другого

б. Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно с заинтересованным человеком могли добиться успеха

**Ключ**

Противоборство: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 29а

Избегание: 1а, 5б, 6а, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б

Уступка: 1б, 3б, 4б, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 26а, 27б, 30а

**Обработка результатов**

Сосчитайте количество баллов по каждой стратегии:

Противоборство (П) –

Сотрудничество (С) –

Компромисс (К) –

Избегание (И) –

Уступка (У) –

Начертите график, расположив полученные вами баллы по (П) (С) (К) (И) (У) в такой последовательности, как это сделано на рисунках 1-4 и сравните с изображенными на рисунках 1-4 графиками.

**Интерпретация результатов**

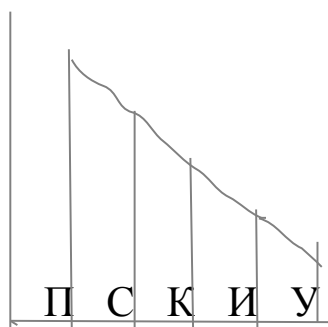
Если у вас получился «профиль», похожий на «профиль», показанный на рис.1, вы предпочитаете силовые стратегии: нажать, подавить, заставить вашего партнера уступить вашим требованиям.

Если у вас получился «профиль», похожий на «профиль», показанный на рис. 2, вы предпочитаете мягкие стратегии: вы человек мягкий и податливый. Больше всего вы боитесь конфликтов и стараетесь всячески их избежать, даже ценой уступок. Для вас важнее сохранить человеческие отношения с коллегой, нежели любыми средствами добиться решения вопроса в свою пользу.

Если у вас получился «профиль», похожий на «профиль», показанный на рис. 3, вы предпочитаете стратегии сотрудничества: по своему характеру вы – партнер. Всегда и везде вы стараетесь найти общие точки соприкосновения и организовать равноправное сотрудничество.

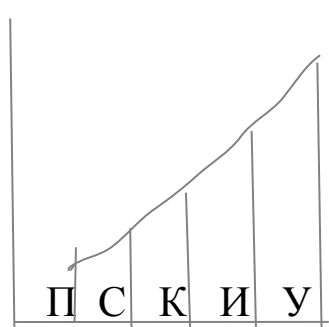
Если у вас получился «профиль», как на рис. 4, это свидетельствует о том, что вы владеете различными тактиками общения в конфликтной ситуации, при соответствующих условиях можете пойти на компромисс или, наоборот, проявить жесткость и волю.

Количество баллов



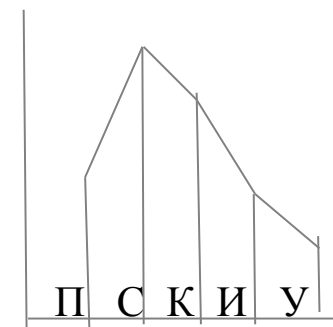
1. Силовая стратегия

Количество баллов



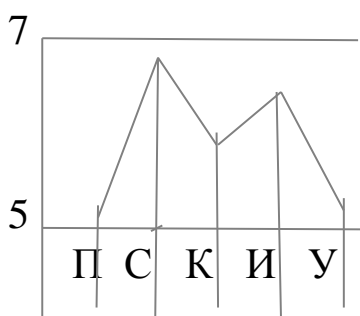
2. Мягкая стратегия

Количество баллов



3. Стратегия сотрудничества

Количество баллов



4. Стратегия владения различными тактиками

Рис. 16. Графические профили стратегий поведения в конфликте

## Тест «Определение состояния агрессии Басса-Дарки (в адаптации А.К. Осницкого)»

Методика предназначена для выявления показателей и форм агрессии. А. Басс разделил понятия «агрессия» и «враждебность», определив последнюю как «реакцию, развивающую негативные чувства и негативные оценки людей и событий». Создавая свой опросник, дифференцирующий проявления агрессии и враждебности А. Басс и А. Дарки выделили следующие виды реакций:

- физическая агрессия,
- косвенная агрессия,
- вербальная агрессия,
- раздражение,
- негативизм,
- обида,
- подозрительность,
- чувство вины.

Опросник состоит из 75 утверждений, на которые необходимо отвечать «да» или «нет».

**Инструкция:** «Прочитывая или прослушивая зачитываемые утверждения, примеряйте, насколько они соответствуют вашему стилю поведения, вашему образу жизни, и отвечайте, если вы согласны или скорее согласны – «да», если не согласны или скорее не согласны – «нет».

### Текст опросника:

1. Временами я не могу справиться с желанием причинить вред другим
2. Иногда я сплетничаю о людях, которых не люблю
3. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не выполню
5. Я не всегда получаю то, что мне положено
6. Я не знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной
7. Если я не одобряю поведение друзей, я даю им это почувствовать
8. Когда мне случалось обмануть кого-нибудь, я испытывал мучительные угрызения совести

9. Мне кажется, что я не способен ударить человека
10. Я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы кидаться предметами
11. Я всегда снисходителен к чужим недостаткам
12. Если мне не нравится установленное правило, мне хочется нарушить его
13. Другие умеют почти всегда пользоваться благоприятными обстоятельствами
14. Я держусь настороженно с людьми, которые относятся ко мне несколько более дружественно, чем я ожидал
15. Я часто бываю не согласен с людьми
16. Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь
17. Если кто-нибудь первым ударит меня, я не отвечу ему
18. Когда я раздражаюсь, я хлопаю дверями
19. Я гораздо более раздражителен, чем кажется
20. Если кто-то воображает себя начальником, я всегда поступаю ему наперекор
21. Меня немного огорчает моя судьба
22. Я думаю, что многие люди не любят меня
23. Я не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной
24. Люди, увиливающие от работы, должны испытывать чувство вины
25. Тот, кто оскорбляет меня и мою семью, напрашивается на драку
26. Я не способен на грубые шутки
27. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются
28. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все, чтобы они не зазнавались
29. Почти каждую неделю я вижу кого-нибудь, кто мне не нравится
30. Довольно многие люди завидуют мне
31. Я требую, чтобы люди уважали меня
32. Меня угнетает то, что я мало делаю для своих родителей
33. Люди, которые постоянно изводят вас, стоят того, чтобы их «щелкнули по носу»
34. Я никогда не бываю мрачен от злости

35. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не расстраиваюсь
36. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю внимания
37. Хотя я и не показываю этого, меня иногда гложет зависть
38. Иногда мне кажется, что надо мной смеются
39. Даже если я злюсь, я не прибегаю к «сильным» выражениям
40. Мне хочется, чтобы мои грехи были прощены
41. Я редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня
42. Когда получается не по-моему, я иногда обижаюсь
43. Иногда люди раздражают меня одним своим присутствием
44. Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел
45. Мой принцип: «Никогда не доверять чужакам»
46. Если кто-нибудь раздражает меня, я готов сказать, что я о нем думаю
47. Я делаю много такого, о чем впоследствии жалею
48. Если я разозлюсь, я могу ударить кого-нибудь
49. С детства я никогда не проявлял вспышек гнева
50. Я часто чувствую себя как пороховая бочка, готовая взорваться
51. Если бы все знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко работать
52. Я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня
53. Когда на меня кричат, я начинаю кричать в ответ
54. Неудачи огорчают меня
55. Я дерусь не реже и не чаще, чем другие
56. Я могу вспомнить случаи, когда я был настолько зол, что хватал попавшуюся мне под руку вещь и ломал ее
57. Иногда я чувствую, что готов первым начать драку
58. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо
59. Раньше я думал, что большинство людей говорит правду, но теперь я в это не верю
60. Я ругаюсь только от злости
61. Когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть
62. Если для защиты своих прав мне нужно применить физическую силу, я применяю ее



63. Иногда я выражаю свой гнев тем, что стучу кулаком по столу
64. Я бываю грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся
65. У меня нет врагов, которые бы хотели мне навредить
66. Я не умею поставить человека на место, даже если он того заслуживает
67. Я часто думаю, что жил неправильно
68. Я знаю людей, которые способны довести меня до драки
69. Я не огорчаюсь из-за мелочей
70. Мне редко приходит в голову, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня
71. Я часто только угрожаю людям, хотя и не собираюсь приводить угрозы в исполнение
72. В последнее время я стал занудой
73. В споре я часто повышаю голос
74. Я стараюсь скрывать свое плохое отношение к людям
75. Я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить

### **Обработка и интерпретация результатов**

Ответы оцениваются по восьми шкалам следующим образом: подсчитывается количество набранных баллов в соответствии с ключом по каждой шкале и умножается на коэффициент, указанный в скобках при каждом параметре агрессивности, что позволяет получить удобные для сопоставления – нормированные – показатели, характеризующие индивидуальные и групповые результаты (нулевые значения не просчитываются).

### **Ключ**

Ответ «Да» – «+»;

Ответ «Нет» – «-».

- Физическая агрессия (k=11): 1+, 9-, 17-, 25+, 33+, 41+, 48+, 55+, 62+, 68+;
- Вербальная агрессия (k=8): 7+, 15+, 23+, 31+, 39-, 46+, 53+, 60+, 66-, 71+, 73+, 74- 75-;
- Косвенная агрессия (k=13): 2+, 10+, 18+, 26-, 34+, 42+, 49-, 56+, 63+;
- Негативизм (k=20): 4+, 12+, 20+, 28+, 36-;

- Раздражение (k=9): 3+, 11-, 19+, 27+, 35-, 43+, 50+, 57+, 64+, 69-, 72+;
- Подозрительность (k=11): 6+, 14+, 22+, 30+, 38+, 45+, 52+, 59+, 65-, 70-;
- Обида (k=13): 5+, 13+, 21+, 29+, 37+, 44+, 51+, 58+;
- Чувство вины (k=11): 8+, 16+, 24+, 32+, 40+, 47+, 54+, 61+, 67+.

Суммарные показатели:

**ИА** = (1+2+3) – индекс агрессивности (как прямой, так и мотивационной);

**ИВ** = (6+7) – индекс враждебности

### **Формы агрессии и соответствующие шкалы:**

*Физическая агрессия* – использование физической силы против другого лица;

*Вербальная агрессия* – выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы, ругань);

*Косвенная агрессия* – агрессия, окольным путем направленная на другое лицо или ни на кого не направленная в виде сплетен, шуток, неупорядоченных взрывов ярости;

*Негативизм* – оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов, против авторитета и руководства;

*Раздражение* – готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость);

*Подозрительность* – в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред;

*Обида* – зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия, недовольство кем-то или всем миром за подлинные или мнимые страдания;

*Чувство вины* – выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести.

## Шаблон

### **1. Общие сведения о профессии (специальности, штатной должности).**

1.1. Наименование и назначение профессии.

Назначение, распространенность, связь с другими профессиями, некоторые аспекты истории и перспективы развития.

1.2. Характеристика рабочего места, средств и орудий труда.

Уровень технической оснащенности и автоматизации профессиональной деятельности, основные орудия труда, компоновка рабочего места, конструкция органов управления, основные каналы обращения информации.

1.3. Необходимая общая и специальная подготовка специалистов:

Подготовка специалистов и основные пути комплектования профессии кадрами, требования к общеобразовательной и специальной подготовке, уровень необходимой квалификации.

1.4. Основное содержание функциональных обязанностей специалиста (что должен знать и уметь специалист, за что он отвечает).

1.5. Основные критерии эффективности работы специалиста (по результативности, качеству, удовлетворенности и т. д.)

### **2. Условия деятельности.**

2.1. Санитарно-гигиенические условия труда и обитаемости специалиста:

Соотношение времени работы на воздухе и в закрытом помещении; показатели температуры, влажности и среднего содержания кислорода, углекислого газа и других примесей в воздухе, атмосферного давления и его перепадов, шума и вибрации, возможных радиационных (тепловых) воздействий, ускорения и перегрузки, освещенности и т. д.; динамика микроклиматических показателей в течение смены, суток и т. д.; наиболее специфические внешние воздействия; физиолого-гигиеническая характеристика одежды и защитных приспособлений; возможность и особенность привыкания человека к факторам среды.

2.2. Организация и режим труда:

величина общей и локальной (например, только с участием мышц плечевого пояса) физической нагрузки, рабочая поза и перемещение в

пространстве, характер сменности, продолжительность непрерывной работы в течение суток; характеристика нервно-психической нагрузки, длительность сосредоточенного наблюдения, число поступающих сигналов в час; наличие монотонии (число приемов в операции, длительность повторяющихся операций); характеристика темпа работы (свободный или вынужденный, быстрый или медленный); периодичность, время и организация отдыха специалистов; травмоопасность (наличие длительных напряжений, перегрузок, резких отклонений, перепадов в характеристиках микросреды, неблагоприятных химических, физических и др. воздействий), характер травматизма, основные профессиональные заболевания; влияние перечисленных неблагоприятных факторов на психику человека, его работоспособность; техника безопасности, мероприятия по охране здоровья специалиста.

### **3. Социально-психологические факторы деятельности.**

3.1. Характеристика структурного подразделения, в составе которого специалист выполняет свои обязанности:

Количественный состав подразделения, степень самостоятельности (или взаимной зависимости) его членов в ходе работы, влияние сплоченности коллектива на качество выполнения задач, степень взаимобусловленности успеха индивидуальной и коллективной работы, типичный стиль руководства, интенсивность и особенности профессионального общения.

3.2. Роль и место специалиста в системе внутри коллективных связей. Основные связи специалиста в ходе работы «по вертикали» (с вышестоящими начальниками и подчиненными) и «по горизонтали» (со специалистами других подразделений) а также мера его ответственности:

а) за работу подразделения;

б) за состояние людей;

в) за сохранность техники;

возможность проявления индивидуальных особенностей, способностей (каких именно?) и творчества в работе, требования к общительности и стилю поведения в коллективе.

3.3. Мотивационные аспекты деятельности:

Степень обусловленности качества работы специалиста его мировоззренческой позицией, мотивами деятельности, наличием соответ-

ствующих склонностей, интересов, увлечений (каких именно); наиболее привлекательные и негативные стороны работы, основные пути стимулирования результатов, возможности продвижения специалиста и его профессиональное совершенствование.

3.4. Особенности социально-психологической и профессиональной адаптации:

Продолжительность и обусловленность адаптации различными объективными факторами, ее связь с индивидуальными характеристиками личности.

#### **4. Содержание деятельности.**

4.1. Описание и анализ основных задач и операций, выполняемых специалистом.

Наименование, последовательность и содержание основных задач и операций; выделение и описание напряженных моментов деятельности, определяющих наиболее высокий уровень требований к социально-психологическим и психофизиологическим качествам человека, характер активации при этом различных психических функций.

4.2. Особенности приема информации.

Характеристика поступающей информации: состав информационных каналов, преобладающие виды сигналов, распределение информации по форме предъявления и по времени, объем основных сообщений и общая структура коммуникаций специалиста, типичные помехи при приеме информации, анализаторные системы, находящиеся под преимущественной нагрузкой, характеристика динамики их включения в работу, степень напряжения на различных этапах деятельности.

4.3. Особенности переработки информации и принятия решений.

Преимущественные способы переработки информации и принятия решений, степень их сложности и ответственности. Участие и роль в этом процессе различных видов памяти (долговременной, кратковременной, оперативной; логической, зрительной, слуховой, двигательной), типов мышления (наглядно-действенного, наглядно-образного, логического) и его качеств (быстроты, гибкости, самостоятельности, критичности и т. д.). Влияние личностных качеств на эффективность данной работы.

#### 4.4. Структура исполнительских действий.

Рабочая поза специалиста, состав преобладающих двигательных актов; участие в работе пальцев и кистей рук, верхних и нижних конечностей; сочетания различных движений и требования к их координированности; характеристика действий по скорости, точности, автоматичности. Возможность выработки необходимых двигательных навыков в процессе деятельности.

Характер речевой деятельности (ее сложность или стереотипность, особенности профессиональной терминологии, необходимость правильной дикции, громкости и четкости речи и т. д.).

#### 4.5. Анализ ошибок в деятельности специалиста.

Наличие и частота ошибок, анализ их причин. Систематизация ошибочных действий с учетом их обусловленности функционированием различных психических процессов и образований, выделение ошибок различных типов: сенсорно-перцептивных (связанных с приемом и первичной оценкой информации); гностических (ошибки при переработке информации и принятии решения); моторных (связанных с недостатками психомоторики и речи); личностных (обусловленных особенностями мотивации, характера, воли, эмоциональной сферы, организаторских способностей и т. д.). Соотношение ошибок указанных типов (в процентах).

#### 4.6. Загруженность в ходе деятельности различных психических функций.

Распределение времени и усилий специалистов на выполнение операций по приему, переработке информации и реализации решений, соотношение загруженности сенсорно-перцептивных, интеллектуальных и психомоторных процессов; роль личностных качеств. Психологические функции, находящиеся под преимущественной нагрузкой и имеющие наибольшую важность для обеспечения процесса деятельности.

### **5. Динамика психического состояния специалиста в процессе деятельности.**

#### 5.1. Характер и степень изменения психофизиологических функций и работоспособности специалиста.

Особенности влияния различных операций процесса деятельности и факторов внешней среды на психическое состояние человека; общая динамика работоспособности; изменение функциональных возможностей различных психических процессов в ходе выполнения специалистом своих обязанностей, причины возможного снижения чувствительности анализаторов, умственной активности, интенсивности внимания, ухудшения памяти, координации движений, физической выносливости, силы и т. д.

5.2. Основные эмоциональные состояния специалиста. Наиболее характерные для профессии эмоциональные состояния; ситуации, вызывающие эмоциональное напряжение, степень их обусловленности самим процессом деятельности, факторами среды и социально-психологическими, факторами.

5.3. Основные пути преодоления неблагоприятных состояний.

Возможности управления динамикой психического состояния, какие приемы и средства для этого используются.

Различия выраженности тех или иных состояний; какие социально-психологические и психофизиологические качества человека в наибольшей мере обеспечивают преодоление неблагоприятных состояний.

## Приложение 9

### **Тест «Диагностика готовности к саморазвитию»**

*Инструкция:* Прочитайте каждое утверждение, напишите только его номер и оцените, насколько это утверждение верно для Вас. Если верно, то напротив номера поставьте знак «+», если неверно, то знак «-». Если не знаете, как ответить, поставьте знак «?». Знак вопроса допускается только в крайних случаях.

*Опросник.*

1. У меня появляется желание знать о себе.
2. Я считаю, что мне нет необходимости в чем-то меняться.
3. Я уверен (а) в своих силах.
4. Я верю, что все задуманное мною осуществится.
5. У меня нет желания знать свои положительные и отрицательные стороны.
6. В своих планах я чаще надеюсь на удачу, чем на себя.
7. Я хочу лучше и эффективнее работать.

8. Когда нужно, я умею заставить изменить себя.
9. Мои неудачи во многом связаны с неумением это делать.
10. Меня интересуют мнения других о моих качествах и возможностях.
11. Мне трудно самостоятельно добиться задуманного и воспитать себя.
12. В любом деле я не боюсь неудачи и ошибок.
13. Мои способности и умения соответствуют требованиям моей профессии.
14. Обстоятельства сильнее меня, даже если я очень хочу что-то сделать.

*Обработка и интерпретация результатов.*

Готовые ответы во время обработки не исправляйте. Напротив каждого из 14 номеров опросника поставьте значение ключа.

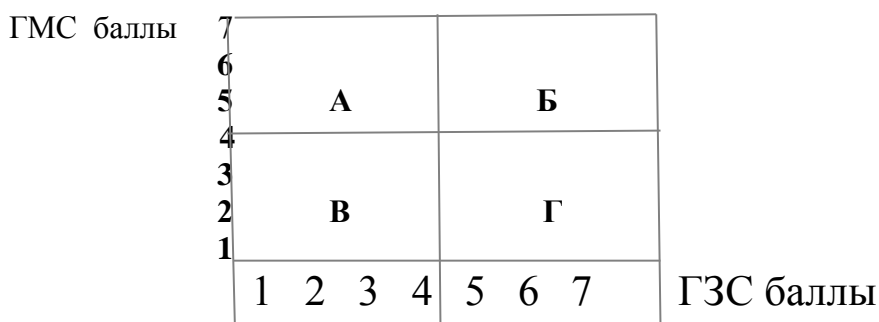
*Ключ:* «+» 1, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 12; «-» 2, 5, 6, 11, 13, 14.

Подсчитайте Ваши результаты. Количество совпадений может изменяться от 0 до 14. Чтобы определить значение Вашей готовности знать себя (ГЗС), нужно подсчитать количество совпадений по утверждениям 1, 2, 5, 7, 9, 10, 13. Максимальное значение ГЗС – 7 баллов. Чтобы определить значение Вашей готовности «могу совершенствоваться» (ГМС), необходимо подсчитать количество совпадений по утверждениям 3, 4, 6, 8, 11, 12, 14. Максимум - 7 баллов.

*Анализ результатов:*

Полученные значения перенесите на график: по горизонтали – ГЗС, по вертикали – ГМС.

По двум координатам отметьте на графике точку, которая попадает в один из квадратов: А, Б, В, Г. попадание в квадрат на графике характеризует Ваше состояние в настоящее время:



**А** – могу совершенствоваться, но не хочу знать себя;

**Б** – хочу знать себя и могу измениться;



**В** – не хочу знать себя и не хочу изменяться;

**Г** – хочу знать себя, но не могу себя изменить.

**Квадрат А.** Вы имеете больше возможностей для саморазвития, чем желания познать себя. В этом случае надо поразмышлять о необходимости начинать в освоении профессии с себя. Профессионализм в любой сфере, а особенно в педагогической, достигается через нахождение своего индивидуального стиля деятельности, а это без самопознания невозможно.

**Квадрат Б.** Вы гармонично сочетаете желание познать себя с актуализацией потенциальных ресурсов саморазвития, это очень перспективное сочетание. Так держать.

**Квадрат В.** Самое неудачное сочетание: «не хочу знать себя», и «не хочу измениться». Обратитесь еще раз к вопросам методики. Чем они Вас насторожили? Подумайте о своем эмоциональном состоянии. Может быть, Вы переживаете кризисное состояние, спад?

**Квадрат Г.** Вы желаете знать о себе больше, но еще не владеете навыками самосовершенствования. Трудности в самовосприятии не должны вызывать у Вас реакцию: не получается, значит не буду делать. Посмотрите внимательно на утверждения по шкале ГМС, которые не совпали с ключом. Анализ покажет, где и над чем Вам предстоит поработать.

Приложение 10

**Опросник выгорания К. Маслач, С. Джексон**  
(адаптирована Н. Водопьяновой, Е. Старченковой)

ФИО \_\_\_\_\_

Возраст \_\_\_\_\_ Профессия/должность \_\_\_\_\_

Стаж работы в данной должности \_\_\_\_\_

**Инструкция**

Пожалуйста, ответьте, как часто Вы испытываете чувства, перечисленные в каждом из пунктов опросника. Над ответами долго не задумывайтесь, отвечайте, руководствуясь первым впечатлением.

Утверждение	Никогда	Очень редко	Редко	Иногда	Часто	Очень часто	Каждый день
1. Я чувствую себя эмоционально опу-							

стошенным.							
2. После работы я чувствую себя как «выжатый лимон».							
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.							
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои подчиненные и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.							
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчиненными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).							
6. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.							
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.							
8. Я чувствую угнетенность и апатию.							
9. Я уверен, что моя работа нужна людям.							
10. В последнее время я стал более «черствым» по отношению к тем, с кем работаю.							
<b>Утверждение</b>							
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.							
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.							
13. Моя работа все больше меня разочаровывает.							
14. Мне кажется, что я слишком много работаю.							
15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегами.							
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.							
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.							
18. Во время работы я чувствую приятное оживление.							
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.							

20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.							
21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.							
22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.							

## Интерпретация результатов

### Подсчёт значений шкал

Ответы испытуемого оцениваются следующим образом:

- 0 баллов - «Никогда»
- 1 балл - «Очень редко»
- 2 балла - «Редко»
- 3 балла - «Иногда»
- 4 балла - «Часто»
- 5 баллов - «Очень часто»
- 6 баллов - «Каждый день»

Шкала	Пункты в прямых значениях	Пункты в обратных значениях	Максимальная сумма баллов
Эмоциональное истощение	1, 2, 3, 8, 13, 14, 16, 20	6	54
Деперсонализация	5, 10, 11, 15, 22		30
Редукция профессионализма	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		48

### Оценка уровней выгорания

Субшкала	Низкий уровень L	Средний уровень M	Высокий уровень H
Эмоциональное истощение (среднее - 19,73)	0-15	16-24	25 и больше
Деперсонализация (среднее - 7,78)	0-5	6-10	11 и больше
Редукция профессионализма (среднее - 32,93)	37 и больше	31-36	30 и меньше



# **ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

*Учебное пособие*

**Кулешова Юлия Викторовна**

*Редактор И.Н. Крицына*

*Электронное издание*

Подписано в свет 29.05.2024. Регистрационный номер 178  
Редакционно-издательский центр Красноярского государственного аграрного университета  
660017, Красноярск, ул. Ленина, 117  
e-mail: rio@kgau.ru