

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
**«КУЗБАССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Т. Ф. ГОРБАЧЕВА»**
филиал КузГТУ в г. Прокопьевске

Медовикова Евгения Александровна
Мороденко Евгения Васильевна

ФОРМИРОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ЛИЧНОСТИ В УСЛОВИЯХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Учебное пособие

Прокопьевск 2018

УДК 159.91

Рецензенты:

*д-р пс. наук, профессор, заведующий кафедрой акмеологии
и психологии развития, директор Института образования
ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный университет»,
член-корреспондент САН ВШ*

Морозова И. С.

*к. пс. н., психолог «Комплексная детско-юношеская
спортивная школа» г. Прокопьевска*

Маханькова Н. А.

Медовикова Е. А., Мороденко Е. В. / Формирование психологической безопасности личности в условиях профессиональной деятельности: учеб. пособие / Гос. учреждение Кузбас. гос. техн. ун-т. – Прокопьевск, 2018. – 284 с.

ISBN 978-5-6040382-5-3

Учебное пособие поможет студентам в полном объеме получить теоретические знания в области психологии безопасности труда на предприятиях, а также и ознакомиться с практическими материалами в целях эффективного управления производственным процессом и снижения причин аварийности на производстве.

Учебное пособие предназначено для решения проблемы подготовки высококвалифицированного специалиста способного выступать автономным саморегулируемым субъектом активности, оказывающим целенаправленные изменения окружающей среды и гибко реагирующем на изменения внешней и внутренней ситуации.

Применение данного пособия необходимо среди студентов СПО и ВО, преподавателей учебных учреждений и руководителей среднего и высшего звена.

Учебное пособие отличается сочетанием глубокого теоретического анализа с тщательно подобранным эмпирическим материалом.

УДК 159.91

©Филиал КузГТУ в г. Прокопьевске, 2018

© Е. А. Медовикова, Е. В. Мороденко, 2018

СОДЕРЖАНИЕ

Глава 1. Безопасность труда с точки зрения психологии.....	5
1.1. Основные понятия курса «Психология безопасности труда»	5
1.2. Место психологии безопасности труда среди других отраслей науки.....	16
1.3. Философия травматизма.....	19
Глава 2. Взаимосвязь личностных качеств и безопасности труда	27
2.1. Роль психических процессов в деятельности специалиста.....	27
2.2. Понятие человеческого фактора. Составляющие человеческого фактора	60
2.3. Психология личности.....	64
Глава 3. Психотравмирующие факторы на производстве.....	75
3.1. Опасные и вредные факторы на производстве и их психофизиологические аспекты	75
3.2. Конфликты на производстве	86
3.2.1. Понятие и сущность конфликта. Классификация причин конфликта на производстве	86
3.2.2. Структура конфликта.....	99
3.2.3. Понятие и виды конфликтогенов.....	109
3.2.4. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов	120
3.2.5. Распространенные способы профилактики конфликтов	124
Глава 4. Адаптация личности к опасной ситуации	130
4.1. Экстремальные производственные ситуации.....	130
4.2. Состояние психологической напряженности в производственной деятельности.....	138
4.3. Психологическая адаптация к опасной ситуации	154
Глава 6. Психологический практикум.....	168
6.1. Психодиагностические методы и методики	168
6.2. Копилка игр и упражнений	257
Список использованной литературы.....	281

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день руководители предприятий на первый план выдвигают проблему подготовки высококвалифицированных специалистов способных выступать автономным саморегулируемым субъектом активности, оказывающим целенаправленные изменения окружающей среды и гибко реагирующим на изменения внешней и внутренней ситуации.

Представления о взаимосвязи безопасности с личными качествами человека необходимы при психологическом отборе профессионалов и помогают подготовить их к действиям в сложной обстановке. Важнейшей задачей обучения является также предупреждение ошибок, приводящих к авариям. Факторы, влияющие на психику человека в процессе профессиональной деятельности, должны учитываться при разработке мероприятий по психокоррекции и психогигиене. Психосоциальный аспект безопасности необходимо принимать во внимание при организации и управлении производственным процессом.

Данное учебное пособие позволит подготовить слушателей к прогнозированию поведения личности в сложных ситуациях на рабочем месте и в жизни в целом.

Основной целью пособия является изучение индивидуально-типологических особенностей личности, и психотравмирующих факторов, влияющих на эффективность производственной деятельности на стадиях зарождения и развития опасной ситуации.

Важнейшей задачей учебного пособия является предупреждение ошибок, приводящих к авариям на производстве.

Таким образом, личностный фактор оказывает значительное влияние на поведение персонала в условиях производственной деятельности. Эффективными являются те приемы, которые основаны на объективных закономерностях поведения человека перед лицом опасности в рамках сложной производственной деятельности.

ностей. Понятие субъекта дает возможность шире и глубже раскрывать психологию человека.

Психологическая теория К. К. Платонова рассматривает структуру личности, включающую четыре основные подструктуры личности (в порядке убывания социального фактора и нарастания биологического).

Первая подструктура – направленность личности (интересы, стремления, идеалы, мировоззрение, убеждения конкретного человека), в основе которой лежат потребности личности. Она формируется путем воспитания и наиболее существенна для всей личности в целом и определяет морально-политический облик человека. Большое воспитывающее значение здесь имеет труд.

Вторая подструктура личности формируется путем обучения, приобретения опыта, общих и профессиональных знаний и навыков. Она определяет профессию человека, его трудовую деятельность, место в трудовом коллективе.

Третья подструктура личности определяется отдельными психическими процессами как формами отражения:

- эмоциями, ощущениями (как первичной формой отражения);
- мышлением (как второсигнальной формой);
- чувствами, волей и памятью.

Четвертая подструктура личности определяется ее биологическими, природными свойствами, т. е. типологическими особенностями высшей нервной деятельности. Эта подструктура имеет особое значение при определении профессиональной пригодности [16].

Итак, мы рассмотрели четыре основные подструктуры личности, в которые укладываются все «черты личности».

Особое место в личности занимают характер и способности как общие качества личности.

Не все черты личности благоприятны для той или иной трудовой деятельности и определяют способности человека к данному труду. Изучение профессиональных способностей и способов их формирования является одной из важнейших задач психологии труда.

Формирующаяся и проявляющаяся в деятельности, прежде всего в трудовой деятельности, *личность – понятие не только психологическое, но и социальное*. У животных личности нет. Личностью является конкретный человек как носитель сознания, сложившийся в определенных условиях общественной жизни, обладающий речью и способностью к трудовой деятельности.

«Психология безопасности профессиональной деятельности» является узкой специальной отраслью психологии. Она сформировалась в рамках психологии труда и изучает применение психологических знаний для обеспечения безопасности трудовой деятельности человека, а также психологические, т. е. зависящие от человека причины чрезвычайных ситуаций [9].

Психология безопасности профессиональной деятельности составляет важное звено в структуре мероприятий по безопасной деятельности человека (поведение в опасной ситуации, в рамках несчастного случая).

В основе аварийности и травматизма (до 60 – 90 % случаев) часто лежат не инженерно-конструкторские дефекты, а организационно-психологические причины: низкий уровень профессиональной подготовки по вопросам безопасности, недостаточное воспитание, слабая установка специалиста на соблюдение безопасности, допуск к опасным видам работ лиц с повышенным риском травматизма, пребывание людей в состоянии утомления или других психических состояний, снижающих надежность и безопасность деятельности специалиста.

Опасные ситуации – это нежелательные события, которые при несколько изменившейся ситуации могли бы явиться причиной дестабилизации личностной системы. Природа опасных ситуаций чрезвычайно разнообразна – это может быть физическая опасность, опасность социальных наказаний, материальных потерь, духовных переживаний и т. д. Одним из типов опасной ситуации является несчастный случай.

Несчастный случай – это внезапное преднамеренное повреждение человека (препятствующее нормальному продолжению его деятельности), произошедшее в результате

воздействия опасного фактора или собственного опасного поведения. Необходимым условием того, чтобы возник несчастный случай, является нахождение человека в опасной зоне. Причинами несчастного случая могут быть: физическая среда, социальная среда, межличностные отношения, сама личность. Таким образом, несчастный случай может быть следствием неадекватного поведения человека в опасной ситуации или результатом его неправильных реакций на нее [3].

Перед человеческим обществом на всех этапах его развития стояла задача повышения эффективности трудового процесса, совершенствования способов, производства продуктов и средств, необходимых для своего существования. В решении этой задачи возможны два пути, которые обусловлены двупланностью любого трудового процесса: с одной стороны, в нем всегда присутствует объект, на который направлены усилия человека, с другой – субъект, сам человек, осуществляющие эти усилия. Первый путь – это оптимизация того, что связано с объектом труда, – средств, условий труда. Второй путь связан с познания субъекта труда – человека. С необходимостью раскрытия и учета его физиологических, биологических, социальных, психологических и других свойств.

Система субъективных особенностей трудового процесса обозначается понятием **человеческого фактора**.

По данным Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ), смертность от несчастных случаев в наше время занимает третье место после сердечно-сосудистых и онкологических заболеваний. А травматизм и его последствия вызывают серьезную тревогу и могут быть сравнимы с эпидемией. Все это приводит к гибели преимущественно трудоспособных людей, увеличению количества инвалидов, гигантским потерям рабочего времени, колоссальным финансовым и материальным затратам.

Так, широкоую известность получили данные, что если в промышленности существенно, кардинально не улучшать условия труда, то из каждых 100 молодых рабочих в возрасте 20 лет можно ожидать:

- 1 из них погибнет от несчастного случая на производстве;
- 6 станут инвалидами;
- 68 получают травмы;
- только 25 (т. е. только каждый четвертый) избежит увечий за всю свою трудовую жизнь [3].

Поэтому жизненно важное значение имеют мероприятия по обеспечению безопасных условий труда, по внедрению во всех звеньях *системы охраны труда (техники безопасности)*. Она призвана решать две основные задачи:

1) способствовать созданию машин, механизмов и инструментов, при работе с которыми исключена опасность для человека;

2) разрабатывать специальные средства защиты, охраняющие человека от опасности в процессе труда.

Одновременно уделяется внимание: техническому обучению людей безопасным приемам работы; использованию средств защиты; общим вопросам организации безопасности работы.

В федеральном законе «Об основах охраны труда в Российской Федерации» дано следующее определение:

«Охрана труда – это система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия».

Согласно данным международной статистики, главным виновником несчастных случаев является, как правило, не техника, не организация, а сам работающий человек. 75–80 % всех травм происходит по прямой вине пострадавших, т. е. по вине человеческого фактора.

Отсюда вытекает принципиально важный вопрос: почему люди, которым присущ инстинкт самосохранения, столь часто становятся виновниками своих травм? Ведь если человек психически нормален, то он без повода никогда не станет стремиться к травме. Очевидно, чтобы предупредить появление по-

добных происшествий, нужно, прежде всего, выявить эти побудители и по возможности уменьшить их воздействие [3].

Трудовая деятельность человека – это единство физического и психического. Поэтому в понятие «деятельность» неразрывно включены как идеальные явления (цель, план, интерес), так и физические действия (работа, применение орудий труда). В основе деятельности человека лежат физиологические и биологические процессы, протекающие в его организме и, прежде всего, в коре человеческого мозга [8].

Но надо помнить, что одних идеальных явлений без материальных не существует. Поэтому психическая деятельность изучается только в единстве с человеческой деятельностью в целом. Цели, которые в своей деятельности ставит человек, могут быть отдаленными, общими и конкретными (более близкими). Поэтому и понятие «деятельность» – весьма широкое, иногда сливающееся с понятием «жизненный путь».

Действие – это элемент деятельности, в результате которого достигается конкретная цель. Действия могут формироваться:

- сразу, без упражнения, только на основании понимания задачи;
- как результат творчества;
- в процессе упражнения (навыки).

Навык как действие объединяет и физиологические, и психические явления. Его физиологическим механизмом является нейродинамический стереотип – система условно рефлекторных связей в коре человеческого мозга, образующаяся при упражнении. Но каждый навык «имеет и свою психологическую структуру, в которую входят:

- цель действия;
- намерение ее достижения;
- интерес;
- переживание трудности (или, напротив, простота выполнения) действия;
- определенная организация восприятия, внимания, мышления, памяти, связи сенсорных и моторных компонентов движения;

- степень волевого усилия и т. д.

Трудовое действие в производственной практике иногда называют операцией, а в некоторых случаях – **приемом**.

Термин «**операция**» применяется в разных областях, он имеет разный смысл (военная, хирургическая, технологическая и пр.), уточняющий это общее понятие как действие или ряд действий, направленных на решение определенной задачи, достижение определенной цели. Для психологии труда важно понятие «технологическая операция» как элемент технологического процесса, осуществляемого рабочим (рабочими) на рабочем месте (рабочих местах).

Она выполняется с помощью ряда приемов, т. е. законченных действий рабочего, имеющих определенную элементарную технологическую цель.

Технологическое понятие приема совпадает с психологическим понятием трудового навыка.

Нередко смешивают понятия «навык» и «умение», а также «навык» и «поступок». Умение есть способность человека осуществлять какую-либо деятельность (действия) в новых для него условиях, приобретенная им на основе ранее полученных знаний и навыков. Знание – это система «понятий, усвоенных человеком. А поступок есть действие, которое осознается самой действующей личностью как акт, в котором выражается отношение человека к другим людям или к самому себе.



Итак, сведем рассмотренные вопросы в систему понятий:

а) **трудовая деятельность** – основная форма сознательного взаимодействия с окружающей действительностью;

б) **трудовое действие** – элементарная часть трудовой деятельности, в результате которой достигается конкретная цель;

в) **трудовой навык** – это действие, формирующееся в процессе упражнения [8].

Психология безопасности деятельности – отрасль психологической науки, изучающей психологический аспект безопасности в разнообразных видах деятельности. То есть, психология безопасности профессиональной деятельности изучает психологические причины несчастных случаев, возникающие в процессе деятельности и пути использования психологии для повышения безопасности человека [12].

Ее появление вполне закономерно, так как по мере развития современного общества травматизм стал своеобразной эпидемией. В процессе своей деятельности люди получают травмы и увечья, а порой происходят несчастные случаи с летальным исходом.

Знание основ психологии безопасности труда позволяет разработать оптимальные режимы труда специалистов в течение дня, недели, по характеру деятельности и т.п.



Психология безопасности труда – это область знаний, представляющая собой один из разделов психологии труда, является важнейшим звеном в структуре мероприятий по обеспечению безопасной деятельности человека.

Предметом психологии безопасности труда является человеческая психика, позволяющая ему осуществлять и регулировать трудовую деятельность, придавая ей безопасный характер.

Объектом исследования психологии безопасности труда являются различные виды предметной деятельности человека связанные с опасностью.

Любая деятельность имеет субъективный характер. Под субъективностью понимается, как готовность выполнять

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

Целью психологии безопасности труда является изучение психики субъекта труда, его психические процессы, состояния, свойства личности, которые составляют необходимый внутренний компонент трудовой деятельности и делают ее безопасной [29].

Итак, безопасный труд в значительной мере проблема психологическая. Подтверждением этого является международная статистика, которая свидетельствует, что причинами травматизма 4 % составляют опасные условия труда, а 96 % - опасные действия. Так называемый «человеческий фактор».

Возникает вопрос: почему же в наше время – в период научно-технического прогресса – в данной проблеме столь большой удельный вес приобрел психологический фактор? Не вызвано ли это какими-то объективными причинами?

Ответы на вопросы вытекают из общего рассмотрения закономерностей развития человечества, позволяющего усмотреть ряд таких причин.

Первая причина - обнаруживается при анализе эволюции человека.

Если бы представилась возможность одеть в современное платье человека, жившего 20-30 тыс. лет назад, и пустить его в город, то никто, вероятно, не обратил бы на него внимание, настолько внешне он похож на нас. Более того, некоторые его физические качества даже ухудшились: понизилась острота зрения и слуха, не стало былой силы и выносливости. И, несмотря на это, человек за прошедший период прошел путь от первого топора до полета в космос.

Все это объясняется спецификой эволюционного развития человека: оно шло главным образом в сфере психики, благодаря которой люди создавали и совершенствовали орудия труда. Человеку не требовалось развивать свою силу, поскольку он придумал рычаг, двигатель, ему не нужно было

повышать свою чувствительность, так как он создал микроскоп, бинокль, звуковой усилитель.

С развитием орудийной сферы расширился и диапазон воздействия человека на внешний мир, повысилась его интенсивность. При этом, естественно, расширился круг ответных реакций окружающего мира на человека, выросла их сила. Современный человек без специальных средств уже не может защищаться от тех опасностей, которые он порождает своим трудом. Когда же он пренебрегает этими средствами, то оказывается беззащитным перед разными опасностями.

Итак, первой причиной увеличения числа несчастных случаев в наше время оказывается значительный рост числа и уровня опасностей в труде и понижение непосредственных физических возможностей человека противостоять этим опасностям.

Вторая причина, существенно повысившая число и тяжесть несчастных случаев, это значительное увеличение цены ошибки. Когда первобытный человек допускал ошибку, расплата за нее была не столь уж велика: он мог упасть с дерева, уронить на ногу камень, повредить руку колючим растением. Теперь люди гибнут от удара огромных прессов, а если падают, то с высоты многоэтажных домов.

Третья причина роста травматизма – адаптация человека к опасностям его труда. Техника в наши дни дает человеку множество благ, она удовлетворяет многие его потребности. На фоне этого человек забывает, что техника представляет еще и источник высоких опасностей, а интенсивное использование техники повышает вероятность их возникновения. Постоянное общение с техникой притупляет у человека чувство опасности.

Четвертая причина – нарушение правил безопасности труда. Человек адаптируется не только к опасностям, но и к нарушениям правил. Далеко не каждое нарушение правил безопасности влечет за собой несчастный случай. Это и имеет отрицательную сторону. Человек, однажды безнаказанно нарушив правила и получив за счет этого какой-то выигрыш в труде, потом в поиске новых выгод будет снова по-

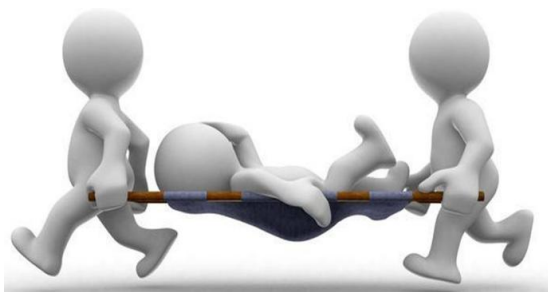
вторять подобные нарушения. Так постепенно люди привыкают действовать с нарушениями правил, не задумываясь над тем, что данное нарушение может рано или поздно завершиться несчастным случаем [14].

Из сказанного вытекает, что существует целый ряд объективных причин, способствующих росту числа и тяжести несчастных случаев. А тот факт, что мы занимаемся изучением этих причин, познаем некоторые из них, способствует их устранению, противодействуя росту травматизма.

Поскольку указанные причины оказываются в значительной мере психологическими, то наука психология становится одним из важнейших средств, помогающих использованию человеческого фактора для обеспечения безопасности в трудовой деятельности.

Вопросами создания благоприятных условий трудовой деятельности занимается **эргономика** (от греч. *ergon* – работа, *nomos* – закон) [14].

Используя положения целого ряда наук о труде – гигиены, физиологии и психологии труда, инженерной психологии, технической эстетики, эргономика изыскивает пути оптимизации процесса труда посредством подготовки человека к данному виду труда, а также создания средств и условий труда, способствующих повышению его эффективности. В общем, она занимается человеческим фактором в труде и в том числе, естественно, обеспечением его безопасности.



Технологи тоже работают в области безопасности труда, создавая не только высоко технологичную, но и безопасную технику, разрабатывают правила техники безо-

пасности. Вопросами безопасности труда занимаются и руководители, организаторы производства. Мало создавать хорошую технику средства защиты, нужно еще и организовать их

эффективное взаимодействие. Кроме того, вопросами безопасности труда занимаются экономисты.

Итак, целый ряд специалистов работают в области обеспечения безопасности труда, образуя систему.

Структуру психологии безопасности труда составляют следующие направления. Психология обучения профессии и безопасности труда, психология воспитания в процессе обучения профессиональной осторожности.

1.2. Место психологии безопасности труда среди других отраслей науки

Как известно, исторически промышленный труд, сельскохозяйственный труд и отчасти работа в сфере обслуживания всегда были самыми распространенными и наиболее важными в экономике государства. Поэтому выявление и использование психологических резервов началось именно с них. Именно здесь наиболее часто возникали несчастные случаи.

Оказалось, что психологический аспект безопасности в деятельности военного или оператора не менее актуален, чем в труде рабочего.

Следовательно, нельзя ограничивать круг проблем вопросами только производственного и сельскохозяйственного труда.

Психология безопасности труда имеет тесные многогранные и изменяющиеся связи со смежными науками и другими отраслями психологической науки.

Психология безопасности имеет тесные взаимосвязи с более молодыми отраслями психологии, которые стали появляться несколько позднее. Это военная, инженерная, авиационная и космическая психология. Где также оказалось, что психологический аспект безопасности не менее актуален, нежели в промышленности. Наиболее тесные взаимосвязи психологии безопасности деятельности с некоторыми отраслями психологии представлены на рисунке 1.



Рисунок 1. Взаимосвязь психологии безопасности деятельности с другими отраслями психологии [11].

Соответственно в каждой из этих отраслей стали самостоятельно выделяться и изучаться вопросы безопасности. На сегодняшний момент времени психологические вопросы безопасности деятельности исследуются по разным направлениям. Что в принципе, казалось бы правильно. Но происходит подчинение всех этих немногочисленных исследований специфике отдельных видов деятельности, их дробление исходя из особенностей используемых в них орудий труда.

Еще в 1980-ые годы Котик М. А. указывал, что фактически существует одна проблема – изучение закономерностей деятельности человека в условиях физической опасности и поиск путей обеспечения ее безопасности, в центре которой стоит человек – субъект деятельности, а не ее орудия [11].

При таком подходе к организации исследований открываются возможности для выявления общих психологических закономерностей, присущих различным видам деятельности, связанных с опасностью.

Психология безопасности труда направляет усилия на активизацию духовных составляющих личности работающего человека, на создание мотива к высокому профессионализму, продуктивного тщеславия, как гаранта жизни других и ответственности за свои действия, как стиля жизни. Психологическим стимулом к бдительности, самосовершенствованию, самопознанию и самоконтролю должен выступать не страх наказания (штраф или увольнение), а стыд. Проблема безопасности, это проблема свободы выбора действия и права на личную ответственность за свои действия в каждой конкретной ситуации. Психологическая ситуация, психическое состояние и низкий уровень развития психофизиологических профессионально важных качеств работника влияют порой, таким образом, что упускается последний шанс человека, чтобы выжить, избежать и не дать произойти НС [11].

Существует определенный минимум знаний по основам психологии безопасности деятельности.

Минимум знаний основ психологии безопасности в процессе деятельности, для лиц опасных профессий может целому по целому ряду моментов:

- Во-первых, знания помогают правильно понять свои психологические особенности и найти наиболее рациональные приемы для оптимизации профессионально важных качеств (ПВК);

- Во-вторых, эти знания дают возможность понять психологические особенности людей, без учета которых невозможно добиться согласованной совместной работы в команде (бригаде);

- В-третьих, эти знания позволяют предусмотреть конкретные влияния различных факторов производственной среды, особенностей процессов профессионального обучения и использования рекомендаций психологической науки в практической деятельности;

- И, наконец, в-четвертых, эти знания помогут организовать работу профессионалов так, чтобы они могли гарантированно избежать и максимально обезопасить себя от травм и несчастных случаев (НС).

Сочетание научного подхода к проблеме угрозы жизни человека, указывает на необходимость разработки интеллектуально-нравственного аспекта профилактики травм, несчастных и опасных случаев психологических и правовых актов защиты работающего человека – это социальный заказ сегодняшнего дня. А, пока находясь в начале третьего тысячелетия, по этому направлению мы находимся в тупике.

1.3. Философия травматизма

Важнейшим условием полноценной жизни является работа. В то же время в процессах деятельности, главное – это безошибочность работы, точность, надежность, безопасность и качество проведения работ работниками, их общее функциональное и эмоциональное состояния, личностные качества, психофизиологические возможности, резервы и прочие свойства могут различаться в больших пределах.

Так, например, на производстве опытные мастера, избегая категоричного утверждения как, «травматик» предпочитают другие определения, например **«ненадежный»** в работе работник, который склонен к травматизму (его постоянно преследуют различного рода микротравмы, травмы и болезни). Вторая категория – это **«надежный»** работник. Ко второй категории относится подавляющее большинство работников. На самом деле это довольно примитивная классификация. Должно быть, минимум три группы, то есть имеется еще как бы **промежуточное** между этими двумя категориями третье состояние. Это состояние включает в себя и то и другое, и в то же время это ни то, ни другое. В логико-диалектическом рассмотрении третье состояние вмещает в себя и выдерживает единство противоположностей.

Предтравматизм (микротравматизм) – это латентный, скрытый, период, оценку которого можно провести косвенным путем по значительному снижению профессионально важных психофизиологических качеств, а также избыточной эмоциональной напряженности донологического уровня, имеющего выраженный вегето-соматический эквивалент (рисунки 2) [6].

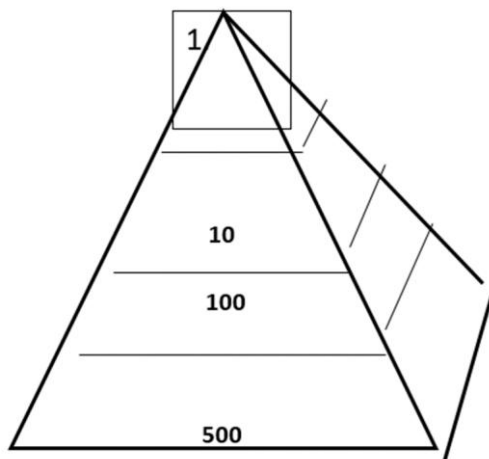


Рисунок 2. Распределение различных происшествий по их числу и характеру последствий.

Условные обозначения:

1 – Тяжелый несчастный случай;

10- Другие учитываемые несчастные случаи;

100 – Микротравмы;

500 – Поломки и аварии с материальным ущербом (без НС).

Травма равно, как и болезнь, это предпоследний по силе индикатор, указывающий человеку на неблагополучие, вынуждающий его задуматься о соответствии своих целей и смысла жизни и требующий пересмотра его жизненных установок, программ, изменении иерархии ценностей. Т. к. ошибки обнаруживаются, прежде всего, в жизненном порядке самого пострадавшего, его образе жизни, образе мыслей, поведении.

История развития России, современные реалии, достаточно высокий уровень травматизма в стране свидетельствуют о том, что на травматизм наряду со многими перечисленными факторами, особое влияние оказывают определенные специфические черты характера русского народа. Этот характер, в свою очередь, формировался под воздействием окружающей природной среды (порою достаточно суровой) и ус-

тановок общества по отношению к риску, здоровью, жизни и смерти. В конечном результате в массе своей это привело к тому, что такая ценность как здоровье у многих жителей государства российского деформирована, у представителей провинции практически сведена к нулю. Диалектика взаимоотношений этноса – общества – среды сохраняется и в настоящее время. Если характер этих взаимоотношений не изменится, то высокий уровень травматизма остановить будет невозможно. А потому с трагической неотвратимостью встаёт вопрос о самом существовании российского этноса, о его национальной безопасности [6].

Россияне – народ созидательный, творческий, внесший весомый вклад в мировую культуру. Однако бескрайность родных просторов и широта души их обитателей привели в результате отбора к тому, что воспреобладали в них лень, мечтательность, воровство, чрезмерная зависть и склонность к питию.

Вполне возможно, что все эти качества русского народа в определенной мере способствуют и поддерживают наиболее высокий уровень травматизма в стране.

Отсутствие личной заинтересованности, личной ответственности работника в определенной мере сказывается на производительности труда.

Неорганизованность, халатность, безответственность, непрофессионализм рабочих сохранились в советский период, а поскольку труд остался несвободным, то эти тенденции сохранились в полной мере.

Более того, они оправдывались необходимостью противостояния Западу. Жёсткость реализации этих тенденций создала мощное государство, но в то же время существенно подорвала природный инстинкт самосохранения у россиян, что, во многом, определяет высокий уровень травматизма в стране.

У нас в России принцип самодостаточности странным образом трансформируется в синдром своеобразия, причудливое смешение гордости за уникальность страны и ее культуры и признание ее непреодолимой странности, выражающейся

в самоубийственной нелогичности поведения всюду, где требуется элементарный здравый смысл. Признавая себя самой богатой страной в мире, мы добавляем неизменное «по части природных ресурсов» и тут же признаем себя неудачниками в части разумного обустройства собственной экономики.

Русский и американский рабочий имеют разные природные и социальные среды, что порождает и разные ценности. Американец верит в человека, его разум, в успех как результат упорного труда. Эта вера сделала американца оптимистом, сторонником идеи прогресса. Россиянин природой и социальной системой приучен к бессмысленности едва ли не любого расчета; не полагается на разум, не верит в прогресс. Неблагоприятная среда превратила его в фаталиста. «Бог не без милости». Россиянин верит не в успех, но в удачу, случай, зависящий от внешних обстоятельств. Богатство для американцев – результат трудовой деятельности, а деньги – мера ее измерения. Они отождествляют богатство с успехом и видят его не во внутреннем самоусовершенствовании человека, но в достижениях во внешнем мире. Страсть к количественному измерению успеха свелась к погоне за материальным благополучием.

Причины ситуации, характерной для России, весьма многообразны. Одной из главных причин является специфичность взаимоотношений русского народа с техногенной средой и её внеэкономическая ориентация.

Двойственность русского национального характера и сознания прослеживаются в России в течение, по крайней мере, двух веков.

Что касается взаимоотношений «человек-техника-среда», то массовое сознание подавляющего большинства работников в современной России находится в состоянии глубокого кризиса.

С одной стороны, трудящиеся проинформированы о происходящих несчастных случаях на производстве, которые происходят на предприятиях и в отрасли. С другой стороны, они весьма пассивны и не готовы проводить активных действий и мероприятий по профилактике травматизма. Яр-

кий тому пример – сниженная активность по применению и использованию новейших достижений по использованию средств защиты здоровья (СИЗ). Во многом видится непонимание персонала зачем, для чего это надо делать. Часто в процессе расследования НС и травм выявляется либо низкая мотивация, либо полное отсутствие мотивации к надежному и безопасному проведению работ в опасных условиях. Причины наблюдаемых явлений весьма глубоки и многообразны. В ряду социально-экономических причин преобладает доминанта нравственно-правовой дозволенности беспредела – ведь, в течение многих лет формировалось потребительское отношение к собственному здоровью, к природе, к окружающей среде. Весьма серьезны также нравственно-демографические причины, основанные на маргинальности населения, значительная часть которого утратила нравственно-охранительные принципы деревенского общежития в связи с интенсивной миграцией сельского населения в город. Новых же принципов эти люди не приобрели и не передали их своим детям. В ряду психологических причин на данном этапе развития общества доминируют потребности первого порядка, в связи с низким уровнем материального благосостояния, когда основой существования является удовлетворение физиологических потребностей. В соответствие же с пирамидой человеческих потребностей деятельность по соблюдению норм соблюдения правил техники безопасности и правил эксплуатации мотивируется потребностями более высокого уровня (рисунок 3) [19].

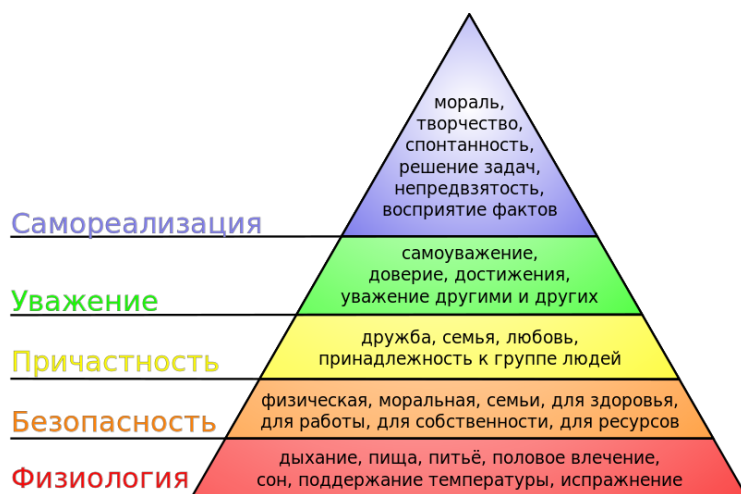


Рисунок 3. Пирамида потребностей А. Маслоу [16].

Необходимость же основной массы населения заботиться «о хлебе насущном» отодвигает реализацию потребностей высшего порядка на второй план. Поэтому необходимость в проведении мероприятий по профилактике травматизма, тщательного соблюдения правил по технике безопасности и качественного, а самое главное гарантированно безопасного проведения работ ещё долго не сможет быть актуальным на уровне массового сознания.

Демократии и свободы, которые могут быть чреваты неконтролируемой анархией, нередко противопоставляются порядок и дисциплина – объекты почти культового поклонения россиян. Нельзя умолчать о некоторых анархических наклонностях русской души.

Простодушие и широта качества, безусловно, очень симпатичные. Но одновременно таящие в себе немалые опасности. Наверное, пора положить конец всем этим перебивкам личности, ее перестройкам и переделкам каждый раз на новый лад, попыткам отречься от самих себя.

Поведение человека, особенно в опасных ситуациях, можно корректировать через воздействие на мотивы поведе-

ния, которые, в свою очередь, диктуются потребностями, зависящими от направленности личности.

Большинство опасностей и угроз человечеству несет агрессивный, неразумный тип поведения людей. Поэтому целью всей системы обучения работников культуре безопасности должно быть формирование личности, безопасной, прежде всего для самой себя, окружающих, личности, ориентированной на добро, развитие способностей к защите себя, общества и природы на основе высокоразвитых духовных качеств. Личность безопасного типа должна обладать достаточно высоким интеллектом, глубокими чувствами, волей, способностью к духовному и физическому развитию и самосовершенствованию. Она способна погашать источники угрозы собственному и иному существованию, своевременно предупреждать напряженность в повседневном общении и строить свое поведение на основе прогноза различного рода опасностей.

Если человек не утруждает себя познанием цели собственного существования, то под груз неблагоприятных обстоятельств он легко может впасть в отчаяние. Злость, зависть и ненависть становятся первотолчком в совершении действий квалифицируемых, как опасные действия. Личность безопасного типа направляет свою мыслительную деятельность на поиск путей выхода из трудного положения. Он способен дать точное описание опасной ситуации, наметить план действий, принять правильное решение и провести его в жизнь.

Существуют общие закономерности формирования общечеловеческих ценностей как системы фундаментальных признаков жизни. Объективным фактором такой системы является единство истины, добра и справедливости – общечеловеческих ценностей. Система общечеловеческих ценностей не только ориентирует человека в мире, но и формирует систему этических категорий, на которых должна быть основана «совершенная» человеческая деятельность.

Философия смысла человеческой ответственности – проблема, которая сегодня имеет не столько социально-психологический характер, сколько духовно-социальный.

В философии ответственность понимается как категория, отражающая особое социальное и морально-правовое отношение личности и других социальных субъектов друг к другу и обществу (человечеству в целом), которое характеризуется выполнением своего нравственного долга и правовых норм» [9].

Моральный и социально-нравственный кризис в России в конце XX столетия, о котором, кстати, во всеуслышание заговорили относительно недавно, то есть значительно позже, чем об экономическом и политическом кризисе, усилили духовно-социальное напряжение в обществе. Это результат осознания бессмысленности той жизни, которую приходится им, по сути, владеть. Объективное отсутствие свободы выбора творческой деятельности большинством специалистов, невозможность найти в жизни позитивный смысл из-за разрушения прежних духовных ценностей и народных традиций, отсутствие новых идеалов, которые позволили бы, найти реальный смысл жизни, больно отзывается в умах и душах людей. Мерой свободы выступает ответственность. По своей сути ответственность является системой ответов социальной среды на поведение личности, реализации личности на свои собственные поступки и ответственностью общества перед личностью. Этим во многом и объясняются те социально-нравственные патологии, которые ныне отзываются нестерпимой болью у всего нашего общества, - разгул преступности, зачастую жестокой и бессмысленной, распространением опасных заболеваний, алкоголизма, рост наркомании, самоубийства.

На сегодняшний день россиянин постоянно находится в состоянии внутренней борьбы между двумя составляющими: воспитанный в жестком коллективизме, он сегодня оказался в крайнем индивидуализме.

У большинства россиян наконец-то, должно начаться изменение своего отношения к труду. Работа должна стать

не столько средством для выживания, сколько для самореализации человека. Без смены отношения к труду невозможно модернизировать Россию, наше общество и свести к минимуму производственный травматизм. Это означает,

что, достижения и успехи в профессиональной деятельности целиком зависят от личных усилий каждого конкретного человека, от его уверенности в себе (уровня его самооценки) в своих силах и возможностях.

Чтобы люди хорошо и надежно работали (без аварий и травм) ими надо хорошо управлять.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ:

1. Дайте характеристику основным понятиям психологии безопасности труда.
2. Назовите основные причины травматизма в производственной сфере.
3. Место «психологии безопасности труда» в системе наук.
4. Суть «философии травматизма».
5. Как применить пирамиду потребностей А. Маслоу к анализу трудовой деятельности.
6. Смысл человеческой ответственности.

ГЛАВА 2. ВЗАИМОСВЯЗЬ ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ И БЕЗОПАСНОСТИ ТРУДА

2.1. Роль психических процессов в деятельности специалиста

Изучение психологических особенностей личности позволяет глубже понять природу человеческой активности. В первую очередь учит тому, что познав свою сущность, научившись увидеть проблему в самом себе и самостоятельно её исправить, человек начинает лучше понимать и эффективнее контактировать с людьми, а также осуществлять осознанно процесс производственной деятельности, что снижает риск травматизма на производстве.

Рассмотрим более подробно психические процессы, влияющие на эффективность деятельности.

Под *ощущением* мы понимаем отражение в сознании свойств предметов при их воздействии на органы чувств,

а также и на двигательный анализатор, нервные окончания которого расположены в мышцах, суставах и сухожилиях [16].

В процессе трудовой деятельности устанавливается сложная взаимосвязь между ощущениями, которые отражают воздействия внешней среды, и ощущениями, возникающими как следствие внутренних процессов, в частности в двигательном аппарате, и которые часто не достигают ступени сознания.

Перед началом работы человек проверяет инструменты, затем постоянно следит за ходом трудового процесса; по изменению звука, например, он обнаруживает неисправность оборудования. Словом, его органы чувств постоянно информируют о ходе работы. Однако эти ощущения не всегда осознаны. Очень часто случается, что рабочий машинально и очень быстро изменяет свои действия, если в трудовом процессе происходят какие-либо перемены, и лишь спустя некоторое время может объяснить, что именно побудило его к этому. В этих случаях воспринятое органами чувств раздражение непосредственно вызывает соответствующее ответное действие без предварительного участия второй сигнальной системы. В других же на какое-то мгновение подключается вторая сигнальная система. Так, при виде неисправности в сознании рабочего возникает слово, выражающее понятие этой неисправности. Вслед за этим он принимает решение, как устранить неполадки, причем все это происходит настолько быстро, что движение кажется совершенно автоматическим.

Любой процесс в нервной системе требует определенного времени. Волевое усилие заранее определяет характер и направленность деятельности органов чувств. Все это имеет очень большое значение для безопасности труда. Ведь безопасность значительной части трудовых процессов зависит именно от точной, быстрой и правильной реакции рабочего на определенные явления, возникающие в ходе трудового процесса. При этом необходимо, чтобы в его сознании прочно были зафиксированы требуемые для такой ситуации знания и отработаны соответствующие навыки.

Важно также, чтобы эти знания откладывались в его памяти в максимально кратких формулировках, чтобы время

на раздумывание, взвешивание, возобновление знаний в период между восприятием и действием было как можно короче. Психологический подход к безопасности труда должен проявляться в создании соответствующих связей между ощущением и движением. В то же время нельзя оставлять без внимания и взаимодействие различных органов чувств. Рабочий, который внимательно следит за трудовым процессом, получает одновременно информацию от нескольких органов чувств. Зрительные, слуховые, осязательные ощущения связываются друг с другом, дополняются прежним опытом, знаниями и регулируют деятельность процессами во второй сигнальной системе. Этот комплексный психический процесс, включающий в себя многие отдельные психические процессы, называется *восприятием* [16].

Во время работы человек постоянно воспринимает целый ряд окружающих его факторов, но в то же время предмет его внимания составляют некоторые, наиболее важные моменты трудового процесса. Рабочий зрительно следит за работой оборудования и немедленно останавливает его, как только обработка текущей детали достигнет заданного размера.

В значительной части трудовых процессов трудовая деятельность состоит из ряда строго последовательных приемов и движений.

Для безопасности труда важную роль играет установление взаимодействия между двигательным анализатором и другими органами чувств. Значительная часть несчастных случаев связана с неточностью мышечных ощущений или недостаточным зрительным контролем за движением (в таких случаях говорят об отсутствии у рабочего хорошего глазомера). Если движение выполняется с большей, чем это необходимо, силой и размахом, то может нарушиться равновесие, а это представляет опасность для работающих на высоте. Это явление приводит к несчастным случаям, в особенности среди неопытных рабочих, поэтому необходимо со всей строгостью требовать от них использования соответствующих защитных средств и приспособлений. В результате постоянного взаимного влияния восприятия и двигательной реакции воз-

никает определенная последовательность в действиях человека. Однако эту последовательность не следует понимать таким образом, что в момент «А» мы ощущаем что-то, в момент «Б» выполняем соответствующее движение, в момент «В» воспринимаем это движение и в результате всего этого в момент «Г» вновь делаем движение. Так дело обстоит лишь до тех пор, пока не выработались навыки и пока наши ощущения и восприятия не обрели должной связи и согласованности с движениями. В подобном случае работа идет с заминками, перебоями, производительность низкая. Выработка взаимодействия между ощущениями и движениями при выполнении данной работы предполагает следующий ход последовательного действия: если в момент «А» на работника действует раздражитель, то он вызывает соответствующую реакцию, то есть движение. В момент «Б» автоматически совершается следующее движение и одновременно воспринимается внешняя ситуация. Если в момент «В» или «Г» она меняется таким образом, что требует прекратить или изменить действие, то в этом случае подключается.

С точки зрения безопасности труда весьма важно добиться от работника, чтобы он знал, в какой момент и за какими объектами ему нужно следить с особой тщательностью.

Органы чувств человека, как известно, воспринимают только те раздражители, которые лежат в пределах диапазона, ограниченного их чувствительностью; они способны дифференцировать сигналы лишь тогда, когда различие между ними достигает определенного уровня.

Таким образом, **важнейшими характеристиками анализаторов являются:**

- *пороги чувствительности* (верхний и нижний);
- *порог различения, или дифференциальный порог.*

Нижний (абсолютный) порог ощущения – минимальная интенсивность физического раздражителя, при достижении и превышении которой появляется его ощущение. Если интенсивность раздражителя, превысив абсолютный порог, будет продолжать увеличиваться, то после достижения им неко-

того предельного значения адекватное ощущение сигнала станет уже невозможным.

Верхний порог ощущения – максимальная интенсивность раздражителя, при котором еще сохраняется его адекватное (специфическое) восприятие. Например, при превышении верхнего порога ощущения звука он перестает восприниматься как звук – ощущается боль, при дальнейшем превышении возможно разрушение периферийной части анализатора (разрыв барабанной перепонки). По нижнему порогу ощущения судят об абсолютной чувствительности анализатора относительно данного раздражителя.

Количественно *чувствительность* анализатора по отношению к данному раздражителю принято выражать как величину, обратную интенсивности абсолютного порога этого раздражителя. Кроме нижнего и верхнего порога, в психофизике используется понятие *дифференциального порога* – ощущения, или порога различения.

Дифференциальный порог (порог различения) – это минимальное различие интенсивности двух раздражителей, которое возможно распознать по разнице в ощущениях. Объяснения этим явлениям можно найти в *основных психофизических законах восприятия*. Непосредственной основой развития психофизики явились работы немецкого психофизика Э. Г. Вебера, который, изучая связь между интенсивностью физического раздражителя (света, звука, давления на кожу груза) и его ощущением, в 30-х годах прошлого века обнаружил, что *ощущения у человека увеличиваются пропорционально не абсолютному приросту интенсивности раздражителя, а его относительному приросту*. Исходя из закона Э. Г. Вебера, Г. Т. Фехнер, физик и философ XIX в., выражая приращения интенсивности раздражителя и приращения ощущения в дифференциалах, вывел зависимость, означавшую, что минимальное приращение ощущения над абсолютным порогом пропорционально относительному приращению интенсивности раздражителя. Г. Т. Фехнер допустил, что *при величине раздражителя, равной абсолютному порогу, ощущение равно нулю*. Установленная зависимость получила на-

именование основного психофизического закона Вебера - Фехнера. Из этого закона следует, что *с увеличением интенсивности раздражителя величина его ощущения растет* значительно медленнее, чем сам раздражитель [16].

В 50-х годах нашего столетия, с разработкой более прямых и точных методов измерения ощущений, С. Стивенс сделал вывод, что для отдельных раздражителей существует возможность *значительно более быстрого роста ощущения, по сравнению с ростом интенсивности раздражителя.*

Рассмотрим подробнее отдельные виды анализаторов (глаза, уши, кожа и т. д.).

Зрение имеет для человека первостепенное значение. *Зрительный анализатор* позволяет получить представление о предмете, его цвете, форме, величине, о том, находится ли предмет в движении или покое, о расстоянии его от нас, потенциальной опасности, которую он несет. Зрительное восприятие начинается с фотохимического процесса. Под влиянием света вещества, находящиеся между наружным слоем сетчатки и сосудистой оболочкой, распадаются, возбуждая окончания нервных элементов глаза. При этом в соответствующей зоне головного мозга возникает зрительный образ. Кора мозга синтезирует детали зрительного акта и определяет наше отношение к зрительному образу. Зрительный анализатор человека воспринимает электромагнитное излучение с длиной волн в диапазоне от 0,38 мкм до 0,76 мкм. Непосредственно наш глаз реагирует на *яркость*, которая представляет отношение силы света, излучаемой данной поверхностью, к площади этой поверхности. При очень больших яркостях возникает эффект ослепления. Гигиенически приемлема яркость до 5000 кд/м^2 .

Важнейшими характеристиками зрительного анализатора являются световая, контрастная и цветовая чувствительности.

Световая чувствительность различна для различных областей видимого спектра и принимается за единицу при длине волны равной 0,555 мкм. Диапазон чувствительности по яркости весьма велик. Так, нижний порог чувстви-

тельности соответствует всего нескольким квантам света, а при верхнем пороге, создается эффект ослеплённости.

Контрастная чувствительность определяет степень воспринимаемого различия между двумя яркостями, разделенными в пространстве или времени, т.е. позволяет ответить на вопрос, насколько объект должен отличаться по яркости от фона, чтобы его было видно. Контрастная чувствительность зависит от яркости фона, площади сигнала, его длительности.

Цветовая чувствительность глаз различает семь основных цветов и более сотни их оттенков. Оптический анализатор включает два типа рецепторов: колбочки и палочки. Первые являются аппаратами хроматического (цветового) зрения, вторые – ахроматического (черно-белого). При равенстве энергии воздействующих волн различия их длин ощущается как различия в цвете источников света или поверхностей предметов, которые его отражают. Зрительный анализатор обладает определенной спектральной чувствительностью, которая характеризуется относительной видимостью монохроматического излучения, большая видимость днем соответствует желто-оранжевой части спектра, а ночью или в сумерках - зелено-голубой. При длине волны 0,555 мкм достигается, таким образом, максимум чувствительности зрительного анализатора. Эта особенность зрения учитывается при проектировании средств обеспечения безопасности или предметов, которые должны легко обнаруживаться (например, одежда дорожных рабочих, костюм космонавта, «черный ящик» самолета) [3].

При оценке восприятия пространственных характеристик основным понятием является *острота зрения*, которая характеризуется *минимальным углом*, под которым две точки видны как отдельные. Острота зрения зависит от освещенности, контрастности, формы объекта и других факторов. С увеличением освещенности, острота зрения возрастает. *При уменьшении контрастности острота зрения снижается*. Острота зрения зависит также от места проекции изображения на сетчатке глаза [3].

Инерция зрения, это ощущение, вызванное световым сигналом, в течение определенного времени сохраняется, не-

смотря на исчезновение сигнала или изменение его характеристик, в течение 0,1 - 0,2 с. Известно, что при действии прерывистого светового раздражителя возникает ощущение мельканий. Из-за инерционных свойств зрения эти мелькания при определенной частоте сливаются в ровный немигающий свет. Частота, при которой мелькания исчезают, называется критической частотой слияния мельканий. В том случае, когда мелькания света используются в качестве сигнала, оптимальной частотой является частота в пределах 3-10 Гц. Инерция зрения, кроме того, обуславливает *стробоскопический эффект*. Он заключается в следующем: если время, разделяющее дискретные акты наблюдения, меньше времени сохранения зрительного образа (0,1 – 0,2 с), то наблюдение субъективно ощущается как непрерывное. При этом возникает, например, иллюзия движения при прерывистом наблюдении отдельных объектов или иллюзия неподвижности (замедление движения), возникающая, когда движущийся предмет периодически занимает прежнее положение. В частности, при освещении пульсирующим светом вращающиеся части оборудования казаться неподвижными и представлять опасность для человека. При восприятии объектов в двухмерном и трехмерном пространстве различают *поле зрения* и глубинное зрение. Бинокулярное поле зрения охватывает в горизонтальном направлении 120-160°, вертикали вверх - 55-60° и вниз - 65-72°. При восприятии цвета размеры поля зрения снижаются. Зона оптимальной видимости ограничена полем: вверх – 25°, вниз - 35°, вправо, влево по 32°. Глубинное зрение связано с восприятием пространства. Так ошибка оценки абсолютной удаленности на расстоянии до 30 м составляет в среднем 12 % общего расстояния.

Значительная часть информации об окружающей среде, в том числе о различных опасностях, поступает к человеку в виде *звуковых сигналов*. Как известно, звук – это колебания упругой среды, звуковая волна распространяется в воздухе, в воде, в твердых телах и является носителем энергии, которую называют силой звука или интенсивностью. Основными параметрами звуковых сигналов являются, *интенсивность*

и частота, которые субъективно в слуховых ощущениях воспринимаются как *громкость и высота*. Но орган слуха (слуховой рецептор) воспринимает среднеквадратичное звуковое давление – т. е. звуковое давление, усредненное по времени. Для органа слуха человека время усреднения составляет 30 - 100 мс. Звуковое давление связано с интенсивностью звука зависимостью. Нижний порог (порог слышимости) зависит от частоты ощущаемых звуков. На так называемой эталонной частоте 1000 Гц порог слышимости составляет около 2×10^{-5} Па. Верхним порогом является порог болевого ощущения, который составляет около 10^5 Па. Соотношение интенсивности и частоты определяет ощущение громкости звука. Человек оценивает как одинаково громкие звуки, имеющие различную частоту и интенсивность. *Дифференциальный порог*. Абсолютный дифференциальный порог (порог различения частот) равен примерно 2-3 Гц. Относительный дифференциальный порог является почти постоянным и равен 0,002. Максимальная чувствительность слухового анализатора лежит в диапазоне частот 3-5 кГц. Для практических целей были введены понятие логарифмического *уровня* и специальная единица «Бел» (в честь Белла - изобретатель телефона).

Бел – довольно крупная единица. Весь воспринимаемый диапазон звуков укладывается всего в 13-14 Б, поэтому на практике используется в 10 раз меньшая единица - «децибел» дБ.

Кожная чувствительность, как средство защиты имеет огромное значение, она обычно разделяется на три вида: *ощущение прикосновения и давления* (тактильная чувствительность); *ощущение тепла и холода*; *ощущение боли* [3].

Тактильный анализатор воспринимает ощущения, возникающие при действии на кожную поверхность различных механических стимулов (прикосновение, давление). Абсолютный порог тактильной чувствительности определяется по тому минимальному давлению предмета на кожную поверхность, которое производит едва заметное ощущение прикосновения. Пороги ощущения приблизительно составляют: для кончиков пальцев руки 3 г/мм², на тыльной стороне пальца - 5 г/мм², на тыльной стороне кисти - 12 г/мм², на животе -

26 г/мм² и на пятке - 250 г/мм². Порог различения в среднем равен примерно 0,07 от исходной величины давления. Тактильный анализатор обладает высокой способностью к пространственной локализации. Временный порог тактильной чувствительности менее 0,1 с. Характерной особенностью тактильного анализатора является быстрое развитие адаптации, т.е. исчезновение чувства прикосновения или давления. Время адаптации зависит от силы раздражителя для различных участков тела и изменяется в пределах от 2 до 20 с.

Температурная чувствительность свойственна всем организмам, обладающим постоянной температурой тела. Температура кожи несколько ниже температуры тела и различна для отдельных участков на лбу, например, 34-35⁰С; на стопах ног 25-27⁰С. Средняя температура свободных от одежды участков кожи равна 30 - 32⁰.

В коже человека обнаружено *два рода рецепторов*. Одни реагируют только на холод, другие - только на тепло. Пространственные пороги зависят от стимулирующих факторов при контактном воздействии, например, ощущение возникает уже на площади в 1 мм², лучевом - начиная с 700 мм². *Латентный, т. е. скрытый период температурного ощущения (инерция ощущения)* равен примерно 250 мс. Абсолютный порог температурной области чувствительности определяется по минимальному ощущаемому изменению температуры участков кожи относительно *логического нуля*, т. е. собственной температуры данной области кожи. Для тепловых рецепторов он равен примерно 0,2⁰С, для холодных 0,4⁰С. Порог различения, или дифференциальный порог составляет примерно 1⁰С.

Болевая чувствительность или боль часто является единственным сигналом, предупреждающим о внешней опасности или неблагополучии в состоянии какого-либо органа человека. Обычно случайное прикосновение к острым, горячим или холодным предметам, способным разрушить кожный покров сопровождается произвольным рефлекторным движением - «от опасности». Благодаря такой защите, являющейся предохранительной реакцией на получаемое извне раздражение, человек во многих случаях своевременно оце-

нивает грозящую ему опасность ожога, ранения и т. д. и принимает соответствующие меры безопасности. Ранее считалось, что не существует специальных рецепторов болевой чувствительности, поскольку в любом анализаторе возникают болевые ощущения, если величина раздражителя превысит верхний абсолютный порог. Однако впоследствии были обнаружены свободные нервные окончания в эпителиальном слое кожи, которые оказались *специализированными болевыми рецепторами*.

Между тактильными и болевыми рецепторами существуют противоречивые отношения. Проявляются они в том, что наименьшая плотность болевых рецепторов приходится на участки кожи, которые наиболее богаты тактильными рецепторами, и наоборот. Противоречие обусловлено различием функций рецепторов в жизни организма. Болевые ощущения вызывают оборонительные рефлексы, в частности, рефлекс удаления от раздражителя. Тактильная чувствительность связана с ориентировочными рефлексам. Биологический смысл боли в том, что она, являясь сигналом опасности, мобилизует организм на борьбу за самосохранение. Под влиянием болевого сигнала перестраивается работа всех систем организма и повышается его реактивность. Порог болевой чувствительности кожи живота 20 г/мм^2 , кончиков пальцев - 300 г/мм^2 , латентный период ощущения боли - около 370 мс. Критическая частота слияния дискретных болевых раздражителей 3 Гц. В области боли наблюдается почти прямая зависимость между ощущением и раздражителем. Следует иметь в виду, что защитная роль боли заканчивается после того, как она отмечена сознанием. В дальнейшем, например, при тяжелой множественной травме боль лишь осложняет деятельность организма по самовосстановлению повреждения, а в некоторых случаях является опасной в отношении так называемого «болевого шока» [3].

Запахи воспринимаются человеком органами *обоняния* при помощи специальных рецепторов (клеток, находящихся в слизистой оболочке носовых раковин). У человека около 60 миллионов обонятельных клеток, размещенных в слизистой

оболочке средней части носовых раковин поверхности всего на *пяти* квадратных сантиметрах. Однако в связи с тем, что обонятельные клетки покрыты огромным количеством ресничек, площадь их соприкосновения с пахнущими веществами составляет 5 - 7 квадратных метров. Ощущение запаха возникает, когда частицы вещества попадают на слизистую оболочку обонятельной области и возбуждают обонятельные клетки. Отростки этих клеток, образующие обонятельный нерв, передают возбуждение в центральную нервную систему. Защита от проникновения в организм пахнущих веществ, опасных для жизни и здоровья (эфир, хлороформ, нашатырный спирт и др.), осуществляется рефлекторным замедлением дыхания и его кратковременной остановкой. Характерно, что многие безвредные для организма запахи рефлекторной остановки дыхания не вызывают. Обоняние является исключительно тонким чувством. По данным физиологических исследований человек ощущает запах некоторых веществ (сероводород, мускус и другие), содержащихся в воздухе, даже тогда, когда химический и спектральный анализы их не обнаруживают. Особенности обонятельного анализатора, включая его высокую чувствительность к некоторым пахнущим веществам, содержащимся в воздухе, могут служить сигналом, предупреждающим об опасности проникновения различных веществ в помещения, например, в связи с неожиданным нарушением герметичности оборудования, различных газопроводов и т.д. Практически особенности обонятельного анализатора уже используются, например, для предупреждения об опасности отравления и взрыва природного газа, применяемого в качестве топлива на производстве и в быту. С этой целью газ без запаха, но обладающий потенциальной опасностью отравления или взрыва, одорируют (т. е. придают запах) особо пахнущими безвредными веществами. В данном случае восприятие запаха сигнализирует об опасности и необходимости принятия, соответствующих мер безопасности. В перспективе одорация может применяться и для насыщения воздуха тонкими ароматами, например, леса, полей и т. п. Это поможет создать «эмоциональный климат». Абсолютный

порог обоняния у человека измеряется долями миллиграмма вещества на литр воздуха. Но дифференциальный порог высок, в среднем 38 %.

В физиологии и психологии распространена четырехкомпонентная теория вкуса, согласно которой существует четыре вида элементарных вкусовых ощущений: сладкого, горького, кислого и соленого. Все остальные вкусовые ощущения представляют их комбинации. Абсолютные пороги вкусового анализатора, выраженные в величинах концентраций раствора, примерно в 10000 раз выше, чем обонятельного.

Вкусовые и обонятельные ощущения отражают не только свойства веществ, но и состояние самого организма. Различительная чувствительность вкусового анализатора довольно груба, в среднем она составляет 20 %. Под влиянием практической деятельности и специальных знаний чувствительность вкусового и обонятельного анализатора может быть существенно развита. Обоняние и вкус вместе составляют так называемую *органолептическую чувствительность*.

Вибрация высокой интенсивности при продолжительном воздействии приводит к серьезным изменениям деятельности всех систем организма и при определенных условиях может вызвать тяжелое заболевание. При небольшой интенсивности и длительности воздействия вибрация может быть полезна, уменьшает утомляемость, повышает обмен веществ, увеличивает мышечную силу. Специальные анализаторы, воспринимающие вибрацию, неизвестны. Существует несколько гипотез о природе вибрационной чувствительности. Диапазон ощущений вибрации высок от 1 до 10000 Гц. Наиболее высока чувствительность к частоте 200-250 Гц. При их увеличении и уменьшении вибрационная чувствительность снижается. Пороги вибрационной чувствительности различны для различных участков тела. Наибольшей чувствительностью обладают дистальные (удаленные) участки тела человека (например, кисти рук) [3].

Мозг человека получает информацию не только от окружающей среды, но и от самого организма. Чувствительные нервные аппараты имеются во всех внутренних органах.

Во внутренних органах под влиянием внешних условий возникают определенные ощущения, которые порождают сигналы. Эти сигналы являются необходимым условием регуляции деятельности внутренних органов (рисунок 4).

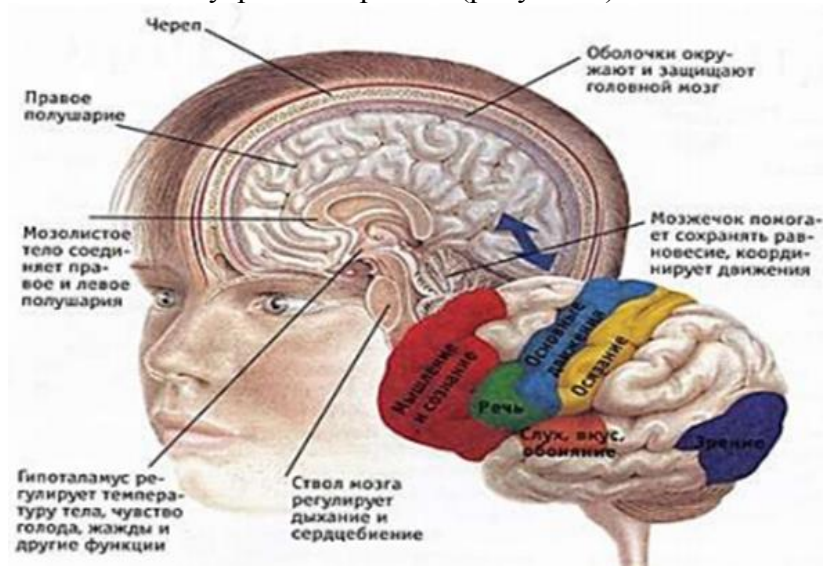


Рисунок 4. Строение мозга человека [16].

Перечисленные анализаторы функционируют в сложном взаимодействии. Ядром всего механизма взаимодействия анализаторов является рефлекторный путь: постоянные и временные нервные связи между их мозговыми концами. В процессе развития человека на основе взаимодействия анализаторов формируются функциональные системы, являющиеся механизмом перцептивных (воспринимающих) действий. Структура этих систем определяется условиями деятельности и жизни человека. Если человек попадает в необычные для него условия, то возможно возникновение конфликта между сложившимися функциональными системами и новыми требованиями. Чтобы предотвратить подобные нарушения, необходимо перестроить сложившиеся функциональные системы. Процесс такой перестройки у разных людей может

протекать несколько по-разному в зависимости от особенностей их нервной системы.

В вопросах защиты от опасности имеет значение время реакции организма на различные раздражители.

Живой организм постоянно приспосабливается к воздействию негативных внешних воздействий. Универсальное свойство сохранять стабильность работы различных органов в ответ на изменяющиеся условия окружающей среды называется гомеостаз. При малых уровнях воздействия раздражителя человек просто воспринимает информацию, поступающую извне. Человек слышит речь, музыку, запахи. При высоких уровнях раздражения появляются нежелательные воздействия. Компенсация изменений факторов среды обитания возможна посредством *адаптации* (приспособления). Защитные реакции человека имеют три стадии: нормальная физиологическая реакция (гомеостазис), нормальные адаптационные изменения и патологические изменения, которые могут привести к заболеваниям. В организме человека с рождения функционирует ряд *систем обеспечения безопасности*. К ним относятся глаза, уши, кожа, иммунная система и др. Способность к адаптации – возможность приспосабливать уровень своей восприимчивости к раздражителям [3].

Любая деятельность содержит ряд психических процессов и функций, которые обеспечивают достижение требуемого результата. Приняв вышеперечисленными анализаторами информацию, человек ее анализирует и преобразует. При этом решающая роль принадлежит памяти и мышлению. Мозг человека способен запоминать и сохранять полученную информацию.

Воздействие раздражителей не исчезает бесследно из нашей нервной системы. Очаги возбуждения, возникающие в головном мозге в результате раздражений, оставляют после себя своеобразные следы, сохраняющиеся в течение долгого времени. Эти следы и образуют нервно-физиологическую основу памяти.

Однако запечатление еще не аналогично памяти, оно лишь позволяет нам в определенных условиях вспомнить

о вещах, которые мы уже однажды или неоднократно воспринимали. Наипростейшая форма воспоминания - *узнавание*, появляющееся в случае повторного зрительного, слухового или какого-либо другого воздействия на нас предмета.

Оживший след – это образ *памяти*, или представление. Представление бледнее, неустойчивее по сравнению с ощущением, однако похоже на него. Мы можем представлять себе не только вещи, которые видели, но и такие, о которых мы слышали или даже ощущивали, осязали [3].

Однако само по себе оживление отпечатков даже в случае элементарного узнавания еще не означает сознательного запоминания. Необходимо участие второй сигнальной системы. Такую возможность дает нам образование в нашей нервной системе довольно тесных связей между следами зрительных, слуховых и иных ощущений и нашими словесными знаниями о соответствующих предметах. Разумеется, такая связь может возникнуть лишь в случае, если мы, ощущая конкретный предмет (например, при его демонстрации в ходе профессионально-технической подготовки), заучиваем его название и сведения о его различных свойствах. В результате, когда мы видим этот предмет вторично, прежде всего оживает отпечаток названия предмета (мы узнаем, что именно мы видим) и одновременно знания об этом предмете: каково его назначение, как им пользоваться. Такой психический процесс, суммирующий память и полученные через органы чувств впечатления первой и второй сигнальных систем, является основным условием успешного освоения любой работы.

При обучении трудовым движениям и операциям, действуют гораздо более сложные процессы памяти. Говоря об автоматизме поступков, выработке навыков, мы уже ссылались на довольно сложное взаимодействие в управлении нашими движениями, осуществляющееся в этих случаях между нервными центрами коры головного мозга и подкорковыми центрами. Наши движения большей частью выполняются в силу возникших на раннем этапе жизни и твердо закрепившихся связей между центрами анализаторов и различными двигательными центрами. Такова значительная часть

движений при ходьбе, письме, разговоре. В этих случаях нервные связи под влиянием многократного повторения становятся такими прочными, настолько «входят» в человека, что под воздействием начального раздражения, вызывающего движения, последующие выполняются автоматически. Но для этого необходимо запечатление и самих движений. И, действительно, наличие относительно самостоятельной двигательной памяти подтверждается тем обстоятельством, что из-за некоторых заболеваний нервной системы у человека нарушается способность к выполнению автоматических движений, движений, усвоенных в раннем детстве. Двигательная память играет особо важную роль в профессионально-технической подготовке. Выработка навыков – это не что иное, как выработка стабильных запечатлений в памяти, запоминание движений. Сначала это просто копирование, подражание, которые в данном случае являются движениями, управляемыми восприятием и памятью и сопровождаемыми вниманием. На сознательном этапе обучения подражание осуществляется под управлением второй сигнальной системы. Повторяя движение, ученик использует и знания, выражая их словами. Начиная действие, он уже имеет в сознании абстрактную, выраженную в словах схему этого действия. Она помогает управлять поступками (например, «сейчас надо поднять руку», или «сейчас надо нажать на рычаг»). Здесь слова фиксируют цель отдельных движений каждого действия, и именно эти внутренние словесные раздражения вызывают такое оживление восприятия и движений, ранее запечатленных в памяти, на основе которого выполняются необходимые движения [16].

Конечно, все эти частичные, составные процессы уже в ходе обучения образуют исключительно сложную взаимосвязь. Еще сложнее обстоит дело с самим трудовым процессом. Внешне здесь роль памяти невелика, поскольку рабочий уже располагает прочными нервными связями, необходимыми для выполнения работы, у него выработаны навыки. Разумеется, это результат не только обучения в буквальном смысле слова, но и тренировки. Тренировка, практика играют довольно важную роль в безопасном и успешном выполнении

работы. Статистика несчастных случаев убедительно показывает, что среди рабочих, не имеющих достаточного опыта, процент несчастных случаев несравненно выше. Более того, по некоторым отраслям промышленности 40-60 процентов общего числа несчастных случаев приходится на рабочих со стажем работы по данной специальности меньше года. Это можно объяснить тем, что именно в процессе практики образуются те довольно тонкие и сложные связи между отпечатками в памяти, которые позволяют автоматически выполнять движения и обеспечивают рабочему возможность в любой момент сознательно вмешиваться в управление ими.

Подобная возможность создается тем, что центры двигательной памяти связаны не только друг с другом, наподобие цепочки, но и с отпечатками слов и ощущений. Приведем в качестве примера случай неожиданного прекращения автоматического выполнения какого-то действия. В ходе обучения специальности обучающимся сообщают об обстоятельствах, которые могут вызвать неожиданную остановку действия и потребность изменения трудовых движений. Эти инструкции оставляют соответствующие следы в памяти. И если в ходе трудового процесса перед обучающимися возникают те обстоятельства, которые требуют изменения автоматически выполняемой работы, то в его сознании оживает отпечаток инструкции. Этот отпечаток связан с двигательным центром, и его оживление оказывает тормозящее воздействие на этот центр - движение прерывается или изменяется. Таким образом, оживление определенных отпечатков памяти может не только вызвать действие связанных с ними других отпечатков, но и оказать на них тормозящее воздействие. Однако такое тормозящее воздействие всегда сочетается с оживлением другого отпечатка или другой системы отпечатков в памяти и это оживление определяет, что мы предпримем, после того как исчезнет автоматизм движений, каким образом изменим свои действия.

Для безопасности труда важно закрепить эти довольно сложные нервные связи. Значительная часть несчастных случаев происходит из-за неспособности рабочего моментально

изменить свои действия. Как говорят в таких случаях, он теряется, утрачивает присутствие духа. Это происходит, как правило, из-за отсутствия достаточной практики, когда не срабатывают быстро и надежно необходимые для этого связи. Сравним, например, двух рабочих, один из которых непрерывно выполняет одну и ту же работу на протяжении нескольких лет, а другой вновь приступил к ней после длительного перерыва. Сразу бросится в глаза, что у второго работа идет с заминками, как бы на ощупь, да и медленнее, чем у первого. В этом случае воспроизведение в памяти знаний, отпечатков движений требует сознательных усилий, рабочий как бы отыскивает в памяти необходимые знания, в то же время собственная неуверенность делает его нетерпеливым, а из-за этого он выполняет отдельные движения излишне резко, поспешно, легко выпадает из ритма работы, все это повышает его подверженность опасности.

В другом случае рабочему, у которого еще нет окрепших систем нервных связей, приходится гораздо внимательнее следить за выполнением отдельных элементов движения, чем опытному рабочему, а это в значительной мере напрягает его внимание. Именно поэтому, если его внимание будет отвлечено неожиданным или сильным внешним раздражителем, он легко может совершить ошибочное действие, что иногда приводит к несчастным случаям. Такой рабочий в меньшей степени может распорядиться своим вниманием, из-за этого скорее устает, что, в свою очередь, оказывает тормозящее воздействие на всю сложную систему нервных связей, управляющих поступками. В результате торможения могут произвольно возникнуть дефекты в движениях (это явление свойственно чаще всего усталым людям): отдельные элементы движения выпадают из привычной последовательности, время реакции увеличивается, координация движений нарушается и т. д. Память – явление гораздо более многогранное и сложное, чем мы представляем его себе по опыту [3].

Отмеченные выше свойства памяти играют специфическую роль в трудовой деятельности. Мы уже указывали, что у рабочего, автоматически выполняющего свою операцию,

могут возникать психические процессы, не связанные с работой. Так, в ходе работы у него могут возникнуть разнообразные воспоминания и связанные с ними мысли. Другими словами, в памяти человека одновременно могут происходить два различных процесса: один связан с работой, а второй, наоборот, отвлекает от нее. Но не всегда последний из них является помехой в работе. Пока степень интенсивности так называемых отвлеченных процессов в памяти не вызывает торможения нервных центров, их влияние может быть только положительным. Ведь эти «посторонние» процессы памяти снимают монотонность работы, выступают в качестве внутреннего бодрящего фактора, тем самым, воздействуя на работоспособность человека, а в отдельных случаях даже и на его отношение к работе. От сознательности трудящегося, то есть от его способности руководить своей психической деятельностью, зависит, насколько он сможет овладеть этими процессами, насколько правильно будет ими распоряжаться и, в конечном счете, насколько сможет он использовать эти процессы для облегчения своего труда, улучшения настроения во время работы, повышения самочувствия.

Память – процесс запоминания, сохранения, последующего узнавания и воспроизведения того, что было раньше. Различают кратковременную и долговременную память.

Кратковременная (секундная или оперативная) память – кратковременный (на несколько минут или секунд) процесс достаточно точного воспроизведения только что воспринятой информации через анализаторы. Например, сохранение первых слов речевой информации. Кратковременная память может удерживать лишь небольшое количество информации.

Запоминание может быть *осмысленное и механическое*. Первое в двадцать раз эффективнее второго. Объясняется это тем, что *механическое запоминание* основано на многократном повторении материала, осмысленное – на его понимании. *Осмысленное запоминание* является наиболее продуктивным. Лучшее запоминание достигается при сочетании образа и слова. Доказано, что в оперативной памяти происходит не только процесс запоминания информации, но и забывания.

Забывание – процесс, при котором происходит «выпадение» того или иного материала из памяти. Это неравномерный процесс, уменьшающийся в первые часы запоминания до 40 %. Одним из средств, препятствующих забыванию, является повторение информации, хранящейся в памяти. Процедура повторения дает возможность переводить информацию из оперативной в долговременную память [16].

Долговременная память – вид памяти, для которой характерно длительное сохранение материала после многократного его повторения и воспроизведения. Долговременная память обеспечивает хранение информации в течение длительного времени (часы, дни, месяцы, годы). Информация, поступившая в долговременную память, с течением времени забывается. Усвоенная информация наиболее значительно уменьшается за первые 9 ч: со 100 % она падает до 35 %. Задача долговременной памяти – организация поведения человека в будущем, требующая прогнозирования вероятности событий. На основании принятой и переработанной информации человек принимает решение. Оно требует осуществления волевого акта. Процедура принятия решения зависит от состояния психики человека, его подготовленности, жизненного опыта, наличия стрессовых ситуаций и т. д. Принятое решение только тогда имеет смысл, когда оно правильно своевременно реализовано. Хорошая память складывается из трех компонентов: природного потенциала памяти, её состояния и тренированности. Природный потенциал памяти – это то, что дала нам природа. Потенциал нашего мозга огромен, и при желании и усилии над собой можно запоминать много слов, событий, фактов. Состояние памяти – это компонент, который существенно изменяет потенциал памяти. Возможности мозга человека гигантские: количество клеток в человеческом мозге составляет 14 миллиардов, а количество связей между ними не поддается подсчету. Тренированность памяти – это регулярные психофизические усилия, способствующие улучшению памяти. Кроме этого, желательно для улучшения памяти человеку соблюдать следующие правила жизни. Правильный режим бодрствования и отдыха. Без нор-

мального сна память на химическом уровне не способна работать в полную мощность. К тому же мозг, человека настроен на биологические ритмы смены дня и ночи, поэтому спать нужно ночью, в темное время суток, тогда происходит полное восстановление клеток мозга. Физические нагрузки. Во время физических нагрузок мозг лучше снабжается кровью и кислородом, когда работают мышцы, выделяются гормоны, необходимые для работы памяти. Полноценное разнообразное питание. Мозг составляет всего 2 % от веса организма, но потребляет 20 % энергии человека. Основным источником энергии для мозга человека – это углеводы. Полезные для мозга углеводы содержатся в кашах. Особенно полезны гречневая и овсяная каши. Полезны макароны из твердых сортов пшеницы и картофель. Самыми лучшими продуктами для памяти являются персик, банан, груша. Самый концентрированный природный углевод – это мед. Углеводов в рационе человека должно быть около 70 %. Роль белка для мозга и памяти огромная [3].

Белки – это строительный материал и для нервных клеток, без которых процесс запоминания невозможен. Очень



важны белки на основе аминокислот. Без белковой пищи человеку не обойтись, учитывая, что часть аминокислот являются незаменимыми и поступают к нам только с пищей. Поэтому регулярно не менее

3 раз в неделю в нашем меню обязано должно присутствовать мясо. Особенно полезной считается говядина. В остальные дни можно потреблять рыбу, молоко, творог и яйца. В рационе человека должно быть около 15 % белков.

Жиры выступают источником энергии. При нормальном употреблении пищи, богатой углеводами и белками, человек

получает достаточно жиров. Самый важный компонент Омега-3 – полиненасыщенная жирная кислота. Она влияет на умственные возможности и память человека. Поэтому если человек хочет улучшить память, то в его меню не реже чем 2 раза в неделю должна быть жирная рыба: сельдь, лосось, форель, семга. Жиров в рационе должно быть 15 % [3].

Говоря о труде как общественной, специфически человеческой деятельности, мы отметили одну из главных его особенностей – осознанность цели трудовой деятельности. Однако для более глубокого понимания этой целеустремленности, сознания цели необходимо познакомиться с сущностью человеческого воображения.

Воображение – своеобразная форма отражения человеком действительности, это преобразование имеющихся в памяти понятий и представлений в новые образы, воплощаемые затем в практической деятельности человека [16].

Физиологической основой создания воображаемых образов могут служить лишь представления памяти. Аналитико-синтетический характер деятельности нервной системы позволяет создать новый образ путем формирования различных сочетаний из уже имеющихся нервных связей, в результате чего этот новый образ отражает реальную действительность в новом виде и содержании.

В тех случаях, когда создание образа происходит без активных волевых усилий личности, само воображение лишается целенаправленности, логичности, приобретая тем самым причудливые и необыкновенные формы. Такое воображение не контролируется сознанием человека, оно пассивно по своему характеру и примерами ему могут служить сновидения, грезы наяву и др.

Совершенно иной характер имеет активное воображение, связанное, например, с деятельностью инженера, выполняющего проект какого-либо сооружения. В процессе его создания проектировщик представляет себе вещь целиком, что означает объединение в новую комбинацию имеющихся у него знаний в этой области. Такая комбинация – существо конструкции, а процесс конструирования, в свою очередь,

включает в себя творческую деятельность воображения, которая затем реализуется в наглядных элементах проекта, в чертежах, набросках, то есть в образе проектируемого сооружения. Этот вид воображения называется *творческим*. Несколько иной характер имеет *воссоздающее* воображение, когда работник по виду отдельных деталей представляет себе станок целиком, на основании проекта – готовую конструкцию. При творческом воображении благодаря взаимодействию первой и второй сигнальных систем создаются образцы объектов, которые в данное время еще не существуют в действительности, то есть происходит творчество в буквальном смысле этого слова. При воссоздающем воображении возникают образы на основе проекта или наброска, которые воплотили в себе результат творческого воображения. Взаимодействие воссоздающего и творческого воображения является непременным условием единства планирования и осуществления его в трудовой деятельности творческого характера.

Воссоздающее воображение проявляется в трудовой деятельности в многообразных формах. Одной из таких форм является воспроизведение рабочим процесса, который ему предстоит выполнить на основе полученных им устных указаний. Учитывая эти указания, используя свои знания, опыт, представления он как бы создает в своем сознании схему деятельности, которая становится одновременно и регулятором его трудовых движений.

В ряде случаев уже одного вида предмета или орудия труда достаточно для того, чтобы в голове рабочего под влиянием его опыта, практики возник образ конечного результата труда. Квалифицированный токарь, например, по внешнему виду заготовки и по заранее заданным размерам отчетливо представляет себе вид готовой детали.

Воображение – это такой психический процесс, который проявляется на каждой фазе работы. Выполняя определенные трудовые движения, рабочий всегда представляет себе конечный итог этих движений, завершение данной фазы работы и переход к следующей. Это особенно важно при таком чередовании фаз работы, когда автоматически выпол-

няемые приемы сменяются осознанными действиями. Для плавного, бесперебойного перехода к очередной фазе работы недостаточно только иметь знания о предстоящем этапе, необходимо представлять их себе. Здесь речь идет о том, чтобы рабочий как бы «во плоти» ощутил схему последующих движений, то есть чтобы в его сознании уже заранее возник образ, который определит его дальнейшие действия [16].

Еще более важный характер имеет другая функция воображения, направленная на устранение трудностей и источников опасности, неожиданно возникающих в трудовом процессе. Например, в работе станка появляются перебои или обнаруживаются признаки, предупреждающие рабочего о возможной опасности. Чтобы предотвратить их, рабочий должен быстро, точно изменить свои действия. В предыдущих главах мы уже упоминали целый ряд психических факторов, соучастие которых, безусловно, необходимо для подобного изменения поступков. Таковы внимание, практический опыт, быстрота реакции. Однако наряду с ними важную роль играет и воображение. Ведь в большинстве случаев до рабочего доходит лишь признак опасности, например, в форме шума, отличающегося от привычного шума станка, или светового сигнала. Для того чтобы рабочий осознал возникающую опасность, он, прежде всего, должен знать взаимосвязь между самой опасностью и признаками, сигнализирующими о ней. А взаимосвязь в большинстве случаев проявляется образно, то есть в сознании рабочего неожиданно возникает возможное следствие опасности. В ряде случаев это отрицательно сказывается на деятельности рабочего, так как нарушает обычное течение нервных процессов. Однако если образное представление опасности сочетается с одновременным мысленным воспроизведением способов защиты от нее, то это вызывает такие действия, которые способствуют устранению опасности. Отсюда вывод, что при обучении рабочих мерам предосторожности следует тесно увязывать сведения об опасности с выработкой навыков по предотвращению ее. Только таким путем можно добиться образования в памяти, мышлении и воображении органического единства

между сознанием опасности и сознанием способности защититься от нее.

Поэтому в обучении, в агитационно-пропагандистской и просветительной работе по охране труда и технике безопасности необходимо связывать возможные последствия несоблюдения мер безопасности с самими этими мерами. Если же эти последствия опасности рассматривать обособленно, то у работника в памяти отложатся такие впечатления, которые потом в процессе воображения смогут породить чувство страха и беспомощности. Особенно необходимо учитывать это при обучении молодых, еще неопытных рабочих. Что касается рабочих, уже овладевших своей специальностью и располагающих большим опытом, то привлечение их внимания к источникам опасности необходимо, прежде всего для того, чтобы сохранить у них в памяти сознание опасности, о которой они, привыкнув к ней, забывают. Здесь основное внимание обращается на наглядность последствий несоблюдения мер безопасности. Для этого используются, например, плакаты по предупреждению несчастных случаев.

Мышление – психический процесс, связанный с деятельностью всего мозга, и выражающийся в отражении предметов и явлений действительности в их существенных признаках. Если восприятие есть отражение единичного предмета в его внешних чертах, то мышление – это отражение общего в единичном, существенного в случайном [16].

Мышление характеризуется следующими свойствами:

1. Социальность заключается в том, что для постановки и решения любой задачи человек использует законы, правила, понятия, которые накоплены обществом.

2. Проблемность выражается в направленности мышления на решение определенной задачи.

3. Общность выражается в том, что, решая какую-то конкретную задачу, человек не подходит к ней как к совершенно необычной. Он находит ту категорию, ту группу явлений, к которой может отнести эту новую задачу, выбирает соответственно те понятия, зависимости, а также приемы,

правила, способы, которыми следует воспользоваться в данном случае.

4. Опосредованность выражается в том, что мышление выражено в языке (опосредовано им) [16].

Процесс мышления (мыслительный процесс) проходит ряд этапов. Для возникновения мыслительного процесса необходимо наличие двух условий: умение отделить новое, необычное от известного, а также стремление узнать, понять, раскрыть это новое. Первый этап мыслительной деятельности – это осознание и формулировка задачи, второй – решение поставленной задачи. Любой процесс решения задач состоит из разложения (анализа) воспринимаемого явления на части и установления (синтеза) новых, неизвестных до этого человеку связей и отношений как внутри одного предмета или явления, так и между разными предметами и явлениями.

Характеризуется процесс мышления набором мыслительных операций:

- *Анализ* – это дробление целого на части, дифференцировка, выделение, абстрагирование от отдельных признаков.

- *Синтез* – мысленное соединение частей предмета (явления), расчлененного в ходе анализа, установление их взаимосвязи и познание этого предмета или явления как единого целого.

- *Сравнение* – установление сходства и различия сопоставляемых предметов.

- *Классификация* – объединение предметов в группы на основе установления сходства главных и второстепенных признаков.

- *Систематизация* – также группировка предметов, но уже не только по сходству основных признаков, присущих всем предметам данного вида. Систематизация предполагает выделение в этой группе более мелких подгрупп.

- *Обобщение* – объединение сходных предметов по случайным, общим для них признакам. Может наблюдаться в форме генерализации и абстрагирования. Генерализация – уровень обобщения, предполагающий объединение предме-

тов по сходству отдельных, чаще всего несущественных признаков.

- *Абстрагирование* – уровень обобщения, предполагающий отвлечение от второстепенных признаков, не имеющих существенного значения для данной задачи. Обобщением является любое правило, любой закон, выведенные на основе наблюдения однородных фактов, явлений или зависимостей в разных условиях. Любое понятие, которым мы пользуемся, есть тоже обобщение.

- *Конкретизация* – применение обобщенного знания к конкретному, отдельному случаю [16].

Основными формами мыслительного процесса являются:

- *Понятие* – это отражение в сознании человека отличительных особенностей предметов и явлений, их общих и специфических признаков, выраженное словом или группой слов. Понятие представляет собой высший уровень обобщения, присущий только словесно-логическому виду мышления. Понятия бывают конкретные и абстрактные. Конкретные понятия отражают предметы, явления, события окружающего мира, абстрактные отражают отвлеченные идеи. Например, «человек», «осень», «праздник» – конкретные понятия; «истина», «красота», «добро» – понятия абстрактные. Содержание понятий раскрывается в суждениях, которые также всегда имеют словесную форму.

- *Суждение* – это форма мышления, содержащая утверждение или отрицание об окружающем мире, его предметах, закономерностях и взаимосвязях. Суждения бывают общими, частными и единичными. В общих утверждается что-либо относительно всех объектов некоторой группы, например: «Все реки текут». Частное суждение относится лишь к некоторым из объектов группы: «Некоторые реки являются горными». Единичное суждение касается только одного объекта: «Волга – крупнейшая река в Европе». Суждения могут образовываться двумя способами. Первый – непосредственное выражение воспринятой взаимосвязи понятий. Второй –

образование суждения опосредованным путем при помощи умозаключений.

■ *Умозаключение* – это выведение нового суждения из двух (или более) уже существующих суждений (предпосылок). Наиболее простой формой умозаключения является силлогизм – вывод, сделанный на основе частного и общего суждения. Например: «Все собаки обладают сильно развитым обонянием» – общая посылка, «Доберман – одна из пород собак» – частная посылка и вывод (умозаключение) – «Доберманы обладают сильно развитым обонянием». Любой процесс доказательства, например, математической теоремы, представляет собой цепочку силлогизмов, последовательно вытекающих один из другого [16].

Качества мышления:

■ *Критичность ума* определяется, как способность адекватно оценивать и контролировать ход и результативность деятельности.

■ *Глубина ума* – это способность проникать в сущность сложных явлений и предвидеть их дальнейшее развитие.

■ *Гибкость ума* – способность находить новые решения при изменении обстановки и условий деятельности (способность быстро изменять качественный план решения задачи исходя из сложившейся обстановки).

■ *Самостоятельность ума* – способность оценить обстановку, выделить, обосновать проблему и решить ее своими силами.

■ *Широта ума* – способность держать под контролем большой поток информации в интересах ее анализа и синтеза [16].

Мыслительная задача возникает в случае, если у человека есть желание или осознание необходимости разобраться в проблемной ситуации; иными словами, возник вопрос – заработало мышление.

Этапы решения мыслительной задачи таковы:

1) осознание проблемной ситуации, точная формулировка вопроса;

2) анализ и синтез данных, относящихся к задаче;

3) выдвижение и анализ гипотез, поиск возможных путей решения;

4) проверка (мысленная или практическая), сопоставление полученного результата с исходными данными [16].

Согласно академику Н. Н. Моисееву, **интеллект** – это, прежде всего, целеполагание, планирование ресурсов и построение стратегии достижения цели (рисунок 5).



Рисунок 5. Структура интеллекта человека.

Для Ж. Пиаже *интеллект* – общий регулятор поведения. Имеются и более конкретные определения интеллекта. Так, М. Шюрер считает, что интеллект – *это «относительно постоянная структура онтогенетически обусловленных способностей индивида постигать и создавать осмысленные или также функциональные связи».*

Для С. Л. Рубинштейна интеллект эквивалентен общей одаренности личности и представляет собой совокупность общих умственных способностей. Эту позицию разделяет и Ч. Спирмен.

Оригинальный подход к пониманию *интеллекта* предложил Б. Г. Ананьев. Он рассматривал интеллект как многоуровневую организацию познавательных сил, охватывающую психофизиологические процессы состояния и свойства личности.

Л. М. Веккер считает *интеллект* категорией, охватывающей целостно функционирующую совокупность познавательных процессов.

Согласно Дж. Гилфорду, *интеллект* – многомерное явление, некоторое сложное свойство, которое можно оценивать по трем измерениям: характеру, продукту и содержанию. Умственная операция, включение в интеллектуальное действие, может быть: по характеру: оценивание, синтез, анализ, запоминание, познание; по продукту: единица, класс, отношение, система, трансформация, рассуждение; по содержанию: действие с объектами, символами, преобразование смыслов (семантические операции), поведение.

Модель *интеллекта* Дж. Гилфорда включает 120 различных интеллектуальных процессов – частных способностей. Они образуются как всевозможные сочетания операций, содержаний и мыслительной деятельности [16].

Для оценивания уровня развития интеллекта обычно применяются тесты интеллекта. Наиболее распространенными являются тесты Стенфорд-Бине и Векслера.

Человек, начиная трудовую деятельность, заранее планирует ее отдельные фазы и конечный результат. Что же происходит в этом случае в его сознании? Не что иное, как формирование выраженных в словах представлений и понятий на основе тех знаний, которые он приобрел в ходе учебы и освоения профессии, и необходимых для выполнения данной трудовой операции.

Под *поведением в узком смысле*, или *индивидуальным поведением*, мы понимаем сумму внешних проявлений человека, регулируемую чисто внутренними (психическими и физиологическими) факторами. Мы говорим *о поведении в широком смысле* тогда, когда оно определяется как внутренними, так и внешними факторами. Понятие поведения в широком смысле слова имеет особенно большое значение, когда

мы говорим о безопасности труда, так как требования безопасности оказывают влияние в процессе работы на индивидуальное поведение человека. Это влияние может быть действенным при условии, если предъявляемые требования к поведению работника на рабочем месте становятся фактором, определяющим его индивидуальное поведение. Таким образом, целью исследования в области психологии безопасности труда является формирование поведения в коллективе.

Ведь часть несчастных случаев происходит как раз из-за неправильного индивидуального поведения, не связанного непосредственно с деятельностью, из-за несоответствия индивидуального поведения требованиям безопасности труда. Сама *деятельность* состоит из суммы движений, приемов и операций, прямо или косвенно определяемых целью работы.

Задачей исследования психологической стороны процесса труда является изучение элементов так называемого *автоматизма* в трудовой деятельности. Что мы понимаем под автоматическим поступком? В трудовой деятельности есть элементы, которые трудящийся выполняет без их осознания, предварительного обдумывания, машинально, «не глядя». Более глубокий анализ таких поступков показывает, что сущность этой «машинальности» состоит в отключении второй сигнальной системы. Это происходит в тех случаях, когда рабочий уже давно хорошо освоил какой-то элемент трудовой операции, бесчисленное количество раз повторял его и выполняет его в совершенстве. В этих случаях путь от ощущения до поступка упрощается: окончание одного действия служит сигналом для начала другого без какого-либо предварительного осмысливания между обоими поступками. Этот автоматизм ускоряет, с одной стороны, всю деятельность, с другой стороны, позволяет трудящемуся думать тем временем о других делах. Так, например, ученик на производстве затрачивает много времени на рабочую операцию, потому что буквально каждое движение в отдельности ему приходится осмысливать, по сравнению с ним опытный рабочий добрую часть движений делает машинально. Однако именно автоматизм действий создает исключительно боль-

шую проблему с точки зрения безопасности труда, потому что при выполнении автоматических движений возникает гораздо больше возможностей для отвлечения внимания, что, в свою очередь, может вызвать несчастные случаи. Но вовсе не значит, что автоматизм – это полное отключение сознания. Одной из существенных особенностей психической жизни человека является то, что он в любой момент может изменить характер управления своими поступками, перейти от автоматизма к их сознательной целенаправленности, подключив вторую сигнальную систему. Однако это возможно при условии, если рабочий во время автоматической деятельности не выключает полностью вторую сигнальную систему, например, не углубляется в размышления или разговоры, не связанные с работой. Автоматизм выполнения рабочих приемов и операций прежде всего следует использовать для того, чтобы дать возможность второй сигнальной системе отдохнуть на определенных фазах трудовой деятельности, сократив соответствующим образом нагрузку на психику. В таких случаях при выполнении хорошо освоенных трудовых движений нервная система у рабочего отдыхает и одновременно готовится к такому этапу работы, который требует максимальной концентрации энергии. И, наоборот, если в такие моменты загрузить психику посторонними разговорами или размышлениями, то могут возникнуть перебои в автоматической работе, нарушится правильный порядок движений и работник окажется не в состоянии правильно среагировать на изменение ситуации, в частности переключиться с автоматического на сознательное выполнение операции. Все это может привести к несчастным случаям [3].

С точки зрения безопасности труда очень важно уяснить, что психическое управление трудовой деятельностью может происходить при самом различном участии сознания: от полной концентрации внимания до полного автоматизма. Физиологические основы этого явления заключаются в том, что для выполнения определенного поступка или совокупности поступков не всегда необходимы процессы такой же сложности в коре головного мозга, что в управлении движе-

ниями наряду с центрами головного мозга принимают участие и нервные центры спинного мозга. Здесь мы видим своеобразное разделение деятельности внутри нервной системы. Это дает возможность сократить нагрузку на нервную систему при выполнении работы, а также определить при организации труда степень участия сознания рабочих при выполнении отдельных элементов работы, что является важнейшим психологическим условием предупреждения несчастных случаев. Значительная часть несчастных случаев, вызванных невнимательностью, происходит или из-за незнания трудящимися, когда и как надо управлять своими действиями, или из-за отсутствия у них навыка усваивать необходимые требования, превращать их во внутренние принципы, формирующие их поведение на рабочем месте.

2.2. Понятие человеческого фактора. Составляющие человеческого фактора

Главным виновником несчастных случаев является, как правило, не техника, не организация труда, а сам работающий человек, который по тем или иным причинам не соблюдал правила техники безопасности: нарушал нормальное течение трудового процесса – не использовал предусмотренные средства защиты и т. п. Комплекс всех качеств индивида, влияющих на его деятельность и безопасность, называется **человеческим фактором**. В понятие «человеческий фактор» включаются как индивидуальные, так и групповые качества и свойства человека. Характеристика психологических, физиологических и других особенностей **совокупности** людей называется **групповым фактором**.

«**Человеческий фактор**» – это характеристика деятельности человека, которая зависит как от человека, осуществляющего эту деятельность, так и от машины, с которой он взаимодействует в процессе этой деятельности [3].

Суть этого фактора состоит в том, чтобы, учитывая возможность человеческих ошибок, попытаться предотвратить их совершение, а также обеспечить средства для выявления

ошибок, их коррекции и компенсации их последствий. Кроме того, в формулировке этого принципа уделяется внимание подготовленности и квалифицированности персонала, деятельность которого оказывает влияние на безопасность.

Представления о значении какого-либо явления или действия складываются в определенной социальной среде. Однако каждый человек по-своему интерпретирует общепринятое представление о значимости опасной ситуации. В основе такой интерпретации лежат психологические особенности конкретной личности. Таким образом, отношение к опасной ситуации складывается из значения опасности, которое приписывается ей обществом, и ее личностного смысла для человека (рисунок 6) [3].



Рисунок 6. Факторы формирования отношения к опасной ситуации.

Составляющие личностного смысла – интеллектуальное и эмоциональное восприятие. Человек не только оценивает степень опасности – она вызывает у него эмоциональные переживания. Эмоциональная сторона отношения к опасной ситуации складывается из значимости-ценности и значимости-тревожности. Значимость-ценность определяет переживания, вызванные ожидаемым или достигнутым успехом в деятельности. Значимость-тревожность определяет переживания, порожденные трудностями, опасностями и последствиями ситуации, как правило, это чувство тревоги. Тревожность обусловлена трудностями, опасностями и возможными последст-

виями ситуации. У человека, имевшего в прошлом негативный опыт выхода из какой-либо опасной ситуации, уровень тревожности может возрасти. Причем не только как реакция на опасность реальную, но также и возможную, независимо от степени ее угрозы. С другой стороны, тревогу порождает и недостаток профессионального и жизненного опыта, неуверенность в себе и в своей безопасности [12].

Осознание индивидом ситуации как высоко опасной может вызвать у него чрезмерно сильное волнение и способствовать снижению его психофизиологических возможностей. Если опасность осознается, но ей не придается чрезмерная оценка, то она может способствовать мобилизации сил.

Таким образом, **степень влияния опасной ситуации определяется:**

- отношением индивида к ситуации, складывающейся из ее значимости для него, опыта нахождения и взаимодействия в ней, а также результата этого взаимодействия для отдельного человека;

- социальным значением ситуации, показателем которого служит общественная оценка опасности ситуации и ее последствий как для отдельного человека, так и для общества в целом. Безопасность личности зависит от ее способности к саморегуляции.

Выделяют четыре фактора, или уровня, обуславливающие возможности саморегуляции:

- биологические свойства человека, проявляющиеся в бессознательной регуляции;

- индивидуальные особенности психического отражения и психических функций человека;

- опыт, навыки, знания, а также умение решать различные задачи безопасно;

- направленность человека, т. е. его мотивы, интересы, установки и т. п. [6].

Последние два фактора формируются в процессе обучения и воспитания. Их действие усиливается по мере роста профессионального и жизненного опыта. Немалую роль играют и креативные способности человека, позволяющие ему

использовать новые методы безопасного решения задачи в самых разнообразных и неожиданных ситуациях. Несчастный случай может произойти не только из-за отсутствия опыта, но и по неосторожности – как результат неиспользования имеющихся возможностей вследствие недооценки сложности задач и переоценки своих качеств. Причинами неосторожного поведения могут стать неполнота сведений об опасных факторах, отвлекающие обстоятельства, излишняя самоуверенность, которая способна привести к снижению внимания, осмотрительности, пренебрежению правилами, средствами защиты. Неосторожность увеличивает возможность опасности.

Для безопасности индивида большое значение имеет также умение преодолеть опасную ситуацию с минимальными потерями. Этот навык формируется в процессе жизнедеятельности.

Особо важное значение в процессе трудовой деятельности имеет **культура безопасности**, которая представляет собой совокупность тех аспектов культуры производства, которые оказывают влияние на безопасность производства.

Основу культуры безопасности составляют люди – работники, эксплуатационники, пользователи, руководители всех уровней. Влияние человеческого фактора на безопасность деятельности в переходный период смены общественно-экономической формации, а также в процессе проведения реструктуризации энергетики значительно возрастает. Социальная напряженность, неудовлетворенность экономическим эквивалентом труда, падение престижа профессии энергетика, снижение взаимного доверия персонала и администрации, прогностическая неопределенность социального статуса, угроза безработицы, дистрессовые (дистресс – вредный стресс) влияния дискомфортных и опасных условий труда – вот далеко не полный перечень факторов, влияющих на профессиональную надежность человека. Необходимо, чтобы знания, умения и навыки безопасного поведения, связанные в единую систему, образовали такой «сплав», который привел к формированию компетентности (компетентность - это готовность

к решению любых практических и теоретических задач в жизни) в том числе и в области культуры безопасности [16].

Одним из составляющих элементов культуры безопасности являются «знания и компетентность», которые обеспечиваются в свою очередь через профессиональную подготовку и инструкции персонала. На сегодняшний день действительно имеет место дефицит знаний, но не, сколько в сугубо профессиональных знаниях, а, сколько в знаниях из области психологии. Таким образом, согласно, положений культуры безопасности персонал следует рассматривать не только в профессиональном пространстве, но и в других психологических пространствах, а именно: жизненном, личностном, индивидуальном, социальном, семейном, а также нормативном пространстве. Причины ошибочных действий персонала не всегда находятся только в профессиональной сфере (хотя в большинстве случаев случаются преимущественно в производственной сфере), но и в любом другом выше перечисленном пространстве.

2.3. Психология личности

Человека и его качества можно расценивать с разных точек зрения. Во-первых, человек, как любая другая живая система, может рассматриваться как **индивид**, т. е. как целостная, неделимая биологическая особь. С другой стороны, человека можно рассматривать как **личность**. В общежитейском смысле это обозначение человеческого индивида как субъекта отношений и сознательной деятельности. Зачастую под личностью понимают не человека в целом, а только сформировавшуюся у него социально-психологическую «надстройку» – устойчивую систему социально значимых черт, характеризующих индивида как члена того или иного общества или общности. Однако при этом имеется в виду, что биологическая подструктура существенно влияет и непосредственно обуславливает особенности личности.

Личность – это определяемое включенностью в общественные отношения системное качество индивида, формируемое в совместной деятельности и общении (А. Н. Леонтьев) [16].

Мотивация и потребности являются необходимым условием для успешного освоения любой профессиональной деятельности. Побуждение, имеющее некоторое качественное содержание и некоторую динамическую силу (значимость), определяет характер и функционально-энергетический уровень соответствующей деятельности.

Мотивация – это система факторов, детерминирующих поведение (по-требности, мотивы, цели). Другими словами, мотивация – совокупность причин психологического характера, объясняющих поведение человека, его направленность, активность.

Мотив – устойчивое личностное свойство, побуждающее к совершению определенных действий. Мотив можно также определить как потребность, соединенную с каким-либо объектом. Потребность как состояние личности связана с чувством неудовлетворенности.

Потребность – избирательная зависимость организма от факторов среды, существенных для самосохранения и саморазвития, источник активности организма [16].

Личность формируется только благодаря жизни в обществе. Человек становится личностью, когда система его мотивов оказывается в соответствии с требованиями общества. К. К. Платонов рассматривает личность как динамическую систему, т. е. систему, развивающуюся во времени, изменяющую состав входящих в нее элементов и связей между ними, при сохранении функции (представленные в главе 1).

Настрой на трудовую деятельность выражается в состоянии особой готовности нервной системы. Его определяют индивидуальные особенности личности, психологические компоненты трудового процесса, эмоциональное отношение трудящегося к работе.

Нейродинамические особенности индивида, и прежде всего сила, подвижность и лабильность нервных процессов являются значимыми для многих видов деятельности, осо-

бенно для тех, которые связаны с работой в сложных, экстремальных условиях. Роль нейродинамических особенностей весьма существенна в обеспечении надежности действий человека при осложнении обстановки. В меньшей степени от них зависит общая успешность деятельности.

Тип нервной системы напрямую зависит от интенсивности процессов торможения и возбуждения и условий, необходимых для их выработки. **Тип нервной системы** – это совокупность процессов, протекающих в коре больших полушарий. Он зависит от генетической предрасположенности и может незначительно меняться в течение индивидуальной жизни. Основными свойствами нервного процесса являются уравновешенность, подвижность, сила.

Темперамент характеризует индивида со стороны динамических особенностей его психической деятельности. Несчастные случаи в наибольшей мере присущи людям с более подвижной и неуравновешенной нервной системой, а также людям, отличающимся слабостью нервной системы по возбуждению и торможении (рисунок 7) [16].



Рисунок 7. Типы нервной системы.

Люди с **холерическим** темпераментом, с преобладанием возбудительного процесса и высокими показателями силы и подвижности нервных процессов быстро приобретают профессиональные навыки. Однако они допускают различные ошибки в начале обучения и имеют склонность к преждевременным действиям. Они быстрее усваивают как вести себя

в особых ситуациях, чем получают навыки поведения в обычных ситуациях. В процессе обучения они задают многочисленные вопросы, оживленно обсуждают детали заданий. Выполняя упражнения на тренажерах, люди такого типа работают быстро, инициативно, живо и эмоционально реагируют на обстановку. Характерные для них недостатки – торопливость и недостаточный контроль внимания.

Представители **сангвинического** темперамента демонстрируют высокую точность при выполнении различных психологически сложных заданий, высокую устойчивость к воздействию внезапных и сильных раздражителей. Реакции на впервые возникающие критические ситуации у них всегда являются активными. Сангвиники обладают высокоразвитой способностью расслабляться даже в короткие паузы, отведенные для отдыха, быстро засыпать, быстро и самостоятельно пробуждаться в заданный срок. Эти люди отличаются вдумчивостью и спокойным, уверенным стилем работы. Для их характера свойственны любознательность, жизнерадостность, добродушие, чувство юмора.

Люди с **флегматическим** темпераментом осваивают профессию более длительное время, повторяя однотипные ошибки. Действия в нормальном режиме работы они осваивают раньше и устойчивее, чем в особых ситуациях. В процессе обучения вопросов задают мало, но они всегда по существу, помогают уточнять важные детали. Работают спокойно, аккуратно, неторопливо. Для них характерно прогрессирующее снижение ошибок и улучшение профессиональной деятельности. Перерывы в обучении не влияют практически на выработку у них профессиональных навыков. В экстремальных ситуациях, диктующих жесткие временные ограничения флегматики могут просто физически не успевать реагировать на изменения обстановки из-за недостаточной лабильности и подвижности нервных процессов.

Люди с меланхолическим темпераментом характеризуются низким уровнем психической активности, замедленностью движений, сдержанностью моторики и речи, быстрой утомляемостью. Они отличаются глубиной и длительностью

эмоций, но относительно слабым внешним выражением чувств. Меланхолики склонны к угнетенному настроению, подавленности и мрачным мыслям. При неблагоприятных условиях у них может развиваться повышенная эмоциональная ранимость, замкнутость, отчужденность [16].

В экстремальных ситуациях меланхолики могут совершать самые невероятные ошибки, несовместимые с высокими профессиональными качествами, из-за слабой нервной системы и высокой тревожности.

Эмоциональная неуравновешенность может стать причиной ошибочных действий профессионала, способных привести к несчастному случаю. Излишняя эмоциональность сказывается на уровне травматизма и косвенно: влечет за собой существенные отклонения от нормы кровяного давления (как в сторону повышения, так и понижения), что, в свою очередь, порождает головные боли, депрессию, бессонницу, болезни желудка. Особенно благоприятную почву для возникновения несчастных случаев создает сочетание эмоциональной неуравновешенности с такими чертами характера, как агрессивность, импульсивность, нетерпимость к замечаниям, рассеянность.

При высоких требованиях выполняемой задачи могут возникнуть эмоциональные помехи. Высокая напряженность, связанная с неясностью задания или страхом недостижения требуемого результата, приводит к дезорганизации поведения. Частой причиной эмоциональных помех является конфликт между двумя противоречивыми целями: выполнением задачи и сохранением собственной безопасности. При этом к несчастным случаям более предрасположены люди, склонные скорее избежать неудачи, чем достичь успеха.

Характер – это совокупность устойчивых, тесно взаимосвязанных и отчетливо проявляющихся особенностей личности, выражающихся в отношении человека к себе, другим и деятельности, что в совокупности определяет своеобразие поведения человека.

Характерологические особенности личности (черты характера) проявляются в различных видах деятельности чело-

века. Чертами характера называют сложные индивидуальные особенности, достаточно показательные для человека и позволяющие с известной вероятностью прогнозировать его поведение в определенных ситуациях. Черты характера на основе их связи с познавательными, эмоциональными и волевыми психическими процессами разделяют соответственно на познавательные, эмоциональные и волевые.

Различные черты характера группируются в зависимости от того, отражают ли они отношение человека к себе, другим людям или деятельности. Характер может отличаться присутствием наиболее ярко проявляющихся черт, которые были названы акцентуациями характера. Разработкой этой проблемы занимались К. Леонгард и А. Е. Личко. Знание акцентуаций характера дает возможность прогнозировать действия специалиста в той или иной ситуации. Кроме того, распознавание акцентуированных личностей дает возможность предотвратить их превращение в соответствующий тип психопатии, то есть предотвращает патохарактерологическое формирование личности.

Важно знать, что акцентуации характера, окончательно сформировавшись в подростковом возрасте, в дальнейшем имеют тенденцию к сглаживанию и в характере рабочего рассматриваются в стертой форме [16].

Выделяют следующие *акцентуации характера*.

1. *Гипертимный тип*. Характерно хорошее настроение, стремление к лидерству, часто неформальному. Хорошее чувство нового сочетается с неустойчивостью интересов, а большая общительность с неразборчивостью в выборе знакомств. Легко осваивается в незнакомой обстановке, плохо переносит одиночество, строго регламентированную дисциплину, монотонный и требующий аккуратности труд. Склонны переоценивать свои возможности и строить чрезмерно оптимистические планы на будущее. Раздражаются при попытке подавить их активность и лидерские претензии.

2. *Циклоидный тип*. Характеризуется цикличностью развития: фаза субдепрессии сменяется гипертимной фазой. В субдепрессивной фазе падает работоспособность, утрачи-

вается интерес, идет избегание компаний. Нарекания, унижающие самолюбие, могут навести на мысли о неполноценности, ненужности и подтолкнуть к суициду. Плохо переносится резкая ломка стереотипов. В гипертимной фазе ведут себя как гипертимы.

3. *Лабильный тип.* Характерна крайняя изменчивость (лабильность) настроения, от которого зависит все: самочувствие, аппетит, работоспособность, общительность. Маломотивированные (для окружающих) смены настроения могут создать впечатление поверхностности и легкомыслия. Для них характерны глубокие чувства, искренняя привязанность к тем, от кого исходит любовь, забота, внимание. Предпочитают дружить с теми, кто может их поддержать, удовлетворить потребность в сопереживании. На роль лидера не претендуют. Избирательная интуиция позволяет быстро определить, как к нему относятся окружающие. Самооценка отличается искренностью и умением правильно отметить черты своего характера. Слабым звеном является эмоциональное отвержение со стороны значимых лиц.

4. *Психастенический тип.* Главными чертами являются нерешительность, склонность к бесконечным рассуждениям, тревожная мнительность в виде опасений за будущее, любовь к самоанализу и легкость возникновения навязчивых опасений. Психологической защитой от постоянной тревоги за будущее становятся придуманные приметы, ритуалы, а также педантизм и формализм (если все заранее предусмотреть и не уклоняться от намеченного плана, то ничего плохого не случится). Все ручные навыки и занятия спортом даются плохо. Самооценка, несмотря на склонность к само-анализу, не всегда отличается правильностью. В трудных ситуациях, предъявляющих повышенные требования к чувству ответственности.

5. *Эпилептоидный тип.* Главной чертой является склонность к состояниям злобно-тоскливого настроения, с постепенным нарастанием раздражения и поиском объекта, на котором можно было бы сорвать зло. Аффекты у них сильны и продолжительны. Лидерство проявляется в стремлении властвовать над сверстниками. Инертность, вязкость

накладывают отпечаток на всю психику – от моторики и эмоций до мышления и личностных свойств. Мелочная аккуратность, скрупулезность, дотошное соблюдение всех правил, даже в ущерб делу, допекающий окружающих педантизм обычно рассматриваются как компенсация собственной инертности. Самооценка обычно однобокая.

6. *Истероидный тип.* Главными чертами являются беспредельный эгоцентризм, ненасытная жажда внимания к своей особе, восхищения, удивления, сочувствия. Внешние проявления эмоциональности на деле оборачиваются отсутствием глубоких чувств при большой театральности переживаний, склонности к рисовке и позерству. Окружающие распознают их выдумки, ненадежность, поэтому они часто меняют компании. Самооценка не объективная: обычно представляют себя такими, какими в данный момент легче всего произвести впечатление.

7. *Неустойчивый тип.* Главная черта – нежелание работать, учиться, постоянная тяга к развлечениям, праздности. При строгом и непрерывном контроле нехотя подчиняются, но всегда ищут случай избежать труда. Полное безволие обнаруживается, когда дело касается исполнения обязанностей. С желанием развлечься связаны делинквентность (преступное поведение) и ранняя алкоголизация; тянутся к уличным компаниям. Из-за трусости и недостаточной инициативности оказываются в компаниях в подчиненном положении. К своему будущему равнодушны, планов не строят. От любых трудностей и неприятностей стараются убежать и не думать о них. Самооценка обычно неверная – легко приписывают себе гипертимные или конформные черты.

8. *Шизоидный тип.* Главные черты – замкнутость и недостаток интуиции в процессе общения. Трудно устанавливаются неформальные, эмоциональные контакты. Быстрая истощаемость в контакте ведет к еще большему уходу в себя. Недостаток интуиции проявляется неумением понять чужие переживания, догадаться о несказанном вслух. Характерен недостаток сопереживания. Внутренний мир почти всегда закрыт для других, увлечения отличаются силой, нередко не-

обычностью. Самооценка не полная: хорошо констатируется замкнутость, трудность контактов, непонимание окружающих, другие особенности подмечаются хуже. В самооценке ими нередко подчеркивается неконформизм.

9. *Сенситивный тип.* Главными чертами являются большая впечатлительность и чувство собственной неполноценности. Видят в себе много недостатков. Замкнутость, застенчивость проявляются в присутствии посторонних и непривычной обстановке. С незнакомыми трудны даже самые поверхностные контакты, но с теми, к кому привыкли, бывают достаточно общительны и откровенны. Непосильной оказывается ситуация, где они оказываются объектом недоброжелательного внимания. Самооценка отличается высоким уровнем объективности [16].

Способности – это индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие успех в деятельности, в общении и легкость овладения ими. Способности не могут быть сведены к знаниям, умениям и навыкам, имеющимся у человека, но способности обеспечивают их быстрое приобретение, фиксацию и эффективное практическое применение.

Способности можно классифицировать на:

1) природные (или естественные) способности, в основе своей биологически обусловленные, связанные с врожденными задатками, формирующиеся на их базе при наличии элементарного жизненного опыта через механизмы научения типа условно-рефлекторных связей;

2) специфические человеческие способности, имеющие общественно-историческое происхождение и обеспечивающие жизнь и развитие в социальной среде.

Специфические человеческие способности в свою очередь подразделяются на:

а) **общие,** которыми определяются успехи человека в самых различных видах деятельности и общения (умственные способности, развитые память и речь, точность и тонкость движений рук и т. д.), и **специальные,** определяющие успехи человека в отдельных видах деятельности и общения, где не-

обходимы особого рода задатки и их развитие (способности математические, технические, литературно-лингвистические, художественно-творческие, спортивные и т. д.);

б) **теоретические**, определяющие склонность человека к абстрактно-логическому мышлению, и практические, лежащие в основе склонности к конкретно-практическим действиям. Сочетание этих способностей свойственно лишь разносторонне одаренным людям;

в) **учебные**, которые влияют на успешность педагогического воздействия, усвоение человеком знаний, умений, навыков, формирования качеств личности, и творческие, связанные с успешностью в создании произведений материальной и духовной культуры, новых идей, открытий, изобретений. Высшая степень творческих проявлений личности называется гениальностью, а высшая степень способностей личности в определенной деятельности (общении) – талантом;

г) **способности к общению**, взаимодействию с людьми и предметно-деятельностные способности, связанные со взаимодействием людей с природой, техникой, знаковой информацией, художественными образами и т. д. [16].

Человек, способный ко многим и различным видам деятельности и общения, обладает общей одаренностью, т. е. единством общих способностей, обуславливающим диапазон его интеллектуальных возможностей, уровень и своеобразие деятельности и общения.

Таким образом, **способности** – индивидуально психологические особенности человека, проявляющиеся в деятельности и являющиеся условием успешности ее выполнения. От способностей зависит скорость, глубина, легкость и прочность процесса овладения знаниями, умениями и навыками, но сами способности не сводятся к знаниям и умениям.

Исследованиями установлено, что способности – прижизненные образования, что их развитие идет в процессе жизни, что среда, воспитание активно формируют их.

Глубокий анализ проблемы способностей был дан Б. М. Тепловым. Согласно развиваемой им концепции, врожденными могут быть анатомо-физиологические и функцио-

нальные особенности человека, создающие определенные предпосылки для развития способностей, называемые задатками.

Задатки – это некоторые генетические детерминированные (врожденные) анатомо-физиологические особенности нервной системы, составляющие индивидуально-природную основу (предпосылку) формирования и развития способностей.

Способности – не статичные, а динамические образования, их формирование и развитие происходит в процессе определенным образом организованной деятельности и общения. Развитие способностей происходит поэтапно [16].

Задатки весьма многозначны, они – лишь предпосылки развития способностей. Способности, развивающиеся на их основе, обуславливаются, но не предопределяются ими. Характерным для задатков является то, что они сами по себе еще ни на что не направлены. Задатки влияют, но не решающим образом, на процесс формирования и развития способностей, которые формируются прижизненно в процессе деятельности и воспитания. Задатки обуславливают разные пути формирования способностей, влияют на уровень достижения, быстроту развития.

Каждая способность имеет свою структуру, в ней различают ведущие и вспомогательные свойства.

Выделяют следующие уровни способностей: репродуктивный, который обеспечивает высокое умение усваивать готовое знание, овладевать сложившимися образцами деятельности и общения, и творческий, обеспечивающий создание нового, оригинального. Но следует учитывать, что репродуктивный уровень включает элементы творческого, и наоборот.

Исследование различных видов специальных способностей проводится главным образом в связи с профессиональной ориентацией и профотбором. Все многообразие профессий было предложено (Е. А. Климов) разделить на пять основных типов в зависимости от объекта, на который они направлены: П – природа (растения, животные), Т – техника (машины, материалы), Ч – человек, группы людей, З – знаковая информация (книги, языки, коды, модели), Х – художественные образы (искусство). При решении задач профориен-

тации целесообразно определить прежде всего склонности молодого человека к перечисленным типам профессий [16].

Таким образом, психологический настрой на трудовую деятельность выражается в состоянии особой готовности нервной системы. Его определяют индивидуальные особенности личности, психологические компоненты трудового процесса, эмоциональное отношение трудящегося к работе.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ:

1. Понятие и сущность психических процессов.
2. Значение психических процессов для обеспечения безопасности на производстве.
3. Роль человеческого фактора в рамках производственной деятельности.
4. Суть понятия «культура безопасности».
5. Влияние темперамента и характера на обеспечение безопасности труда.
6. Роль способностей в производственной деятельности.

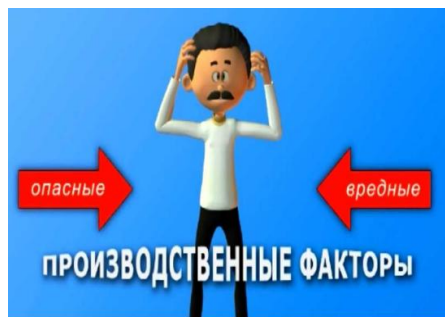
ГЛАВА 3. ПСИХОТРАВМИРУЮЩИЕ ФАКТОРЫ НА ПРОИЗВОДСТВЕ

3.1. Опасные и вредные факторы на производстве и их психофизиологические аспекты

Материальными носителями опасных и вредных производственных факторов (ОВПФ) являются объекты, формирующие трудовой процесс.

К определяющим признакам опасных и вредных производственных факторов относятся:

- 1) возможность непосредственного отрицательного воздействия на организм человека;
- 2) затруднение нормального функционирования органов человека;
- 3) возможность нарушения нормального состояния производственного процесса, в результате которого могут возникать аварии, взрывы, пожары, травмы [21].



Наличие хотя бы одного из указанных признаков является условием для отнесения факторов к опасным и вредным.

Принцип классификации ОВПФ состоит в делении объектов на классы и категории по признакам,

связанным с опасностью.

По происхождению опасности они делятся на следующие группы: природные, техногенные, антропогенные, биологические, экологические, социальные.

По воздействию на человека выделены четыре группы факторов: физические, химические, биологические, психофизиологические.

По локализации энергии факторы делятся на: активные (имеющие запасенную энергию) и пассивные (активизирующиеся за счет энергии человека).

По времени нанесения вреда факторы можно разделить на: импульсивные и кумулятивные.

По жизненному циклу производства выделяют ОВПФ, происходящие на стадиях: научно-исследовательской работы, опытно-конструкторской работы, в процессе производства, во время эксплуатации объекта, в процессе реконструкции и модернизации [21].

Таким образом, условия труда, в которых осуществляется трудовая деятельность работника, predetermined заранее.

Следует также отметить, что параметры ОВПФ могут быть:

а) измеряемыми, которые подлежат количественной оценке путем прямого измерения;

б) неизмеряемыми, оцениваемыми расчетными, органолептическими и другими методами.

Факторы, обусловленные особенностями характера и организации труда работающих, параметров рабочего места и оборудования, выделяют в комплекс так называемых пси-

хофизиологических опасных и вредных производственных факторов. Они могут оказывать неблагоприятное воздействие на функциональное состояние организма человека, его самочувствие, эмоциональную и интеллектуальную сферы и приводить к стойкому снижению работоспособности и (или) нарушению состояния здоровья работающих [23].

По характеру действия психофизиологические ОВПФ делятся на:

а) физические перегрузки (статические и динамические);

б) нервно-психические перегрузки (умственное перенапряжение, перенапряжение анализаторов, монотонность труда, эмоциональные перегрузки).

Психофизиологические факторы могут быть охарактеризованы **параметрами** трудовых (рабочих) нагрузок и (или) **показателями** воздействия этих нагрузок на человека. К ним можно отнести:

- показатели динамической нагрузки (масса поднимаемого или перемещаемого груза, расстояние перемещения, мощность внешней работы, мелкие стереотипные движения кистей и пальцев рук за смену и пр.);

- показатели статической нагрузки (масса и продолжительность удержания груза, статическая нагрузка за рабочую смену при удержании груза, рабочая поза и др.);

- показатели внимания (длительность сосредоточенного наблюдения, плотность и количество сигналов за час);

- показатели напряженности зрительной работы (угловой размер объекта различения, количество объектов одновременного различения, время непрерывной работы и т. д.);

- показатели напряженности слуха (уровень звукового давления, степень разборчивости слов);

- показатели монотонности труда (число элементов в технологической операции, продолжительность выполнения повторяющихся операций, время наблюдения за ходом производственного процесса) [23].

В производственной деятельности существуют, во-первых, **устойчивые**, длительно действующие в организме

человека факторы, порождающие его предрасположенность к опасности, и, во-вторых, факторы, которые возникают в нем временно по тем или иным внешним или внутренним причинам (**неустойчивые**).

К **устойчивым факторам**, способствующим предрасположенности человека к несчастным случаям, относятся особенности темперамента, функциональные изменения в организме, недостатки органов чувств, функциональные нарушения связи между сенсорными и моторными процессами, пристрастие к алкоголю, наркотикам.

Особенности темперамента. В целом ряде исследований деятельности людей различных профессий было установлено влияние качеств темперамента, и, в частности, слабости нервной системы, на результаты трудовой деятельности и, особенно на поведение в экстремальных ситуациях. Целый ряд поведенческих реакций, отражающих способность человека противодействовать опасности, непосредственно зависят от свойств нервной системы. Так, способность к длительной активной работе и противодействию утомлению зависят от индивидуальной выносливости нервной системы по отношению к возбуждательному и тормозному процессу, т. е. от ее силы.

От силы нервной системы зависят также способности к экстренной мобилизации в аварийной ситуации и возможность успешно действовать, несмотря на отвлекающие факторы и помехи.

Кроме силы нервной системы к качествам темперамента относятся: подвижность нервной системы, лабильность нервной системы, уравновешенность нервных процессов, экстравертность, показатель невротизма.

От подвижности и лабильности (неустойчивости) нервной системы, от уравновешенности нервных процессов зависят такие важные для безопасности труда качества, как способность к переключению внимания и к быстрому реагированию на опасные сигналы.

С несчастными случаями тесно связано и такое качество темперамента, как экстравертность.

Показатель невротизма отражает фактически эмоциональную неуравновешенности.

Таким образом, качества темперамента являются существенно важными показателями устойчивой предрасположенности к опасности.

Функциональные изменения в организме. Здесь имеются в виду стойкие патологические изменения, которые хотя и не делают людей нетрудоспособными, но мешают в работе и повышают их предрасположенность к несчастным случаям. Например, сердечно-сосудистые заболевания, диабет и другие болезни. Такие функциональные изменения оказывают на поведение рабочего как прямое влияние (слабость, недомогание), так и косвенное, за счет общего влияния на психику (подавленность, депрессия, раздражительность) [25].

Кроме отмеченных выше болезней прямой причиной травматизма и его повторяемости являются также различные функциональные расстройства нервной системы.

Недостатки органов чувств. В основном это касается ухудшения зрения, слуха.

Причины несчастных случаев из-за этого нередко выявляются уже после происшествия.

Правда, недостатки зрения обычно корректируются с помощью очков. Однако сами условия труда не всегда позволяют использовать такие очки (если, например, требуется одевать защитную маску; или при такой работе, где очки быстро загрязняются).

Функциональные нарушения связи между сенсорными и моторными процессами. В основе устойчивой предрасположенности к несчастным случаям может лежать как замедленное, так и чересчур поспешное реагирование на сигнальные раздражители. Нарушение координации часто проявляется в неспособности выполнять тонкие и сложные движения рук. Люди с подобными нарушениями порой опускают некоторые элементы сложных комбинированных движений, порой включают совсем ненужные элементы. В повседневной жизни их обычно называют неловкими.

Пристрастие к алкоголю, наркотикам. Эти пороки устойчиво повышают предрасположенность к травматизму. Следует заметить, что и потом, когда люди избавляются от таких привычек, у них зачастую сохраняется повышенная предрасположенность к несчастным случаям.

Ко второй группе факторов, которые **временно** повышают предрасположенность рабочего к несчастным случаям, относятся: неопытность, неосторожность, утомление, дистресс, биологические ритмы, атмосферные воздействия, климатические условия и др.

Большинство факторов в той или иной мере мы уже затрагивали ранее. Выделим наиболее существенные, не отмеченные ранее особенности.

Под **неопытностью** понимается отсутствие и ля недостаточность у рабочего навыков и умений, необходимых для приложения полученных при обучении знаний в конкретном труде.

С неопытностью (первичной беспечностью) связан высокий травматизм на первом этапе практического освоения профессии. Она порождает ошибки и травмы по ряду причин.

Во-первых, пока не выработаны необходимые трудовые навыки (отсутствуют вторичные автоматизмы) рабочему приходится подвергать выполнение большинства трудовых операций сознательному контролю. А это мешает распределению внимания: рабочий упускает из виду многие трудовые факторы, которые он должен учитывать в своих действиях [25].

Во-вторых, незнание многих особенностей работы может привести к ошибочным действиям.

В-третьих, неуверенность в себе, опасения по поводу возможных ошибок, своей безопасности вынуждают рабочего действовать с высокой концентрацией внимания, что при длительной работе порождает состояние напряженности и развитие утомления.

Все эти причины, вместе взятые, создают временную предрасположенность рабочего к несчастному случаю.

Если неопытность связывается с недостатком возможностей рабочего, то *неосторожность* является результатом

неиспользования этих возможностей из-за недооценки сложности задачи или переоценки своих трудовых качеств.

Впрочем, неосторожность может возникать и по другим причинам: неполноты сведений об опасных факторах, под влиянием отвлекающих обстоятельств и т. д.

Однако во всех случаях неосторожность выступает как временное явление, ведущее к увеличению предрасположенности к опасности.

Утомлением принято называть соответствующие временные изменения в организме, проявляющиеся в понижении работоспособности при интенсивной или длительной работе. Сам факт понижения работоспособности уже свидетельствует о снижении уровня защитных реакций организма и о понижении защищенности индивида. Для поддержания требуемых результатов труда в условиях более низкой работоспособности человеку приходится использовать волевую саморегуляцию, включать в действие свои резервы [19].

Утомление развивается весьма неравномерно. Оно особенно сказывается перед перерывом на обед, а также в последние часы смены. Перед самым концом смены усталость спадает, что объясняют «конечным порывом», эмоциональным подъемом, вызванным окончанием работы, предвидением перемены деятельности, отдыха. Практика показывает, что в периоды кульминации утомления частота несчастных случаев выше, чем в другие периоды рабочей смены.

Еще большую угрозу для безопасности труда представляет состояние переутомления. Если утомление является для человека нормальным, естественным состоянием, которое восстанавливается обычным отдыхом, то переутомление — это уже патологическое состояние, которого обычный отдых не снимает.

Для устранения переутомления требуется медицинское лечение и порой длительное. В состоянии переутомления перечисленные выше проявления утомления гиперболизуются и обостряются, что особенно негативно отражается на безопасности труда.

Воздействие различных стрессоров, вытекающих из производственных и социальных отношений, на психофизиологическое состояние рабочего и влияние этого состояния на предрасположенность его к несчастным случаям. Физическая опасность, которой подвергается рабочий в процессе труда, особенно после пережитого им несчастного случая, может выступать как стрессор, повышающий его предрасположенность к опасности. Состояния дисстресса возникают по множеству разнообразных причин. Так, например, вследствие несовпадения характера труда с темпераментом рабочего; из-за неприятностей в личной жизни; вследствие различных воздействий среды и пр.

Описанные выше временные факторы и состояния обычно ощущаются человеком, а вступающие при этом в действие механизмы саморегуляции в той или иной мере помогают ему в достижении трудовых целей и сохранении при этом безопасности. Важно, чтобы люди знали, что в таких состояниях они являются; более предрасположенными к опасности, и это обстоятельство уже будет дополнительно содействовать их самосохранению [9].

Однако существует ряд временных факторов, снижающих уровень защищенности, действие которых непосредственно не ощущается и не осознается человеком. Поэтому они не встречают прямого противодействия организма, и это делает эти «коварные» факторы особенно опасными.

Так, установлено, что в организме человека действуют различные **биологические ритмы**, определяющие изменение его биологической активности. Эти ритмы проявляются со дня рождения и имеют положительные полупериоды, когда соответствующая активность возрастает, и отрицательные, когда она падает. Поскольку ритмы имеют различные полупериоды, то у человека в разные моменты времени создаются разнообразные сочетания уровней и полярностей различных видов активности. В определенные дни, на которые приходится одновременные изменения фаз нескольких видов биологической активности, существенно понижаются психофизиологические возможности человека. Такие дни были на-

званы «критическими», и именно в эти дни особенно понижается защищенность человека от опасности и создаются такие состояния, которые благоприятствуют возникновению несчастных случаев.

Биологическая активность изменяется также и под влиянием **атмосферных и космических воздействий**. Так, установлено, что фаза Луны отражается на состоянии людей и что в периоды полнолуния возрастает агрессивность, особенно тех, кто эмоционально неуравновешен. Исследования, к сожалению, показывают, что на такие периоды приходится наибольшее число самоубийств. Ученые предполагают, что под воздействием гравитационных сил, вызванных изменением взаимоположения небесных тел, земного магнетизма или ионизации атмосферы происходят соответствующие сдвиги в организме и психике человека, которые отражаются на его состоянии и поведении.

Общеизвестным фактором является влияние **метеорологических условий** на состояние здоровья и, естественно, на несчастные случаи. Существует целая наука под названием «медицинская керосология» (от греческого слова «керос» – погода), изучающая реакции организма на неблагоприятные погодные условия. Есть понятие «*керосочувствительность*», т. е. метеочувствительность. Термин этот определяется, как свойство организма отвечать на воздействие погодного фактора развитием физиологической, предпатологической или патологической реакции. Даже среди здоровых людей керосочувствительные составляют 35–45 % [9].

В представлениях о психической регуляции принятия решения (ПР) присутствуют понятия готовности к риску и **склонности к риску**, границы которого неточно очерчены и включают отнесенность к концептам рисков поведения и поведенческого принятия риска.

Склонность к риску включает представление о личностном риске как индивидуальном свойстве и различные модели поведения людей в однотипных задачах.

Готовность к риску более относится к субъективному принятию решения в условиях неопределенности как недостаточности интеллектуальной ориентировки.

В современных исследованиях наряду с усилением позитивного отношения к факторам риска, как условию развития самоконтроля произошла переориентация в наполнении этого понятия, как развитие представлений об обдуманном риске. Известно, что существующие формы познавательной активности с разнo уровневymi механизмами рискованности как свойства, характеризующего когнитивные стили и интеллектуальные стратегии. Оказалось, что на разных этапах оформления интеллектуальных стратегий влияют разные индивидуальные проявления личной предрасположенности к рискованности. Стали более четко различать модели принятия решения и модели принятия риска. В разработке конструктора принятия риска позволяет систематизировать сложности в разных направлениях – в частности, в психологии личности и познания – представлениях о психологических факторах риска в их регуляторной роли по отношению к процессам принятия решения.

Существенным свойством интеллектуально-личностной регуляции принятия решения является готовность субъекта к принятию решения в условиях неопределенности, предполагающая «принятие риска». Люди значительно отличаются по готовности к принятию риска. Высокая готовность к риску сопровождается низкой мотивацией к избеганию неудач (защитой). Готовность к риску достоверно связана прямо пропорционально с числом допущенных ошибок.

Современные исследования дают следующие результаты:

- с возрастом готовность к риску падает;
- у более опытных работников готовность к риску ниже, чем у неопытных;
- у женщин готовность к риску реализуется при более определенных условиях, чем у мужчин;
- у военных командиров и руководителей предприятий готовность к риску выше, чем у студентов;

- с ростом отверженности личности, в ситуации внутреннего конфликта растет готовность к риску;

- в условиях группы готовность к риску проявляется сильнее, чем при действиях в одиночку, и зависит от групповых ожиданий [9].

Субъективные репрезентации факторов риск в ситуации также влияют на готовность субъекта отвечать за последствия выборов.

Принятие риска – можно рассматривать, как акт интеграции на уровне самоосознания личности мотивационных предпосылок и репрезентаций свойств ситуации, как включающей субъективное принятие риска.

Факторы деструкции трудовой активности, ведущие к должностным нарушениям. Так как субъект профессиональной деятельности реализует свою трудовую активность на трех независимых друг от друга уровнях – это личностном, профессиональном и организационном, то и должностные нарушения происходят на этих уровнях.

Максимально представлены факторы трудовой активности на профессиональном уровне. Это ограничение профессиональной компетентности – в 100 % должностных нарушений, далее следует отсутствие профессионального самоопределения – 91 %, и 92 % неадекватное профессиональное самоопределение.

На организационном уровне ведущим фактором трудовой деструкции (Д) является фактор полного нормативно-регулируемого содержания выполняемых человеком трудовых функций – 91 %.

И, наконец, на личностном уровне фактор «психической неполноценности личности» представлен в 73 % должностных нарушений [9].

3.2. Конфликты на производстве

3.2.1. Понятие и сущность конфликта. Классификация причин конфликта на производстве

Хорошо известно, что развитие любого общества, любой социальной общности или группы, даже отдельного индивида представляет собой сложный процесс, который отнюдь не всегда разворачивается гладко, а нередко связан с возникновением, разворачиванием и разрешением противоречий. Фактически вся жизнь любого человека, любого коллектива или организации, любой страны соткана из противоречий. Эти противоречия обусловлены тем, что разные люди занимают различные позиции, руководствуются различными интересами, преследуют различные цели, а потому, стремясь реализовать свои потребности, интересы и цели, довольно часто вступают в противоборство друг с другом два или более индивидов, а иногда социальных групп и даже стран активно ищут возможность помешать сопернику достичь определенной цели, предотвратить удовлетворение его интересов или изменить его взгляды, представления, оценки позиции. Такое противоборство, ведущееся путем спора, применения угрозы или запугивания, использования физической силы или оружия, называется конфликтом.

Несомненно, **конфликт** – явление социальное, порождаемое самой природой общественной жизни. Он непосредственным образом выражает те или иные стороны социального бытия, место и роль человека в нем [1].

Конфликт – явление осознанное, действие обдуманное. Он подтверждает ту истину, что человек принципиально отличается от других живых существ тем, что его намерения и поступки направляются не врожденными инстинктами, не меркой своего вида, а программой, целевыми установками, которые вырабатываются им самим в процессе своей жизнедеятельности. Человек наделен специфическим, только ему присущим качеством – разумом, способностью отражать ре-

ально существующий мир и общественно-историческую практику [1].

Таким образом, конфликт предстает как осознание на уровне отдельного человека, социальной группы или более широкой общности противоречивости процесса взаимодействия и отношений, различий, а то и несовместимости интересов, ценностных оценок и целей, как осмысленное противостояние.

Следующая черта: *конфликт – явление широко распространенное, повсеместное, вездесущее*. Конфликтные ситуации возникают во всех сферах общественной жизни – будь то экономика, политика, быт, культура или идеология. Они неизбежны как неотъемлемый компонент развития общества и самого человека.

В самом деле, разве можно представить себе становление отдельной личности или деятельность организации без внутренней напряженности, противоречий, преодоления застоя и косности, столкновений и борьбы. Причинами их могут быть, в частности, условия хозяйствования, стечение неблагоприятных для функционирования организации обстоятельств; проблемы трудовой мотивации, связанные с оплатой труда, содержанием и престижностью работы, отношениями в коллективе между отдельными лицами и социальными группами; структурные нестыковки, обрывы в коммуникативных связях, недовольство работников решениями администрации; эмоциональные всплески, вызываемые различиями в темпераменте, характере и манере поведения совместно работающих людей, их возрасте и жизненном опыте, нравственных представлениях, уровне образования, квалификации и общей культуры.

Весьма существенно, что конфликт – это такое взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства личностей или общественных сил, интересов, взглядов, позиций по меньшей мере двух сторон. В процессе его развертывания имеют место и действия и контрдействия, так как осуществление намерений участников конфликта неизбежно сопряжено с вмешательством в де-

ла другой стороны (или сторон), нанесением ей определенного ущерба, преодолением сопротивления, созданием помех, мешающих добиться поставленной цели.

И еще одна важная черта, которая выражается в том, что *конфликт – прогнозируемое явление, подверженное регулированию*. Это объяснимо самой природой возникновения конфликтных столкновений, формами взаимодействия участвующих в них сторон, заинтересованностью в исходе и последствиях противоборства.

Во-первых, конфликтное взаимодействие отличается тем, что противостояние в нем выразителей несовпадающих интересов и целей служит для них одновременно и связующим звеном. Ведь стороны сталкиваются друг с другом в определенной социальной среде, объективные условия и субъективные устремления непременно чем-то объединяют конфликтующих.

Во-вторых, любой участник конфликтного противостояния так или иначе должен аргументировать свою позицию, обосновывать притязания и мобилизовать силы для реализации выдвигаемых им требований. Ему приходится анализировать складывающуюся ситуацию, строить прогнозы, взвешивать последствия, намечать планы, принимать решения, добиваться их осуществления, корректировать свое поведение и действия, умерять эмоции, т.е. пускать в ход весь арсенал управленческих средств, который во многом служит улаживанию конфликта.

Особое значение для описания причин конфликта на производстве имеет классификация, предложенная А. Я. Анцуповым и А. И. Шипиловым:

- объективные;
- организационно-управленческие;
- социально-психологические;
- личностные [5].

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов и причин: объективных, организационно-управленческих, социально-психологических

и личностных. Первые две группы факторов носят объективный характер, третья и четвертая – субъективный.

К числу **объективных причин** конфликтов можно отнести главным образом те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок и т. п. Объективные причины приводят к созданию предконфликтной обстановки – объективного компонента предконфликтной ситуации. Например, в цехе освобождается должность его начальника, на которую могут претендовать несколько инженеров, работающих в данном цехе. Поскольку должность одна, а претендентов несколько, интересы последних объективно, т. е. независимо от желания инженеров, сталкиваются.

Субъективные причины конфликтов в основном связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают именно конфликтный, а не какой-либо другой способ разрешения создавшегося объективного противоречия.

При кратком рассмотрении характера взаимосвязей между объективными и субъективными причинами конфликтов можно отметить следующее.

Во-первых, жесткое разделение объективных и субъективных причин конфликтов, а тем более их противопоставление, по-видимому, неправомерно. Любая объективная, причина играет свою роль в возникновении конкретной конфликтной ситуации, в том числе по причине действия субъективных факторов.

Предположим, человек начал конфликт из-за собственной повышенной агрессивности, казалось бы, по чисто субъективной причине. Однако не исключено, что одной из главных причин повышенной агрессивности человека является повышенная агрессивность социально-экономической среды, в которой он родился, вырос и живет. Таким образом, в основе, казалось бы, чисто субъективной причины конфликта может в конечном счете лежать фактор, от человека мало зависящий, т. е. объективный фактор.

Во-вторых, пожалуй, нет ни одного конфликта, который в той или иной степени не был бы обусловлен помимо субъективных и объективными причинами. В то же время трудно найти предконфликтную ситуацию, возникшую в силу объективных обстоятельств, которую нельзя было бы разрешить неконфликтным способом. В любом межличностном конфликте всегда ту или иную роль играет субъективный фактор. Если человек субъективно не примет решение о начале конфликтного противодействия, конфликта не будет.

К числу **объективных причин конфликтов** относят:

1. *Естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей* в процессе их жизнедеятельности. Сотрудники, работающие в одном коллективе, тесно взаимодействуют, совместно решая многочисленные задачи. Часто взаимодействие сотрудников продолжается и в свободное от работы время. В процессе постоянного взаимодействия интересы людей могут время от времени сталкиваться. Это столкновение интересов, мало зависящее от их воли и желания, и создает объективную основу для возможных конфликтных ситуаций.

2. Слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей. Например, если начальник оскорбил подчиненного, то последний часто вынужден для защиты достоинства прибегать к конфликтному поведению. В нашем обществе пока не разработаны эффективные, стандартные способы защиты интересов подчиненных от произвола начальников. В большинстве предконфликтных ситуаций подчиненный предпочитает либо уступить, либо пойти на конфликт.

3. *Недостаток значимых для нормальной жизнедеятельности людей материальных и духовных благ.* То, что мы живем в обществе всевозможных дефицитов, заметно сказывается на жизни людей, на количестве и характере конфликтов между ними. Основным дефицитом сегодня стали деньги. Если в организации появляется возможность получить хорошо оплачиваемую работу для ограниченного числа сотрудни-

ков, то возникают естественные конфликты между теми, кто получает эту работу, и остальными работниками.

4. *Образ жизни.* Это объективная причина части межличностных конфликтов, связанных с материально-бытовой неустроенностью, недостаточностью финансовых средств для удовлетворения элементарных потребностей семьи, деятельностью, в которой человек не всегда может реализовать свои способности, создающей ограничения для творчества и саморазвития. Очевидно, что бедный, неустроенный, не реализовавший свой потенциал человек более конфликтен с человеком, у которого перечисленные проблемы успешно решены [5].

Вторая группа причин носит **организационно-управленческий** характер. Эти причины конфликтов связаны с созданием и функционированием организаций, коллективов и групп.

Организационно-управленческие причины конфликтов делятся на: структурно-организационные, функционально-организационные, личностно-функциональные и ситуативно-управленческие

Структурно-организационные причины конфликтов заключаются в несоответствии структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается. Структура организации должна определяться задачами, которые эта организация будет решать или решает, структура создается под задачи. Однако добиться идеального соответствия структуры организации решаемым заданием практически невозможно.

Чем больше структура организации не соответствует требованиям деятельности, которой она занимается, тем менее эффективно функционирование организации, тем больше межличностных и межгрупповых конфликтов возникает в ее коллективах.

Несоответствие структуры организации решаемым задачам возникает по двум причинам:

- допускаются ошибки при проектировании структуры организации. Трудно точно прогнозировать все задачи, которые будет решать создаваемая организация. Трудно соз-

дать структуру, которая до деталей отражала бы требования будущей деятельности;

- задачи и деятельность организации непрерывно изменяются. Поскольку структура организации не может меняться каждую неделю, возникает ее несоответствие деятельности. Чем менее гибко руководство организации приспосабливает ее структуру к изменяющимся требованиям деятельности, тем больше в организации возникает конфликтов.

Функционально-организационные причины конфликтов вызваны не оптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между структурными элементами организации; между отдельными работниками. Внешние функциональные связи организации должны максимально соответствовать решаемым задачам и обеспечивать их выполнение. Любая организация является элементом системы более высокого порядка. Эффективная работа организации невозможна без отлаженных функциональных связей с внешней средой. Нарушение этих связей приводит к конфликтам. Функциональные связи между структурными подразделениями организации должны соответствовать требованиям деятельности и объективным законам функционирования самой организации. Этим же требованиям должны соответствовать функциональные взаимосвязи между отдельными работниками коллектива.

Личностно-функциональные причины конфликтов связаны с неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности. Любая работа требует определенных профессиональных знаний и опыта, иногда весьма значительных. Существенные требования к личностным качествам работника предъявляют деятельность и необходимость взаимодействия с окружающими. Если человек не соответствует этим требованиям, то возможны конфликты между ним и руководителями, подчиненными, сослуживцами. Они будут вызваны тем, что ошибки, допускаемые этим работником, затрагивает интересы всех, кто с ним взаимодействует.

Ситуативно-управленческие причины конфликтов обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач. Принятие ошибочного управленческого решения создает возможность конфликта между авторами решения и его исполнителями. Невыполнение работниками задач, поставленных руководством, так же вызывает опасность конфликта по этому поводу.

Качество правильных решений должно оцениваться не только по их предметной компетентности, но и потому конфликтному потенциалу, который они содержат. Чем более масштабен характер решений, тем более тщательную конфликтологическую экспертизу они должны проходить.

К числу **социально-психологических** относятся те причины конфликтов, которые обусловлены непосредственным взаимодействием людей, фактором их включения в социальные группы. Изучение конфликтов позволяет выявить несколько причин, носящих социально-психологический характер [5].

Одной из таких причин является возможные *значимые потери и искажение информации* в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации. Человек в принципе не может в процессе общения передать без не редко существенных искажений всю информацию, которая содержится в его психике и касается проблемы, обсуждаемой с партнером. Значительная часть информации содержится на уровне бессознательного, и словами вообще не выражается. Часть информации теряется из-за ограниченности словарного запаса конкретного человека. Из-за недостатка времени не высказывается многое из того, что могло быть сказано. Часть информации утаивается говорящим, если ему сообщать эту информацию не выгодно. Из того, что сказано, многое не усваивается собеседником в силу невнимательности или трудностей быстрого понимания. Услышанное человек обычно не воспринимает на веру, а оценивает, делая выводы, отличающиеся от того, что сказал собеседник. Неправильное понимание людьми друг друга может быть основной причиной конфликтов, либо

усложняет разрешение социальных противоречий, возникших по иным причинам.

Второй социально-психологической причиной межличностных конфликтов является *несбалансированное ролевое взаимодействие* двух людей. В ситуации межличностного общения человек или оба человека могут играть не те роли, которые ожидает от каждого из них партнер по взаимодействию. Каждый человек в процессе взаимодействия с окружающими играет более десятка ролей. Это роли – начальника, подчиненного, сослуживца, отца, мужа, сына, брата, пассажира, покупателя, знакомого и т. п. Эти роли мы не всегда играем одинаково успешно. В отношении опасности возникновения межличностного конфликта наиболее значимы роли, которые обобщенно можно назвать ролью старшего по психологическому статусу партнера по взаимодействию, ролью равного партнера и ролью младшего. Когда руководитель общается, например, с подчиненным или с собственным сыном, то обычно в такой ситуации он считает себя старшим, а подчиненного или сына младшим. Если подчиненный так же оценивает распределение ролей в данной ситуации, т. е. считает себя младшим, а общающегося с ним руководителя – старшим, то такое взаимодействие с точки зрения сбалансированности ролей будет длиться бесконфликтно сколько угодно [5].

Взаимодействие начальника с подчиненным осложняется тем, что оно осуществляется на двух ролевых уровнях: как старшего с младшим при решении служебных вопросов и как равного с равным, поскольку подчиненный и начальник как граждане равны между собой.

Следующей социально психологической причиной является *непонимание людьми* того, что при обсуждении проблемы особенно сложной, несовпадение конфликтов часто может быть вызвано не действительном расхождением во взглядах на одно и то же, а подходом к проблеме с различных сторон. Но с различных сторон одна и та же проблема может выглядеть совершенно по-разному.

Проблемы, которые обсуждают люди, как правило, сложны, имеют много сторон и оттенков. Партнеры по взаи-

модействию нередко подходят к проблеме с разных сторон. Обладая различным жизненным опытом и знанием проблемы, они по-разному дополняют свою одностороннюю оценку до целостной. По-разному относясь к проблеме, они даже один и тот же ее аспект могут оценивать далеко не одинаково. В принципе если подходить к оценке мнений строго, то при обсуждении сложной проблемы будет столько мнений, сколько людей участвует в ее обсуждении. Разнообразие мнений естественно. Но мы иногда болезненно относимся к точкам зрения, которые отличны от нашей, к критике нашей позиции, что нередко является причиной межличностных конфликтов.

Следующей социально-психологической причиной возникновения конфликтов во взаимодействии людей является *выбор ими различных способов оценки результатов деятельности и личности друг друга*. В основе любой оценки лежит сравнение. Существуют пять основных способов оценки. Это сравнение с возможным идеальным положением дел; требованиями к данной деятельности нормативных документов; степенью достижения цели деятельности; результатами, достигнутыми другими людьми, выполнявшие аналогичную работу; положением дел в начале деятельности.

Существует еще ряд **социально-психологических причин** возникновения межличностных и межгрупповых конфликтов. К ним относятся: внутригрупповой фаворитизм, т.е. предпочтение членов своей группы представителям других социальных групп; присущий человеку конкурентный характер взаимодействия с другими людьми и группами; ограниченные способности человека к децентрации, т. е. изменению собственной позиции в результате сопоставления ее с позициями других людей; нередко свойственное человеку осознанное или неосознанное желание получать от окружающих больше, чем отдавать им; стремление к власти; источником конфликтов иногда выступает психологическая несовместимость людей.

Личностные причины возникновения конфликтов связаны, прежде всего, с индивидуально-психологическими

особенностями его участников. Они обусловлены спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой. В процессе социального взаимодействия у человека существует определенный диапазон вариантов ожидаемого поведения, общения, деятельности со стороны другого человека, являющегося партнером по взаимодействию. Варианты ожидаемого поведения могут быть желательными, допустимыми, нежелательными и недопустимыми. Характер поведения зависит от индивидуально-психологических особенностей человека, его психического состояния, отношения к конкретному партнеру по взаимодействию, особенностей актуальной ситуации взаимодействия. Если реальное поведение партнера укладывается в рамки желательного или допустимого, то взаимодействие продолжается бесконфликтно. Нежелательное поведение может привести к созданию предконфликтной ситуации, а недопустимое к конфликту [5].

Некоторые конфликты происходят в силу того, что рамки допустимого поведения со стороны партнера у человека заужены в результате эгоистической ориентации, склонности к лидерству и т.п. Рамки допустимого поведения бывают различными по отношению к различным партнерам. То, что позволяют одному, могут не позволить другому. Наконец, эти рамки зависят от актуального психического состояния человека. Если он раздражен, то он может посчитать обычную шутку в свой адрес. На содержание каждого из четырех видов поведения влияют устойчивые и ситуативные факторы. В конкретной ситуации человек должен понимать или чувствовать, какое поведение с его стороны партнер может посчитать недопустимым, и учитывать это на входе взаимодействия.

Помимо низкой конфликтоустойчивости, типичной личностной причиной возникновения конфликтов выступает плохо развитая у человека способность к эмпатии, т.е. пониманию эмоционального состояния другого человека, сопереживанию и сочувствованию ему. Недостаточность эмпатийных личностных качеств приводит к тому, что человек ведет себя неадекватно в ситуации социального взаимодействия,

поступает не так, как этого ожидают партнеры по общению. Оценка поведения человека, который не понимает эмоций и чувств партнера по взаимодействию, как нежелательного или недопустимого может вызвать конфликтную реакцию.

Завышенный или заниженный уровень притязаний тоже способствует возникновению межличностных и внутриличностных конфликтов. Уровень притязаний характеризует, во-первых, уровень трудности, достижения которого является общей целью серии будущих действий (идеальная перспективная цель); во-вторых, выбор субъектом цели очередного действия, формирующийся в результате успеха или неудачи прошлых действий; в-третьих, желаемый уровень самооценки личности. Человек нередко переживает внутриличностные конфликты, связанные с завышенными желаниями и недостаточными возможностями для их удовлетворения. Завышенная самооценка обычно вызывает негативную реакцию со стороны окружающих. Заниженная оценка имеет следствием повышенную тревожность, неуверенность в своих силах, тенденцию избегать ответственности и т. д.

Одной из наиболее часто встречающихся личностных причин конфликтов является различные акцентуации характера. Они проявляются в чрезмерной выраженности отдельных черт характера или их сочетаний у конкретного человека и представляют крайние варианты нормы, граничащие с психопатией.

Среди огромного множества причин можно выделить *общие* причины и *частные*. *Общие причины* проявляются практически во всех возникающих конфликтах. К ним можно отнести:

1. социально-политические и экономические причины связаны с социально-политической и экономической ситуацией в стране.

2. социально-демографические причины отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.

3. социально-психологические причины отражают социально-психологические явления в социальных группах:

взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы. Коллективные мнения, настроения.

4. индивидуально-психологические причины отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы).

Частные причины непосредственно связаны с конкретным видом конфликта. Например, неудовлетворённость условиями деятельности, нарушение служебной этики, нарушение трудового законодательства, ограниченность ресурсов, различия в целях, ценностях, средствах достижения целей, неудовлетворительные коммуникации.

Причины конфликтов обнаруживают себя в конкретных конфликтных ситуациях, устранение которых является необходимым условием разрешения конфликта.

К числу *объективных причин* можно отнести главным образом те обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок и т.п. объективные причины приводят к созданию предконфликтной обстановки – объективного компонента предконфликтной ситуации. Например, в цехе освобождается должность начальника, на которую претендует несколько инженеров, работающих в данном цехе. Поскольку должность одна, а претендентов несколько, интересы последних объективно, т.е. независимо от их желания, сталкиваются. Такое столкновение может привести, а может не привести к конфликту. Однако если бы на эту должность был один претендент. То столкновения интересов нескольких человек, связанного с назначением на эту должность не было бы. В такой ситуации был бы исключён и сам конфликт, так как не было бы объективной стороны конфликта.

Субъективные причины конфликтов в основном связаны с теми индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к тому. Что они выбирают именно конфликтный, а не какой-либо другой способ разрешения сложившейся противоречивой ситуации.

Причины конфликтов

объективные	субъективные
1. плохая организация труда	1. недостатки в действиях руководителей
2. низкая зарплата	2. неправильные действия подчинённых
3. плохая обеспеченность материальными ресурсами	3. психологическая несовместимость работников
4. ущемление интересов работников	4. наличие в коллективе трудных людей
5. несовместимость работ	5. ущемление прав работника
6. низкая сплочённость коллектива	6. манипулирование
7. отсутствие объективных критериев оценки работы.	7. несоответствие слов, оценок, поступков, ожиданий

3.2.2. Структура конфликта

Конфликт как многомерное явление имеет свою структуру. Структура конфликта описывается по-разному разными авторами, но основные элементы практически принимаются всеми: конфликтная ситуация, ее образы, оппоненты (субъекты конфликта), объект и предмет, инцидент, микро- и макро-окружение конфликта.

Объект конфликта одним из неизменных элементов конфликта является ***объект***, т. е. конкретная причина, мотивация, движущая сила конфликта.

Все объекты подразделяются на три вида:

1. Объекты, которые не могут быть разделены на части, владеть ими совместно с кем-либо невозможно.

2. Объекты, которые могут быть разделены в различных пропорциях между участниками конфликта.

3. Объекты, которыми оба участника конфликта могут владеть совместно. Это ситуация «мнимого конфликта».

Чтобы стать объектом конфликта, элемент материальной, социальной или духовной сферы должен находиться на пересечении личных, групповых, общественных или государственных интересов субъектов, которые стремятся к контролю над ним [1].

Понятия «*субъект и участник*» конфликта не всегда тождественны.

Субъект – это активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов.

Основные участники конфликта – это всегда прямые, непосредственные стороны, участвующие в противоборстве. Им принадлежит решающая и наиболее активная роль в его возникновении и развитии. Основные участники конфликта являются его главными действующими лицами, и противоречие именно их интересов лежит в основе противоборства.

К не основным участникам конфликта относятся все остальные участники конфликта. Их часто именуют также косвенными участниками конфликта. По определению им принадлежит второстепенная роль в возникновении и развитии конфликта.

Косвенные участники могут:

- а) провоцировать конфликт и способствовать его развитию;
- б) содействовать уменьшению интенсивности конфликта или полному его прекращению;
- в) поддерживать ту или иную сторону или обе стороны одновременно.

Важную роль в возникновении и развитии конфликта имеют и *другие его участники*: инициаторы (зачинщики), организаторы, пособники, посредники (медиаторы).

1. *Инициаторы* – те участники конфликта, которые берут на себя инициативу в развязывании конфликта между другими лицами, группами или государствами. Ими могут быть как отдельные лица, так и различные объединения и даже государства.

2. *Организаторы* – группа лиц, разрабатывающая общий план противоборства с оппонентом с целью разрешения противоречия в свою пользу. Организовать конфликт – значит продумать всю его динамику таким образом, чтобы предполагаемые выгоды в результате его окончания были больше,

нежели потери. Организаторами могут выступать как основные, так и не основные участники конфликта.

3. *Пособники* – лица, которые помогают участникам конфликта в его развязывании, организации и развитии. Пособниками могут выступать как спонтанные группы лиц, так и специально созданные, а также отдельные личности.

4. *Посредники* – третья сторона в конфликте и его косвенные участники. Роль посредника – это роль авторитетного помощника, призываемого субъектами конфликта для разрешения проблемы. В этой роли могут выступать как отдельные лица, так и организации и государства [10].

Предмет конфликта – это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта. Это то противоречие, из-за которого и ради разрешения которого стороны вступают в противоборство. В конфликте наряду с реальным предметом разногласий может фигурировать мнимый («квази-предмет»). Действительный же нередко скрыт до поры до времени.

Инцидент – пусковой механизм конфликта (конфликтные действия или стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта).

Конфликтная ситуация – это ситуация напряженности во взаимоотношениях сторон.

Отметим, что конфликтная ситуация всегда предшествует конфликту и инциденту. Конфликт же возникает одновременно с инцидентом. Итак, чтобы произошел конфликт, нужны действия со стороны оппонентов, направленные на овладение предметом конфликта. Такие действия и называются инцидентом. Следовательно, конфликт – это конфликтная ситуация плюс инцидент (Конфликт = конфликтная ситуация + инцидент). При этом конфликтная ситуация может существовать задолго до того, как произойдет прямое столкновение оппонентов. Инцидент может возникнуть по инициативе оппонентов (или одного из них) и независимо от их воли и желания, вследствие объективных обстоятельств либо случайности. Аналогично и конфликтные ситуации могут возникать либо по инициативе оппонентов, либо объек-

тивно, независимо от их воли и желания. Кроме того, конфликтная ситуация может «передаваться по наследству», переходить к новым оппонентам даже в случае, когда начало ее положено не объективными обстоятельствами, а случайностью или когда причины конфликта давно исчезли.

Конфликтная ситуация и инцидент, таким образом, «ведут себя» в определенном смысле независимо. Например, конфликтная ситуация может определяться объективными причинами, а инцидент – возникнуть случайно. Кроме того, конфликтная ситуация может создаваться оппонентом намеренно, ради достижения определенных целей в будущем, но может быть порождена без определенной цели, а иногда и во вред себе (по причинам психологического свойства). То же самое относится и к инциденту. При этом конфликтная ситуация любого из перечисленных видов может сочетаться с любым видом инцидента. Необходимо помнить, что на основе одной и той же конфликтной ситуации могут возникнуть новые инциденты, новые конфликты.

Наиболее характерными признаками конфликтных ситуаций являются:

- факты унижения достоинства личности в официальной или неофициальной обстановке;
- резкое изменение в отношении к работе (функциональным обязанностям);
- факты уклонения от выполнения указаний, распоряжений непосредственных (вышестоящих) начальников;
- обоюдное или одностороннее словесное или физическое оскорбление;
- замкнутость, уединение, подавленность отдельных членов трудового коллектива;
- формальная постановка работы по управлению персоналом;
- негативные суждения об окружающей обстановке, о жизни и деятельности сослуживцев и должностных лиц.

Еще один объективный элемент конфликта – **его среда**, включающая совокупность объективных условий конфликта.

Среда конфликта оказывает существенное влияние на причины его возникновения и всю динамику [5].

С точки зрения уровней социальной системы различают микро- и макросреду конфликта.

Микросреда конфликта – это совокупность условий взаимодействия людей, непосредственно влияющих на межличностный и межгрупповой конфликт. Масштаб микросреды – это малая социальная группа.

Макросреда конфликта включает в себя те условия, которые влияют на развитие конфликтов между большими социальными группами и государствами. Хотя опосредствовано макросреда влияет, конечно, и на развитие конфликтов на уровне отдельных личностей и малых групп [5].

По природе составляющих ее компонентов можно выделить три вида среды конфликта: физическую, общественно-психологическую и социальную. Все они проявляются как на микро-, так и на макроуровнях социальной системы и могут служить не только условиями протекания конфликта, но его объектом. Так, борьба может вестись за чистый воздух, улучшение социально-психологического климата на предприятии или социальных условий жизни людей.

Физическая среда конфликта. Это совокупность физических, географических, климатических и экологических условий и факторов, в которых протекает противоборство.

На микроуровне физическая среда конфликта включает совокупность таких внешних условий взаимодействия людей, как чистота воздуха, уровень освещенности и шума на рабочем месте. Всякий, кто работал в плохо освещенной лаборатории, в шумном цехе, в запыленном и загрязненном помещении, мог неоднократно убедиться в негативном влиянии этих факторов на развитие межличностных и межгрупповых конфликтов. Причем и сами эти условия могут становиться объектом конфликтов как между администрацией и сотрудниками, так и между самими сотрудниками.

На макроуровне физическая среда представлена географическими, климатическими и экологическими факторами, которые могут оказывать существенное влияние на развитие

конфликта. Известно, какое большое значение для хода военных операций имеют климатические условия. Как и на микроуровне, на макроуровне физическая среда может выступать также в качестве объекта конфликта.

Общественно – психологическая среда конфликта. Это совокупность тех настроений, мнений, забот, чувств и переживаний, в которых развивается конфликт. Эти факторы являются объективными для участников конфликта, ибо они заданы им изначально и не зависят от их воли, сознания и желаний. Эта среда также, как и физическая, проявляется на микро - и макроуровнях общественной системы.

На микроуровне, например, в рамках организации, общественно-психологическая среда – это психологический климат данного коллектива, его общий настрой, который может быть в большей или меньшей степени мажорным или минорным, оптимистическим или пессимистическим и т. д.

На макроуровне социальной системы, то есть на уровне всего общества, общественно-психологическая среда определяется господствующими в обществе настроениями, чувствами и эмоциями, которые проявляются на уровне больших социальных групп и всего народа. В отдельные периоды в обществе могут преобладать чувства страха, неуверенности и беспокойства, которые испытывают целые слои населения. В другие времена, напротив, общественная психология народа может быть мажорной, характеризоваться спокойствием, бодростью и эмоциональным подъемом. Первый тип общественно-психологической среды способствует развитию конфликтного поведения, второй, напротив, – более быстрому и легкому разрешению конфликта.

Социальная среда конфликта. Социальная среда представляет совокупность общественных условий, при которых возникает и развивается противоборство сторон. Самыми общими и фундаментальными факторами социальной среды конфликта являются тип цивилизации, общественно-экономические условия жизни и социально-политическое устройство общества. Но в социальную среду конфликта входит также вся социокультурная реальность, окружающая че-

ловека. Как и всякая другая, социальная среда конфликта оказывает важное влияние на его динамику и способы разрешения [10].

Обычно в социальном конфликте выделяют четыре стадии развития:

1. Предконфликтная стадия.
2. Собственно конфликт.
3. Разрешение конфликта.
4. Послеконфликтная стадия [5].

Предконфликтная стадия (латентная).

Предконфликтная ситуация – это рост напряженности в отношении между потенциальными субъектами конфликта, вызванный определенными противоречиями. Но противоречия не всегда перерастают в конфликт. Лишь те противоречия, которые осознаются потенциальными субъектами конфликта как несовместимые, ведут к обострению социальной напряженности.

Предконфликтную стадию можно условно разделить на три фазы развития, для которых характерны следующие особенности во взаимоотношении сторон:

1. Возникновение противоречий по поводу определенного спорного объекта; рост недоверия и социальной напряженности; предъявление односторонних или взаимных претензий; уменьшение контактов и накопление обид.

2. Стремление доказать правомерность своих притязаний и обвинение противника в нежелании решать спорные вопросы «справедливыми» методами; замыкание на своих собственных стереотипах; появление предубежденности и неприязни в эмоциональной сфере.

3. Разрушение структур взаимодействия; переход от взаимных обвинений к угрозам; рост агрессивности; формирование «образа врага» и установка на борьбу.

Таким образом, конфликтная ситуация постепенно трансформируется в открытый конфликт. Но сама по себе она может существовать долго и не перерасти в конфликт. Для того чтобы конфликт стал реальным, необходим инцидент.

Инцидент – формальный повод, случай для начала непосредственного столкновения сторон. Например, убийство в г. Сараево наследника австро- венгерского престола Франца Фердинанда и его жены, осуществленное группой боснийских террористов 28.08.1914 г., стало формальным поводом для начала первой мировой войны. Хотя объективно напряженность между Антантой и Германским военным блоком существовала уже много лет.

Инцидент может произойти случайно, а может быть спровоцирован субъектом (субъектами) конфликта, явиться результатом естественного хода событий. Бывает, что инцидент готовит и провоцирует некая третья сила, преследующая свои интересы в предполагаемом «чужом» конфликте.

Стадия развития конфликта. Начало открытого противоборства сторон является результатом конфликтного поведения, под которым понимают действия, направленные на противостоящую сторону с целью захвата, удержания спорного объекта или принуждения оппонента к отказу от своих целей или к их изменению.

Стадия разрешения конфликта. Длительность и интенсивность конфликта зависят от целей и установок сторон, ресурсов, средств и методов ведения борьбы, реакции на конфликт окружающей среды, символов победы и поражения, имеющихся (и возможных) способов (механизмов) нахождения консенсуса и т. д.

На определенной стадии развития конфликта у противоборствующих сторон могут существенно измениться представления о возможностях своих и противника. Наступает момент переоценки ценностей, обусловленный новыми взаимоотношениями, расстановкой сил, осознанием реальной ситуации – невозможности достичь целей или непомерной ценой успеха. Все это стимулирует изменение тактики и стратегии конфликтного поведения. В этом случае конфликтующие стороны начинают искать пути примирения и накал борьбы, как правило, идет на убыль. С этого момента фактически начинается процесс завершения конфликта, что не исключает новых обострений.

На стадии разрешения конфликта возможны варианты развития событий:

1) очевидный перевес одной из сторон позволяет ей навязать более слабому оппоненту свои условия прекращения конфликта;

2) борьба идет до полного поражения одной из сторон;

3) борьба принимает затяжной, вялотекущий характер из-за недостатка ресурсов;

4) стороны идут на взаимные уступки в конфликте, исчерпав ресурсы и не выявив явного (потенциального) победителя;

5) конфликт может быть остановлен под давлением третьей силы.

Послеконфликтная стадия. Завершение непосредственного противоборства сторон не всегда означает, что конфликт полностью разрешен.

Степень удовлетворенности или неудовлетворенности сторон заключенными мирными договоренностями во многом будет зависеть от следующих положений:

- насколько удалось в ходе конфликта и последующих переговорах достичь преследуемой цели;

- какими методами и способами велась борьба;

- насколько велики потери сторон (людские, материальные, территориальные и др.);

- насколько велика степень ущемленности чувства собственного достоинства той или иной стороны;

- удалось ли в результате заключения мира снять эмоциональное напряжение сторон;

- какие методы были положены в основу переговорного процесса;

- насколько удалось сбалансировать интересы сторон;

- навязан ли компромисс одной из сторон или третьей силой, или явился результатом взаимного поиска решения конфликта;

- какова реакция окружающей социальной среды на итоги конфликта [5].

Если стороны считают, что подписанные мирные соглашения ущемляют их интересы, то напряженность сохранится, а прекращение конфликта может восприниматься как временная передышка. Мир, заключенный вследствие обоюдного истощения ресурсов, также не всегда способен разрешить основные спорные проблемы. Наиболее прочным является мир, заключенный на основе консенсуса, когда стороны считают конфликт полностью разрешенным и строят свои отношения на основе доверия и сотрудничества.

При любом варианте разрешения конфликта социальная напряженность в отношениях между бывшими противниками будет сохраняться определенный период времени. Иногда для снятия взаимных негативных восприятий требуются десятилетия, пока не вырастут новые поколения людей, не испытавших на себе всех ужасов минувшего конфликта. На подсознательном уровне такие негативные восприятия бывших оппонентов могут передаваться

из поколения в поколение и каждый раз «всплывать» при очередном обострении спорных проблем.

Послеконфликтная стадия знаменует новую объективную реальность: новую расстановку сил, новые отношения оппонентов друг к другу и к окружающей социальной среде, новое видение существующих проблем и новую оценку своих сил и возможностей. Например, чеченская война буквально заставила высшее российское руководство по-новому строить свои отношения с чеченской республикой Ичкерия, по-новому взглянуть на ситуацию во всем Кавказском регионе и более реально оценить боевой и экономический потенциал России.

Варианты зависимости между отношением к труду и особенностями конфликтного поведения:

▪ **Хороший работник болезненно восприимчив к конфликтности**, он особенно нуждается в благоприятном социальном климате, нормальных условиях работы. Плохой же переживает конфликт безболезненно, готов сам конфликтовать часто.

▪ **Хороший работник безразличен к конфликтности**, поскольку он полностью занят, его внимание сосредоточено на производственных целях. Плохой "более свободен", уделяет много внимания конфликтности, конфликт может быть одним из его занятий на рабочем месте.

▪ **Хороший работник «нуждается» в конфликтах**, только когда они затрагивают организацию труда и после разрешения конфликта значительно ее улучшат. Плохому – конфликты в этом смысле «не нужны» [10].

3.2.3. Понятие и виды конфликтогенов

Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые конфликтогены. Слово это означает «способствующие конфликту».

Конфликтогенами мы называем слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту.

Под эскалацией конфликта (от лат. *scala* - «лестница») понимается развитие конфликта, который прогрессирует во времени, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга интенсивнее, чем предыдущие. Эскалация конфликта представляет ту его часть, которая начинается с инцидента и заканчивается ослаблением борьбы, переходом к завершению конфликта.

Эскалация конфликта характеризуется следующими признаками:

1. *Сужение когнитивной сферы* в поведении и деятельности. В процессе эскалации происходит переход к более примитивных форм отображения.

2. *Вытеснение адекватного восприятия другого образом врага*. Образ врага как целостное представление о оппонента, который интегрирует искаженные и иллюзорны черты, начинает формироваться в процессе латентного периода конфликта как результат восприятия, детерминированного отрицательными оценками. Пока нет противодействия, пока угрозы не реализовано, образ врага носит опосредованный харак-

тер. Его можно сравнить со слабо проявленный фотографических снимков, где изображение Нечеткое и бледно. В процессе эскалации образ врага проявляется все более отчетливо и постепенно вытесняет объективный образ. О образ врага, который доминирует в конфликтной ситуации, свидетельствующие недоверие; возложения вины на врага; негативное ожидание; отождествление со злом; представление «нулевой суммы» («все, что выгодно врагу, вредит нам», и наоборот); деиндивидуализация («всякий, кто принадлежит к данной группе, автоматически является нашим врагом»); отказ в соболезновании [5].

Закреплению образа врага способствуют: рост негативных эмоций; ожидания деструктивных действий от другой стороны; негативные стереотипы и установки; серьезность объекта конфликта для лица (группы) продолжительность конфликта.

3. *Рост эмоционального напряжения.* Возникает как реакция на рост угрозы возможного ущерба; снижение управляемости противоположной стороной; невозможность реализовать свои интересы в желаемом объеме за короткое время; сопротивление оппонента.

4. *Переход от аргументов к претензиям и личным выпадам.* Когда сталкиваются мнения людей, то люди обычно стараются их аргументировать. Другие, оценивая позицию человека, тем самым косвенно оценивают и ее способность к аргументации. Человек обычно добавляет значительного личностного окраску плодам своего интеллекта. Поэтому критику результатов его интеллектуальной деятельности может быть воспринято как негативную оценку его самого как личности.

5. *Рост иерархического ранга интересов,* нарушаются и защищаются, и их поляризация. Более интенсивное действие затрагивает более важных интересов другой стороны. Поэтому эскалацию конфликта может быть рассмотрено как процесс углубления противоречий, т.е. как процесс роста иерархического ранга интересов, нарушаются. В процессе эскалации интересы оппонентов будто разводятся на противоположные полюса. Если в передконфликтной ситуации они

могли как-то сосуществовать, то за эскалации конфликта существования одних возможно только за счет игнорирования интересов другой стороны.

6. *Применения насилия.* Характерным признаком эскалации конфликта является применение последнего из аргументов - насилия. Многие насильственных действий обусловлено мстью. Агрессия связана со стремлением какой-либо внутренней компенсации (за утраченный престиж, снижение самооценки и т.д.), возмещения ущерба. Действия в конфликте могут вызываться стремлением к возмездия за ущерб.

7. *Потеря первоначального предмета разногласий* заключается в том, что противоборство, которое началось через спорный объект, перерастает в более глобальное столкновение, в процессе которого первоначальный предмет конфликта уже не играет основной роли. Конфликт становится независимым от причин, его вызвали, и продолжается после того, как они стали незначительными.

8. *Расширение границ конфликта.* Происходит генерализация конфликта, т. е. переход к более глубоким противоречиям, возникновение множества различных точек соприкосновения. Конфликт распространяется на большой территории. Происходит расширение его временных и пространственных границ.

9. *Увеличение количества участников.* Это может происходить в процессе эскалации конфликта через привлечение все большего количества участников. Преобразование межличностного конфликта на межгрупповых, количественное увеличение и изменение структуры групп, участвующих в противоборстве, изменяет характер конфликта, расширяя набор применяемых в нем средств [5].

Группы конфликтогенов:

1) конфликтогены, выражающие превосходство, включают:

- приказы, угрозы, замечания, издевки, насмешки, подшучивание и др.;

- хвастовство, восторженные рассказы о собственных успехах и достижениях;

- навязывание своего мнения, дача советов зачастую воспринимается собеседником негативно и у него возникает желание сделать все наоборот, особенно если это происходит на глазах у других людей.

Совет, данный в присутствии других людей, воспринимается как упрек:

- прерывание высказываний собеседника, повышение голоса, исправление во время беседы показывает, что человек хочет, чтобы слушали только его, его мнение должно быть важным, а мысли более ценны. Имеющему подобную позицию следует подумать, на самом ли деле его мысли так важны?;

- нарушение этики в поведении, незнание основ этикета воспринимается как невежливое обращение, пренебрежение уважения к собеседнику;

- демонстрация снисходительного отношения, имеющая оттенок «доброжелательности» раздражает и способствует зарождению конфликта «Прошу вас не обижаться, но по моему вы не правы»;

- демонстрация уверенности в своей правоте в виде безапелляционных высказываний «так и не иначе» зачастую вызывает сомнение, желание опровергнуть подобное утверждение.

2) конфликтогены, проявляющие агрессивность, которая может быть у человека от природы, а может определяться конкретной ситуацией, плохим настроением и т. д.

Природная агрессивность может возникнуть в результате самоутверждения в некоей социальной среде (семье, коллективе, группе сверстников), а также может быть протестом против зависимости от «главного» (родителя, начальника, старшего по положению или статусу).

Возникновение ситуативной агрессивности зависит от сложившейся ситуации, плохого самочувствия и настроения, сложностей в семейно-бытовых или рабочих взаимоотношениях. Зачастую этот вид агрессивности является ответной реакцией на полученный от кого-либо конфликтоген. В результате провоцируется ответная агрессивность, что приводит к еще большему накалу страстей.

Положительна или отрицательна агрессивность? Для разрешения этого вопроса следует отметить два момента:

- человек с высокой природной агрессивностью является ходячим конфликтогеном, что не всегда благоприятно для климата в коллективе;

- человеку абсолютно бесконфликтному, не обладающему «здоровой злостью», сложнее добиться поставленных целей в личной жизни и в работе.

3) конфликтогены, выражающие эгоизм. Эгоист добивается чего-либо для себя за счет других. Именно это раздражает окружающих и порождает конфликтную ситуацию. Распалает конфликт эскалация конфликта, когда на конфликтоген в наш адрес мы стремимся ответить более сильным конфликтогеном. Этот конфликтоген является наиболее сильным, мы его используем с целью проучить обидчика. Первичный конфликтоген обычно говорится ненамеренно, а потом происходит эскалация конфликта, которая приводит к конфликту. Все это составляет схему возникновения непреднамеренного конфликта [5].

Рассмотрим наиболее распространенные конфликтогены каждого из типов.

1. Стремление к превосходству.

- **Прямые проявления превосходства:** приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм.

- **Снисходительное отношение**, то есть проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности: «Не обижайтесь», «Успокойтесь», «Как можно этого не знать?», «Неужели Вы не понимаете?», «Вам ведь русским языком сказано», «Вы умный человек, а поступаете...». Одним словом – забвение известной мудрости: «Если ты умнее других, то никому не говори об этом». Конфликтогеном является и снисходительный тон.

- **Хвастовство**, то есть восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых, вызывает раздражение, желание «поставить на место» хвастуна.

▪ **Категоричность, безапелляционность** – проявление излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности; предполагает свое превосходство и подчинение собеседника. Сюда относятся любые высказывания категоричным тоном, в частности такие, как «Я считаю», «Я уверен». Вместо них безопаснее употреблять высказывания, отличающиеся меньшим напором: «Я думаю», «Мне кажется», «У меня сложилось впечатление, что...».

▪ **Навязывание своих советов.** Есть правило: давай совет лишь тогда, когда тебя об этом просят. Советующий, по существу, занимает позицию превосходства.

▪ **Перебивание собеседника,** повышение голоса или когда один поправляет другого. Тем самым показывается, что его мысли более ценны, чем мысли других, именно его надо слушать.

▪ **Утаивание информации.** Информация – это необходимый элемент жизнедеятельности. Отсутствие информации вызывает состояние тревоги.

Информация может утаиваться по разным причинам: например, руководителем от подчиненных из благих побуждений, чтобы не расстраивать плохими новостями.

▪ **Нарушения этики, намеренные или непреднамеренные.** Воспользовался чужой мыслью, но не сослался на автора. Доставил неудобство (нечаянно толкнул, наступил на ногу и т. п.), но не извинился; не пригласил сесть; не поздоровался или поздоровался с одним и тем же несколько раз в течение дня.

▪ **Подшучивание.** Его объектом обычно становится тот, кто почему-либо не может дать достойный отпор. Любителям насмешек не следует забывать, что уже в древности порицался порок злого языка.

▪ **Обман или попытка обмана** есть средство добиться цели нечестным путем и является сильнейшим конфликтогеном.

▪ **Напоминание** (возможно, и непреднамеренное) о какой-то проигрышной для собеседника ситуации.

▪ **Перекладывание ответственности на другого человека.** Суть данного конфликтогена в том, что один переложил ответственность за сохранность денег на другого, а он согласился, не имея на то необходимых условий.

▪ **Просьба одолжить деньги.** Отказ вызывает неприятное чувство у просящего. Но и удовлетворение просьбы нередко приводит к конфликту: отдают не всегда вовремя, приходится напоминать и т. д.

Завершая этим, возможно, неполный перечень конфликтогенов данного типа, необходимо отметить, что объединяет их, кроме цели достижения превосходства, еще и метод: пристройка сверху, подчеркивание своего преимущества посредством занятия позиции [5].

2. Проявления агрессивности.

В латинском языке слово «agressio» означает «нападение». Агрессия может проявляться как черта личности и ситуативно, как реакция на сложившиеся обстоятельства.

Природная агрессивность. Людей агрессивных от природы – меньшинство. У подавляющего большинства природная агрессивность в норме, а проявляется лишь ситуативная агрессивность.

▪ **Человек с повышенной агрессивностью** конфликтен, является «ходячим конфликтогеном», поскольку выплескивает накопившееся раздражение на окружающих. Другими словами, он разрешает свои внутренние проблемы за счет окружающих.

▪ **Человек с агрессивностью ниже средней** рискует добиться в жизни намного меньше, нежели он достоин.

▪ **Полное отсутствие агрессивности** граничит с апатией или с бесхарактерностью, ибо означает отказ от борьбы.

Ситуативная агрессивность возникает как ответ на внутренние конфликты, вызванные сложившимися обстоятельствами. Это могут быть неприятности (личные или по работе), плохое настроение и самочувствие, а также ответная реакция на полученный конфликтоген.

В психологии это состояние называется **фрустрация**. Оно возникает вследствие реальной или воображаемой помехи, препятствующей достижению цели. Защитные реакции при фрустрации проявляются в агрессивности. Фрустрация нередко становится причиной неврозов. Поскольку агрессивность является разрушительной для человеческих отношений и тесно связана с фрустрацией, возникает вопрос, как избавиться от пагубных последствий агрессивности.

3. Проявления эгоизма.

Корнем слова «эгоизм» является латинское «его», обозначающее «я». Все проявления эгоизма являются конфликтогенами, ибо эгоист добивается чего-то для себя (обычно за счет других), и эта несправедливость, конечно, служит почвой для конфликтов.

Эгоизм – это ценностная ориентация человека, характеризующаяся преобладанием своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей. Проявления эгоизма заключаются в отношении к другому человеку как к объекту и средству достижения своекорыстных целей.

Развитие эгоизма и превращение его в доминирующую направленность личности объясняется серьезными дефектами воспитания. Завышенная самооценка и эгоцентризм личности закрепляются еще в детском возрасте, в результате чего в расчет принимаются лишь собственные интересы, потребности, переживания и пр. В зрелом возрасте подобная концентрация на собственном «Я», себялюбие и полное равнодушие к внутреннему миру других людей приводит к отчуждению.

Антиподом эгоизма является **альтруизм**. Это ценностная ориентация личности, при которой центральным мотивом и критерием нравственной оценки являются интересы других людей.

Для ухода от стремления к превосходству, сдерживания агрессии и преодоления в себе излишнего эгоизма существуют следующие механизмы:

1) *стремление к превосходству можно преодолеть следующими способами:*

- следует дать почувствовать собеседнику свою значимость и компетентность в ваших глазах;
- возможно применение сознательного принижения своих собственных достоинств;
- нужно понять, что скромность – это один возможный способ преодоления собственного тщеславия и чувства превосходства над другими.

2) *стремление к сдерживанию агрессии*. Агрессивность нуждается в выходе. Если ее выплеснуть на окружающих, то она вернется обратно, но будет сильнее во много раз.

Если же ее все время сдерживать внутри себя, то это может привести к психическому заболеванию. Поэтому психологическая разрядка является важной для поддержания здоровья [10].

Для снятия повышенной агрессивности можно использовать три способа:

- *пассивный способ* – его суть в том, чтобы выговориться, «поплакаться» кому-то. С помощью сочувствия, сопереживания вам со стороны наступает облегчение. Если у вас внутри затаилась сильная боль, то психотерапевты рекомендуют плакать, так как вместе со слезами из организма удаляются особые ферменты, связанные со стрессом и оказывающие неблагоприятное влияние на нервную систему. Этот способ снятия агрессивности, а также стресса более часто используют женщины. Мужчины не способны жаловаться и тем более плакать. Но специалисты в любом случае рекомендуют периодически (хотя бы раз в год) это делать (естественно, вне наблюдения окружающих) для сохранения потенциала психического здоровья;

- *активный способ* – его суть заключается в двигательной активности (физическая активность). Ученые выяснили, что спутником любого напряжения является адреналин, который сгорает во время физической работы. При этом эффективными является любая форма физической нагрузки: занятия спортом (бег, фитнес, тренажерный зал), работа, связанной с нагрузкой при решении бытовых задач (работа лопатой и т. п.);

■ **логически-психологический способ** – его суть состоит в осознании того, что важно сменить направленность мышления для улучшения своего настроения и самочувствия. Если случается что-то неприятное, и человек хочет отгородиться от этого, то он дает себе команду: «Я не должен об этом думать». Но результат оказывается не достижимым, все мысли кружатся именно вокруг этой ситуации. С этим бороться бесполезно. Как же быть? Главным является не то, что не нужно не думать о проблеме, а то, что нужно думать о чем-либо позитивном и жизнеутверждающем. В таком случае мысли переключаются на «другую волну», и это позволит отвлечься на более важные, полезные дела, которые способны принести больше радости и удовлетворения.

Преодоление эгоизма. Эгоизм является крайностью, доведенной до состояния, когда человек становится нелюбим всеми, в том числе и близкими. Это не лучшая черта характера. Ярко выраженный альтруизм – тоже крайность – не является лучшей чертой характера. Поэтому этих крайностей следует избегать. Но как? Нужно объединить их вместе. Суть этого подхода заключается в том, что делая добро другим, человек делает его в первую очередь себе (себе, но через другого). Этот способ взаимодействия с людьми позволит преодолеть собственный эгоизм.

Персонал любой организации должен уметь работать с конфликтогенами: выявлять их, осознавать и формировать правильное отношение к ним. Здесь велика и роль конфликт менеджера, задачами которого является распознавание скрытого ресурса и создание условий для проявления активности конфликтогена, а также – ограничение его разрушительного воздействия на процесс реализации нововведений.

Основные правила работы с конфликтогенами.

1. Конфликтогены нужно знать «в лицо».
2. Потребности человека являются определяющими в общении, поэтому следует уметь их понимать.
3. Не следует забывать, что если конфликтогены вовремя обнаружить, гораздо легче ограничить их воздействие.

4. В общении нужно действовать по принципу «если не я, то кто же?» Подобное поведение будет способствовать ограничению влияния разрушительных конфликтогенов.

5. При разговоре старайтесь высказываться ясно, недвусмысленно и информативно.

6. В коллективе старайтесь создавать вокруг себя синтонность, т. е. атмосферу психологического комфорта и общности людей [5].

Пути предотвращения конфликта:

1) стоит избегать употребления конфликтогенов, словами или делом не обижать собеседника;

2) постараться прекратить взаимный обмен конфликтогенами. Если этого не сделать сразу, то потом будет практически невозможно, так как сила конфликта возрастает;

3) необходимо понять состояние собеседника;

4) быть доброжелательными, улыбаться, поддерживать собеседника, проявлять уважительное отношение и т. д.

Правила бесконфликтного общения:

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген. Не забывайте, что если не остановитесь сейчас, то позднее сделать это будет практически невозможно - так стремительно нарастает сила конфликтогенов! Чтобы выполнить первое правило, поставьте себя на место собеседника: не обиделись бы Вы, услышав подобное? И допустите вероятность, что положение этого человека в чем-то уязвимее Вашего. Способность ощутить чувства другого человека, понять его мысли называется эмпатией. Таким образом, мы пришли еще к одному правилу:

Правило 3. Проявляйте эмпатию к собеседнику. Существует понятие, противоположное понятию конфликтогена. Это благожелательные послы в адрес собеседника. Сюда относится все, что поднимает настроение человеку: похвала, комплимент, дружеская улыбка, внимание, интерес к личности, сочувствие, уважительное отношение и т. д.

Правило 4. Делайте как можно больше благожелательных посылов. Следует вкратце сказать о гормональных осно-

вах наших состояний. Конфликтогены настраивают нас на борьбу, поэтому сопровождаются выделением в кровь адреналина, придающего нашему поведению агрессивность. Сильные конфликтогены, вызывающие гнев, ярость, сопровождаются выделением норадреналина. И наоборот, благоприятные послы настраивают нас на комфортное, бесконфликтное общение, они сопровождаются выделением так называемых «гормонов удовольствия» – эндорфинов [5].

3.2.4. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов

Все конструктивные функции конфликта, с определенной степенью условности и в целях удобства изложения материала, можно разделить на:

1) общие функции конфликта – имеют место на различных уровнях социальной системы;

2) функции конфликта на личностном уровне, которые касаются влияния конфликта непосредственного на личность.

Они выражаются в следующих последствиях.

Общие конструктивные функции конфликта

1. Конфликт является способом обнаружения и фиксации противоречий и проблем в обществе, организации, группе. Кроме того, конфликт свидетельствует о том, что эти противоречия достигли уже большой зрелости и необходимо принимать неотложные меры по их устранению. Таким образом, всякий конфликт выполняет информационную функцию, дает дополнительные импульсы к осознанию своих и чужих интересов в противоборстве.

2. Конфликт является формой разрешения противоречий. Его развитие способствует устранению тех недостатков и просчетов в социальной организации, которые привели к конфликту.

3. Конфликт способствует снятию социальной напряженности и ликвидации стрессовой ситуации, помогает «выпустить пар», разрядить обстановку и снять накопившуюся напряженность.

4. Конфликт может выполнять интегративную, объединительную функцию. Перед лицом внешней угрозы группа использует все свои ресурсы для сплочения и сопротивления с внешним врагом. Кроме того, сама задача решения возникших проблем объединяет людей. В поисках выхода из конфликта вырабатываются взаимопонимание и чувство причастности к решению общей задачи.

5. Разрешение конфликта приводит к стабилизации социальной системы, ибо при этом ликвидируются источники неудовлетворенности - Стороны конфликта, наученные «горьким опытом», в будущем будут больше расположены к сотрудничеству, нежели к конфликту. Помимо этого, разрешение конфликта может предотвратить более серьезные конфликты, которые могли бы иметь место, если бы данный конфликт не случился.

6. Конфликт интенсифицирует и стимулирует групповое творчество, способствует мобилизации энергии для решения стоящих перед субъектами задач. В процессе поиска путей разрешения конфликта происходит активизация анализа трудных ситуаций, разрабатываются новые подходы, идеи, инновационные технологии и т. д.

7. Конфликт может служить средством выяснения соотношения сил социальных групп или общностей и тем самым может предостеречь от последующих более разрушительных конфликтов.

8. Конфликт может служить средством для возникновения новых норм общения между людьми или помочь наполнить новым содержанием старые нормы [5].

Конструктивные функции конфликта на личностном уровне. Здесь происходит влияние конфликта и на индивидуальные характеристики личности.

1. Конфликт может выполнять познавательную функцию по отношению к людям, которые принимают в нем участие. Именно в трудных критических (экзистенциальных) ситуациях и проявляются подлинный характер, ценности и мотивы поведения людей; не случайно говорят «друг познается

в беде». С познавательной функцией связана и возможность диагностики силы противника.

2. Конфликт может способствовать самопознанию и адекватной самооценке личности. Он может помочь правильно оценить свои силы и способности и выявить новые, ранее не известные стороны характера личности. Он может также закалить характер, способствовать появлению его новых качеств, таких, как чувство гордости, достоинства и т. п.

3. Конфликт может помочь избавиться от нежелательных свойств характера, например, чувства неполноценности, покорности, раболепия и т. п.

4. Конфликт является важнейшим фактором социализации человека, развития его как личности. В конфликте индивид за сравнительно небольшой отрезок времени может получить столько жизненного опыта, сколько он, возможно, не получит никогда вне конфликта.

5. Конфликт является существенным фактором адаптации человека в группе, поскольку именно в конфликте люди в наибольшей степени раскрываются и можно с уверенностью сказать, кто есть кто. И тогда личность либо принимается членами группы, либо, напротив, отвергается ими. В последнем случае, конечно, никакой адаптации не происходит.

6. Конфликт может помочь снять психическую напряженность в группе, снять стресс его участникам, если конфликт разрешается положительно для человека. В противном случае эта внутренняя напряженность может даже усилиться.

7. Конфликт может служить средством удовлетворения не только первичных, но и вторичных потребностей личности, способом ее самореализации и самоутверждения. Неслучайно А. С. Пушкин писал о том, что «есть упоение в бою» [5].

Общие деструктивные функции конфликта проявляются на различных уровнях социальной системы и выражаются в следующих последствиях.

1. Конфликт может быть связан с насильственными методами его разрешения, в результате могут быть большие человеческие жертвы и материальные потери. Помимо сторон,

участвующих в военном конфликте, от него могут пострадать и мирные жители.

2. Конфликт может привести стороны противоборства (общество, социальную группу, индивида) в состояние дестабилизации и дезорганизации.

3. Конфликт может привести к замедлению темпов социального, экономического, политического и духовного развития общества. Более того он может вызвать стагнацию и кризис общественного развития, возникновение диктаторских и тоталитаристских режимов.

4. Конфликт может способствовать дезинтеграции общества, разрушению социальных коммуникаций и социокультурному отчуждению социальных образований внутри общественной системы.

5. Конфликт может сопровождаться нарастанием в обществе настроений пессимизма и упадком нравов.

6. Конфликт может повлечь за собой новые, более деструктивные конфликты.

7. Конфликт в организациях часто приводит к снижению уровня организации системы, снижению дисциплины и эффективности деятельности [5].

Деструктивные функции конфликта на личностном уровне они выражаются в следующих последствиях.

1. Конфликт может оказывать негативное воздействие на социально-психологический климат в группе; могут, в частности, появиться такие негативные психические состояния, как чувства подавленности, пессимизма и тревоги, приводящие личность в состояние стресса.

2. Конфликт может привести к разочарованию в своих возможностях и способностях, к деидентификации личности.

3. Конфликт может вызвать чувство неуверенности в себе, потерю прежней мотивации и разрушение имеющихся ценностных ориентации и образцов поведения. В худшем случае в результате конфликта может наступить и разочарование, и потеря веры в прежние идеалы. А это может иметь уже совсем серьезные последствия – девиантное (отклоняющееся) поведение и как крайний случай – суицид. Не подле-

жит сомнению тесная взаимосвязь в нашем обществе в 90-х годах таких явлений, как рост числа социальных конфликтов, девиантного поведения и суицида. По суициду, в частности, Россия страна стоит сегодня на одном из первых мест в мире.

4. Конфликт может привести к отрицательной оценке человеком своих партнеров по совместной деятельности, разочарованию в своих коллегах и недавних друзьях.

5. В качестве реакции на конфликт человек может «включать» защитные механизмы, демонстрируя при этом негативные для общения виды поведения, такие, как:

- отступление – молчание, отсутствие увлеченности, обособление индивида в группе;
- пугающая информация – критиканство, ругательства, демонстрация превосходства перед другими членами группы;
- жесткий формализм – формальная вежливость, буквоедство, установление жестких норм и принципов поведения в группе, слежение за другими;
- превращение дела в шутку. Этот принцип во многом противоположен предыдущему;
- разговоры на посторонние темы вместо делового обсуждения проблем;
- постоянный поиск виноватых, самобичевание или обвинение во всех бедах членов коллектива [5].

Таковы основные дисфункциональные последствия конфликта, которые (так же, как и функциональные последствия) между собой взаимосвязаны и носят конкретный и относительный характер. Здесь уместно вспомнить известное положение: абстрактной истины нет, истина всегда конкретна. Победа одного чаще всего означает поражение другого.

3.2.5. Распространенные способы профилактики конфликтов

Под стилем отношений понимаются некоторые устойчивые стереотипы сознания и поведения, приобретающие

в данной организации характер прочных традиций, привычек, институтов.

Конечно, эти привычки и традиции, а также степень их развития могут быть разными.

В зависимости от их характера группы подразделяются на:

1. зрелые, с высоким уровнем развития позитивных взаимоотношений

2. незрелые, с отношениями низкого уровня.

Закрепление в зрелых коллективах позитивных моделей поведения в значительной степени затрудняет возникновение в них явлений негативного характера, способствует их автоматическому отторжению. Только такие коллективы обладают надежным антиконфликтным иммунитетом.

Тот или иной уровень взаимоотношений в группе проявляется во всех сферах её жизнедеятельности и прежде всего в таких её параметрах, как:

- прочность связей между членами группы, в том числе и неформальных, внепроизводственных;
- наличие чувства гордости за свой коллектив, формирование на этой основе устойчивых традиций;
- возможность для раскрытия работниками своих творческих способностей, заинтересованность их своим трудом;
- частота и характер возникающих в группе разногласий и конфликтов, успешность их разрешения.

К числу незрелых, коллективов, с низким уровнем взаимоотношений относятся те, для которых по этим параметрам характерны следующие признаки:

- активный поиск виновных в случае каких-либо производственных неудач;
- недооценка коллективных методов руководства, авторитарные тенденции в стиле руководства;
- проведение затяжных и безрезультатных производственных совещаний, сводящихся к борьбе самолюбий;
- оценка работы сотрудников на поверхностном, эмоциональном уровне;

- равнодушие сотрудников к содержанию принимаемых решений и итогам их выполнения;

- частые и затяжные разногласия и конфликты по несущественным поводам [5].

Проявление подобного рода предгрозовых признаков во взаимоотношениях свидетельствует о низком уровне зрелости и слабой конфликтоустойчивости коллектива.

Принципы управления, нарушение которых приводит к появлению конфликтов на работе:

1. *Принцип инструкций*: Управлять предпочтительно с помощью правил и инструкций, а не приказов и распоряжений.

2. *Принцип близости*: Вопросы должны решать, как можно ближе к тому уровню, на котором они возникли.

3. *Принцип оперативности*: Руководитель должен оперативно реагировать на происходящее, чтобы подчинённые постоянно ощущали, как их действия оцениваются руководителем.

4. *Принцип воспитания*: Руководитель должен постоянно воспитывать своих подчинённых – словом и делом.

5. *Принцип делегирования*: Делегирование полномочий продуктивно только тогда, когда управленческая ответственность (выбор исполнителя, наделение его полномочиями, контроль и помощь – составляющие управленческой ответственности) остаётся за руководителем.

6. *Принцип терпения*: Во взаимоотношениях с подчинёнными руководитель должен проявлять бесконечное терпение.

7. *Принцип ответственности*: Работник должен отвечать только за то, на что он в состоянии влиять [5].

Если же причины конфликта не удалось заранее выявить и спрогнозировать его возникновение, то такой конфликт может принять острую форму – форму забастовки.

Практика показывает, что **бесконфликтному взаимодействию руководителя с подчиненными способствуют следующие условия:**

- психологический отбор специалистов в организацию;

- стимулирование мотивации к добросовестному труду;
- справедливость и гласность в организации деятельности;
- учет интересов всех лиц, которых затрагивает управленческое решение;
- своевременное информирование людей по важным для них проблемам; организация трудового взаимодействия по типу «сотрудничество»;
- оптимизация рабочего времени управленцев и исполнителей; поощрение инициативы, обеспечение перспектив роста и др.

Рекомендации подчинённому при конфликтном взаимодействии с руководителем:

- Отказ от немедленного противодействия руководителю, умение выдержать паузу и спокойно разобраться;
- В случае своей правоты не уступать по главным пунктам, но имеет смысл идти на компромисс в мелочах, а также можно обращаться за помощью к другим сотрудникам или вышестоящему руководству;
- Активная позиция в разрешении конфликта, т. е. предлагайте не один, а несколько вариантов решения проблемы, т.к. это повысит вероятность найти приемлемое для обеих сторон решение;
- Не оскорбляйте оппонента и не используйте резкие выражения;
- Используйте слабые места руководителя;
- Стремитесь к откровенному, прямому разговору с руководителем;
- Обоснование своей позиции в случае её правильности должно осуществляться в личном разговоре с руководителем без посторонних;
- В случае, если подчинённый не прав, ему следует уступить руководителю, не идти «на принцип»;
- Изучайте и учитывайте индивидуально-психологические особенности руководителя;

- Не предлагайте решения, которые кардинально отличаются от варианта руководителя;

- При низких нравственных качествах руководителя или подчинённого разрешение конфликта мирными конструктивными способами будет значительно затруднено [10].

Существуют такие **типы разрешения конфликта**, как:

- *автономный*, когда конфликтующие в процессе социально-трудовых отношений способны снять проблемы самостоятельно, в границах собственных задач и функций;

- *общеорганизационный*, если трудовой конфликт разрешается только в результате организационных изменений;

- *самостоятельный*, когда конфликтующие стороны сами решают проблему, опираясь на собственные возможности, желания и способности;

- *публичный*, если в разрешении конфликта участвуют окружающие, они сочувствуют, советуют, одобряют или осуждают;

- *административный*, когда урегулирование происходит только в результате вмешательства и соответствующих решений администрации.

Различают следующие формы разрешения трудового конфликта:

1. **Реорганизация** – изменение организационно-трудового порядка, вызвавшего конфликт, а не борьба и угрозы в отношении конфликтующих сторон.

2. **Информирование**, т. е. социально-психологическая регуляция, направленная на перестройку образа ситуации в сознании конфликтующих сторон, достижение правильного взгляда на конфликт, пропаганда выгоды мира в данном конкретном случае.

3. **Трансформация**, т. е. перевод конфликта из состояния бесполезной вражды в состояние переговоров.

4. **Отвлечение** – перенос внимания конфликтующих сторон на другие проблемы или позитивные стороны их отношений; ориентация внимания на что-либо общее, что способствует сплочению.

5. **Дистанцирование** – исключение конфликтующих сторон из общих организационно-трудовых отношений путем, например, перевода на другие рабочие места, в другие подразделения, кадровые замены.

6. **Игнорирование** – умышленное невнимание к конфликту с тем, чтобы он разрешился сам или чтобы акцентирование внимания на конфликте не способствовало его обострению.

7. **Подавление** – это ситуация, при которой причины конфликта не снимаются, но всякое конфликтное поведение запрещается под угрозой административных санкций для одной или обеих сторон.

8. **Комфортное предпочтение** – решение в пользу большинства, удовлетворение интересов более сильной в социальном отношении стороны [5].

Стратегия поведения в конфликте рассматривается как ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

Выделяют следующие **стратегии** поведения:

- *Соперничество* (конкуренция) заключается в навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения.

- *Сотрудничество* (проблемно-решающая стратегия) позволяет осуществить поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны.

- *Компромисс* предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон.

- *Приспособление* (уступка) основывается на понижении своих стремлений и принятии позиции оппонента.

- При *избегании* (бездействии) участник находится в ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению [5].

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ:

1. Значимость ОВПФ на производстве.
2. Понятие и причины конфликтов на производстве.
3. Участники конфликтов.

4. Стадии конфликта (характерные особенности).
5. Понятие и сущность конфликтогенов.
6. Способы профилактики конфликтов.

ГЛАВА 4. АДАПТАЦИЯ ЛИЧНОСТИ К ОПАСНОЙ СИТУАЦИИ

4.1. Экстремальные производственные ситуации

Человеческая практика дает основания утверждать, что ни в одном виде деятельности невозможно достичь абсолютной безопасности.

Аксиома о потенциальной опасности труда гласит: трудовая деятельность потенциально опасна. Следовательно, всегда остается некоторая остаточная опасность, которая может реализоваться и привести к экстремальной ситуации (ЭС): аварии, взрыву, пожару, несчастному случаю и другим событиям, оказывающим неблагоприятное воздействие на людей и могущим вызывать материальные потери.

В зависимости от тяжести и масштабов последствий ЭС можно разделить на производственные и чрезвычайные ситуации.

Экстремальной производственной ситуацией называют такое состояние работающего в процессе трудовой деятельности, которое характеризуется воздействием опасного или вредного производственного фактора, приводящего к несчастному случаю, чрезмерным нервно-психологическим перегрузкам или профессиональному заболеванию [8].

Такая ситуация обычно реализуется в рамках рабочего места или рабочей зоны, где опасности подвергается небольшое количество людей.

При **чрезвычайной ситуации** опасность угрожает большому числу работающих, всему предприятию и близлежащим объектам, так как действие опасного или вредного факторов выходит за пределы рабочих мест [8].

Рассмотрим с психологической точки зрения основные фундаментальные понятия: несчастный случай, профессио-

нальное заболевание, опасная (аварийная) ситуация, опасный производственный объект.

1. Несчастный случай. В «Психологии безопасности труда» одним из центральных понятий является понятие «несчастный случай» – это внезапное непреднамеренное повреждение организма человека, происшедшее в результате воздействия на него опасного производственного фактора или собственного поведения, препятствующее нормальному осуществлению трудовой деятельности.

В теории рассматриваются два необходимых и достаточных условия возникновения несчастного случая: непреднамеренность, неожиданность.

Условие *неожиданности* в определении несчастного случая чаще всего подразумевает субъективную неожиданность. Как правило, перед несчастным случаем возникает так называемая опасная ситуация, в которой у человека имеется возможность осознать сложившуюся обстановку и понять близость этой ситуации к несчастному случаю. В то же время опасная ситуация не всегда вовремя обнаруживается из-за недостаточной ее выраженности или неумения ее распознать, и тогда действительно несчастный случай возникает для человека неожиданно. Однако здесь фактор неожиданности следует рассматривать не как норму, а скорее, как некоторую «патологию», с которой нужно бороться.

Условие *непреднамеренности* оказывается вполне очевидным. Так, если человек в процессе труда специально наносит себе телесное повреждение, то такой акт уже не может рассматриваться как несчастный случай, а как уголовное деяние [8].

Производственные факторы обычно имеют внешне определенные пространственные области действия – опасные зоны – пространство, в котором возможно воздействие на работающего опасного и (или) вредного производственного фактора.

Такие области характеризуются с одной стороны, видом опасности и ее интенсивностью, с другой – временем ее действия.

Должны быть по крайней мере два необходимых условия, связанных с опасной зоной, приводящих к несчастному случаю: во-первых, нахождение человека в опасной зоне, во-вторых, нарушения (личного, технического, организационного порядка), появляющиеся в момент нахождения в этой зоне.

Однако эти два необходимых условия все же не являются достаточными для возникновения несчастного случая, так как требуется еще и определенное стечение обстоятельств.

Обобщая вышесказанное, можно дать отличное от первого определение. **Несчастный случай** – это событие, возникающее в результате нарушения трудового процесса и стечения определенных обстоятельств в период нахождения человека в опасной зоне.

Нас должно интересовать психологическое воздействие несчастного случая, которое это событие приобретает в индивидуальном сознании пострадавшего. Само собой разумеется, что несчастный случай возникает против желания человека. Он хотел выполнить работу и достичь намеченной цели, естественно, не повредив себя. Но этого, по не зависящему от него стечению обстоятельств, сделать не удалось. Таким образом, фактической причиной несчастного случая послужило случайное стечение этих обстоятельств, а не сам человек. Ведь сам термин «несчастный случай» уже свидетельствует о его случайной природе.

Указывая на фактор случайности этого события, следует специально подчеркнуть, что данные обстоятельства обычно не могут служить для человека оправданием в подобном происшествии. Его заранее обучали профессии, правилам безопасности работы, и он должен был бы уметь прогнозировать развитие событий в процессе труда, учитывать возможности появления различных случайных факторов и их стечений. И если это было возможно, а рабочий своевременно и должным образом не отреагировал, то он ответственен за возникновение происшествия.

Поэтому несчастный случай оказывается сложным психологическим феноменом, в котором переплетаются и факторы случайности, и факторы необходимости, и обязанности

прогнозировать события, и те страдания, которыми приходится расплачиваться за свою оплошность. К тому же сама внезапность несчастного случая – резкого скачка, создающего дезорганизацию процесса деятельности, – делает это событие более эмоциогенным.

Несчастный случай несет с собой различные последствия:

- физическое повреждение (травму);
- материальный ущерб;
- моральный ущерб;
- социальный ущерб.

Квалифицирующими признаками несчастного случая являются:

- характер полученных физических повреждений;
- осложнения, связанные с этими повреждениями;
- длительность расстройства здоровья (временная утрата трудоспособности);
- последствия полученных повреждений (стойкая утрата трудоспособности, степень утраты профессиональной трудоспособности).

Предотвращение смертельного исхода в результате оказания медицинской помощи не влияет на оценку тяжести травмы.

К *тяжелым* несчастным случаям относятся различные повреждения угрожающие жизни пострадавшего, к примеру:

- шок, кома, острая сердечная недостаточность, массивная кровопотеря (до 20 %), острые психические расстройства;
- потеря зрения, слуха, речи; потеря какого-либо органа; утрата способности к репродуктивной функции (к деторождению);
- ранения, переломы, повреждения внутренних органов и сосудов, ожоги, ушибы, вывихи, радиационные поражения, прерывания беременности и др.

К *легким* несчастным случаям относятся повреждения, не угрожающие жизни пострадавшего, последствием которых явились или расстройства здоровья с временной утратой трудоспособности продолжительностью до 60 дней, или потеря

профессиональной трудоспособности менее 20 %. Если эти показатели превышены и наступила стойкая утрата трудоспособности (инвалидность), то несчастные случаи следует относить к тяжелым.

Несчастный случай, вызвавший травму, приводит к тому или иному **материальному** ущербу, как для производства (организации, учреждения), так и для самого пострадавшего.

Возмещение вреда пострадавшему производит непосредственно работодатель, который выплачивает (компенсирует):

- пособие по временной нетрудоспособности;
- утраченный заработок (ежемесячно);
- единовременное пособие в размере 60-кратной минимальной оплаты труда (МРОТ);
- расходы на дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, уход за пострадавшим, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, обучение новой профессии и др.;
- возмещение морального вреда (добровольно работодателем или по решению суда) [21].

Как показывают исследования, понятие «несчастный случай» семантически тесно связано с содержанием, которое несут слова «вина», «забота», «страдание», «трусость», «глупость» и «легкомыслие». Иначе говоря, психологически несчастный случай воспринимается человеком как некая оплошность, вызывающая у него, кроме физических страданий, переживание очень сильной собственной ответственности, вины, личных, в т. ч. моральных недостатков.

Несчастный случай нередко влечет за собой и немалый **социальный** ущерб: он производит тяжелое впечатление на других рабочих, а это, в свою очередь, ухудшает психологический климат в коллективе и понижает производительность труда.

2. Профессиональное заболевание. Как известно, воздействие на работника вредного производственного фактора может привести его к профессиональному заболеванию.

Под *острым* профессиональным заболеванием (отравлением) понимается заболевание, являющееся, как правило,

результатом однократного воздействия на работника вредного производственного фактора в течение одного рабочего дня (смены), повлекшее стойкую или временную утрату профессиональной трудоспособности.

Хроническое профессиональное заболевание вызывается длительным воздействием на работника вредного производственного фактора, которое влечет за собой временную или стойкую утрату профессиональной трудоспособности.

3. Опасная (аварийная) ситуация. Будем пользоваться следующими терминами:

- авария (араб. «АВАР») – повреждение, ущерб;
- катастрофа (греч. «katastrophe») – уничтожение, гибель или внезапное бедствие, влекущее за собой тяжелые последствия.

Ситуация, в которой создается достаточно большая возможность возникновения несчастного случая, называется **опасной** (или **аварийной**). Это фактически травмоопасная ситуация.

Если авария ведет к повреждениям техники или рабочего места, то наносится лишь материальный и моральный ущерб. Если же авария влечет за собой физические (телесные) повреждения людей, то приходится говорить о степени ее тяжести (эмоциогенности) и последствиях:

- легком несчастном случае на производстве;
- тяжелом несчастном случае на производстве;
- групповом несчастном случае (с двумя и более пострадавшими);
- несчастном случае со смертельным исходом.

Зачастую несчастный случай расценивается как следствие неадекватного поведения человека в опасной ситуации, как результат его неправильных реакций на такую ситуацию. Неадекватное поведение в опасной ситуации может возникать по следующим причинам:

- а) из-за несоблюдения правил безопасности труда;
- б) вследствие отклонения от нормы в состоянии организма (здоровья) работающего;

в) вследствие неоптимальной организации производственной среды.

Но это будет упрощенным подходом, так как фактор «а» может явиться следствием действий фактора «б» (или «в»).

Основная сложность поведения в связи с опасной ситуацией заключается:

- в ее своевременном обнаружении;
- диагностировании;
- выборе адекватного способа реагирования на нее.

Опасную ситуацию делают эмоционально такие факторы, как жесткие временные ограничения (дефицит времени); большая цена ошибки (авария или катастрофа) [24].

Некоторые ученые определяют опасную ситуацию по критерию высоких психофизиологических требований, которые она предъявляет человеку, и выделяют как высший полюс ее градации случаи, когда требования, предъявляемые ситуацией, превышают возможности человека. Вводился даже коэффициент опасности ситуации, как соотношение характеристик опасной ситуации к психологическим возможностям человека противостоять ей.

В общем можно заключить, что степень опасности (аварийности) ситуации определяется не только возможностью возникновения несчастных случаев, но в значительной мере и уровнем тяжести вытекающих из них последствий.

Следует отметить, что не всякая опасная ситуация влечет за собой несчастный случай. Произошедшая опасная ситуация, не приведшая к несчастному случаю, которого удалось избежать по тем или иным причинам, называется **предпосылкой**.

Иногда предпосылки квалифицируют как нежелательные события, которые при несколько изменившейся ситуации могли бы явиться причиной повреждения и (или) материального ущерба.

В практической работе по профилактике травматизма очень важны анализ предпосылок и использование этих сведений для предупреждения несчастных случаев на производстве.

4. Опасные производственные объекты. Наряду с рассмотренными выше такими фундаментальными понятиями, как несчастный случай, профессиональное заболевание и опасная (аварийная) ситуация, важное значение в безопасности труда отводится и опасному производственному объекту (ОПО). На таких объектах преимущественно и создаются опасные ситуации или предпосылки к ним (инциденты), которые приводят, в свою очередь, к несчастным случаям (травмам). Поэтому важнейшей задачей является обеспечение **промышленной безопасности**, т. е. состояния защищенности личности и общества от аварий на ОПО и их последствий.

Формирование промышленной безопасности как относительно самостоятельной области знаний обусловлено объективными закономерностями развития техники, увеличением потенциальной опасности промышленного производства, необходимостью защиты людей и природной среды.

Промышленная безопасность является составной частью системной безопасности. В настоящее время наиболее полно системная безопасность представлена в дисциплине «Безопасность жизнедеятельности» (БЖД), которая рассматривает шесть систем потенциальных опасностей: природные, техногенные, антропогенные, биологические, экологические, социальные.

Опасные производственные объекты – это предприятия, цехи, площадки, рабочие места, технические устройства, на которых возможно возникновение аварии или инцидента вследствие необеспечения промышленной безопасности.

Опасные производственные объекты можно разделить на пять категорий: с применением опасных веществ; с оборудованием высокого давления или с высокотемпературными системами; с грузоподъемными механизмами; с получением расплавов (сплавов) черных и цветных металлов; с ведением горных и подземных работ.

К *опасным веществам* относятся: воспламеняющиеся, окисляющие, горючие, взрывчатые, токсичные вещества [30].

5. Страхование от производственных травм и профзаболеваний. Страхование предусматривает:

- обеспечение социальной защиты застрахованных и экономической заинтересованности субъектов страхования в снижении профессионального риска;

- возмещение вреда, причиненного жизни и здоровью застрахованного при исполнении им обязанностей по трудовому договору (контракту) и в иных случаях, путем предоставления работнику в полном объеме всех необходимых видов обеспечения по страхованию, в том числе оплату расходов на медицинскую, социальную и профессиональную реабилитацию;

- обеспечение предупредительных мер по сокращению производственного травматизма и профзаболеваний.

Законодательство о страховании основывается на Конституции Российской Федерации и состоит из федеральных законов и принимаемых в соответствии с ними иных нормативных правовых актов.

Работодатель должен быть заинтересован в охране труда работников. Так, если на предприятии (в организации) улучшаются условия труда, то 20 % средств соцстраха можно оставить на предприятии (в организации) и использовать их на периодические медицинские осмотры, приобретение средств индивидуальной защиты, приобретение санаторно-курортных путевок нуждающимся по медпоказаниям и т. д.

4.2. Состояние психологической напряженности в производственной деятельности

Выделяют ряд состояний, которые при влиянии на индивида формируют его специфическое поведение в опасных ситуациях. Они могут как способствовать решению сложных задач, так и мешать их успешному выполнению. Например, состояние тревоги обычно способствует более быстрому обнаружению опасности, состояние же утомления, наоборот, снижает возможности человека по обнаружению опасности и противодействию ей.

Под воздействием чрезвычайных ситуаций возникают состояния, нарушающие равновесие личности со средой.

Среди них в первую очередь следует выделить **утомление** – комплекс физиологических сдвигов в организме, понижающих работоспособность и создающих конфликт между внешними требованиями и снизившимися возможностями человека. Для разрешения этого конфликта организм мобилизует внутренние ресурсы, переходит на более высокий энергетический уровень функционирования, что переживается в виде состояния усталости. Утомление развивается неравномерно и особенно сказывается в конце дня, недели. В периоды пика утомления частота несчастных случаев выше. Еще большую угрозу для безопасности деятельности представляет *состояние переутомления*. Если утомление является для человека нормальным, естественным состоянием, преодолеть которое помогает обычный отдых, то переутомление – патологическое состояние. Чтобы устранить его, требуется медицинское вмешательство [31].

Развитие состояния усталости в значительной мере обусловлено психологическими факторами – потребностью в работе, мотивацией, интересом. Увеличение внешней нагрузки приводит к *стрессу*. Стресс может возникать, когда интенсивная работа и ограничения во времени вынуждают человека предельно напрягать силы и мобилизовывать внутренние резервы. Экстремальность такой деятельности повышается из-за сильных внешних воздействий (шумы, сутолока), которые увеличивают информационную нагрузку, нарушают нормальные условия деятельности. Другие факторы, способствующие возникновению стресса, – это однородность поступающей информации, недостаток межличностных контактов, низкая двигательная активность. В таких условиях у человека появляется состояние монотонии, при котором необходимый уровень бодрствования, внимания приходится поддерживать за счет волевых усилий, что также приводит к истощению ресурсов.

Само понятие «стресс» широко применяется в физике и определяется как напряжение, давление или сила. В психологию его ввел Г. Селье. В широком смысле слова **стресс** определяется как неспецифический ответ организма на любое

изменение условий, требующее приспособления. Г. Селье выделил **три основные стадии развития стресса**:

1. *Аларм-стадия, или стадия тревоги.* На этой стадии происходит мобилизация адаптационных ресурсов организма. Человек находится в состоянии напряженности и настороженности. Эта стадия длится от нескольких часов до двух суток и включает в себя две фазы:

- фаза «шока» – общее расстройство функций организма вследствие психического потрясения или физического повреждения;

- фаза «противотока» – мобилизация защитных реакций организма. На этой стадии часто возникают психосоматические заболевания: гастрит, аллергия, язва, мигрень и т. п.

2. *Стадия резистентности, или сопротивления.* Она наступает в том случае, если стрессогенный фактор слишком силен или продолжает свое действие. На этой стадии практически исчезает тревога, повышается уровень сопротивляемости организма, осуществляется сбалансированное расходование адаптационных ресурсов. Если стрессогенный фактор является чрезвычайно сильным или действует длительно, развивается стадия истощения.

3. *Стадия истощения.* На этой стадии происходит утрата резистентности, истощение психических и физических ресурсов организма, вновь появляются признаки тревоги [16].

Помимо стадий развития стресса выделяют **пять фаз адаптации при стрессе**:

1. *Разрушение привычного функционирования организма.* На данной фазе происходит активизация адаптационных форм реагирования. Продолжительность фазы – минуты, часы. Наблюдаются стенические эмоции, повышение работоспособности.

2. *Становление нового функционирования организма.* Здесь происходит перестройка организма на максимально возможное реагирование в ситуации продолжающегося воздействия стресса. Снижается работоспособность, появляются болезненные состояния.

3. *Неустойчивая адаптация* – частичная адаптация к жизнедеятельности в новых условиях.

4. *Устойчивая адаптация*. Это фаза соответствует стадии резистентности.

5. *Разрушение систем функционирования организма* (истощение). Человеческий организм не в состоянии функционировать в новых условиях ввиду истощения его адаптационных возможностей.

Истощение адаптационных возможностей приводит к появлению негативных изменений в психике человека. Стресс по-разному воздействует на организм. Он проявляется в адаптационном синдроме как реакция организма на резкое увеличение общей внешней нагрузки. Возрастает биоэлектрическая активность мозга, усиливается частота сердцебиения, повышается давление крови, расширяются кровеносные сосуды, увеличивается содержание лейкоцитов в крови. Таким образом, в организме происходит целый ряд физиологических сдвигов, способствующих повышению его энергетических возможностей и успешности выполнения сложных и опасных действий [16].

Однако стресс оказывает положительное влияние на деятельность, только пока он не достиг определенного критического уровня. При превышении этого уровня развивается процесс гипермобилизации, который чреват нарушением саморегуляции и снижением результатов деятельности. Превышающий критический уровень стресс называют **дистрессом**. При этом задачи, которые у людей с сильной нервной системой вызывают небольшой стресс, у слабых порождают дистресс.

Стрессовое состояние может вызывать страх перед несчастным случаем или тревогу. *Страх* – это эмоциональная реакция на неизбежность, *тревога* – реакция на отрицательное событие, которое еще можно предотвратить. Реакция страха будет заключаться в направленности организма на самосохранение, реакция тревоги – на мобилизацию внутренних ресурсов с целью предупреждения возникновения нежелательного события.

Страх ведет к нарушению процессов саморегуляции и возникновению дистресса. Состояние тревоги способствует целесообразной мобилизации ресурсов организма на предупреждение отрицательных событий. Тревога – полезное состояние в деятельности, страх перед опасностью вреден для нее.

Но важно отличать временные состояния тревоги *от тревожности* как устойчивого свойства личности, которое является показателем ее потенциальной предрасположенности к чрезмерным эмоциональным реакциям на угрозы и трудности. У людей с устойчиво и ярко выраженным свойством тревожности тревога возникает чаще и превышает оптимальный уровень.

Кроме перечисленных состояний в контексте поведения личности в чрезвычайной ситуации следует особо остановиться на **посттравматическом стрессовом расстройстве (ПТСР)**.

В результате воздействия на личность травмирующего фактора, опасной, экстремальной ситуации может развиваться посттравматическое стрессовое расстройство. Это вторичная, проявляющаяся через определенное время после окончания самой экстремальной ситуации реакция организма на травмирующее событие. ПТСР может иметь затяжной характер и повлиять на всю дальнейшую жизнь человека.

Однако посттравматическое стрессовое расстройство возникает далеко не у всех участников той или иной экстремальной ситуации. *Это зависит от ряда факторов:*

- особенностей личности, значимости для человека ситуации;
- биопсихических особенностей индивида (особенностей нервной системы, половозрастных особенностей);
- опыта нахождения в экстремальной ситуации;
- наличия у человека психических травм;
- различных форм зависимого поведения или склонности к ним;
- отсутствия или наличия поддержки со стороны значимых лиц.

Далеко не каждое травмирующее событие может вызвать ПТСР. Выделяют четыре **характеристики психической травмы**:

1) произошедшее событие осознается, т. е. человек понимает причины своего состояния, помнит само травмирующее событие и видит возможные последствия травмы для себя, своих близких и т. п.;

2) психотравмирующее событие обусловлено внешними обстоятельствами;

3) травмирующая ситуация разрушает привычный для человека уклад жизни;

4) пережитое событие вызывает ужас, ощущение беспомощности, бессилия.

Посттравматическое стрессовое расстройство может развиваться вслед за травмирующими событиями, которые выходят за рамки обычного человеческого опыта. К стрессорам, вызывающим ПТСР, относят: стихийные бедствия, техногенные катастрофы, а также события, являющиеся результатом целенаправленной, часто преступной деятельности (диверсии, террористические акты, пытки, массовое насилие, боевые действия, попадание в ситуацию «заложника», разрушение собственного дома и т. п.). ПТСР возникает в том случае, когда стресс превышает психологические, физиологические, адаптационные возможности человека и разрушает защиту.

Посттравматическое стрессовое расстройство представляет собой комплекс реакций человека на травму. Под травмой в данном случае понимается переживание, потрясение, которое у большинства людей вызывает страх, ужас, беспомощность.

В соответствии с особенностями проявления и течения различают **три подвида ПТСР**:

1) *острое*, развивающееся в сроки до трех месяцев;

2) *хроническое*, имеющее продолжительность более трех месяцев;

3) *отсроченное*, когда расстройство возникло спустя шесть и более месяцев после травмы.

Посттравматическое стрессовое расстройство накладывает отпечаток на всю дальнейшую жизнь человека, поэтому требуется коррекция данного состояния, с тем чтобы сгладить его последствия.

Динамику психопатологических последствий целесообразно рассматривать в трех аспектах:

1) *синдромодинамика первичного эго-стресса* (осознание психотравмирующей реальности);

2) *социально приемлемые варианты психопатологической эволюции личности* (длительных патологических изменений психики) участников чрезвычайной ситуации – психические (невротические) и психосоматические расстройства (нарушения в организме под влиянием негативных психологических воздействий);

3) *социально-негативные варианты психопатологической эволюции личности* участников чрезвычайной ситуации – расстройства социального поведения.

После первых аффективно-шоковых (острых) реакций появляются **признаки первичного травматического эго-стресса:**

1. *Фрустрационная регрессия.* Факт пребывания в чрезвычайной ситуации сопровождается автоматическим снижением психики на уровень пубертатного кризиса, что находит свое проявление в подчеркнутой дисциплине, субординации, подчиняемости, при этом повышается вероятность бурных вспышек разрушительного или хаотически-дурашливого поведения, спутанности речи. Особое место занимает фрустрация потребностей самоопределения (ограничение прав и свободы). Здесь могут наблюдаться следующие проявления условно-патологической динамики личности:

- персонификация источника угрозы с переживанием образа врага и образа магического помощника;

- при наличии внешней блокады проявления агрессии возможны аутоагрессивные действия либо дальнейшая фрустрационная регрессия (протяженностью не более трех лет) с нарушением сфинктериальной дисциплины. Эмоцио-

нальность связана с переживанием чувства беспомощности перед реальной опасностью.

2. *Аффект болезненного недоумения*, который характерен для начального периода эго-стресса и отражает наличие упорных и безуспешных попыток осмысления новой, психотравмирующей реальности [16].

3. *Аффект психалгии* – невыразимого словами переживания душевной боли, страданий, для которого характерны длительность, скрытность с оттенком признания безнадежности, безвозвратности. Длительная психалгия может стать причиной внешне немотивированных вспышек алкогольных и токсикоманных эксцессов, суицидов. Это возможно при чрезвычайной ситуации любого характера.

Первичный эго-стресс переходит во вторичный, который выражается в кризисе самоопределения. Последний разрешается, как это уже было сказано, в социально приемлемых или социально-негативных вариантах.

Под социально приемлемыми вариантами понимаются психические и психосоматические расстройства. Причем клиническая картина ранних психопатологических последствий существенно разнится при различных видах катастроф (антропогенных, техногенных, социогенных), что обусловлено их воздействием на человека.

К числу первых *психопатологических последствий* экзистенциальных (в том числе чрезвычайных) ситуаций относят следующие характеристики эго-стресса:

- болезненные переживания вины, стыда, отвращение;
- эпизодические переживания ужаса, парализующий страх под воздействием фактора утраты;
- возникновение и развитие «вины выжившего», «корпоративной вины» и ожидания наказания за происшедшее;
- ситуационные фобии и формирование фобического синдрома с элементами нарциссизма и регрессии [8].

Затем развивается процесс психосоматической инвалидизации, прогрессирует утрата здоровья, снижается длительность и качество жизни всех участников чрезвычайной си-

туации, развивается алкогольная и наркотическая зависимость, растет число самоубийств.

Из *отдаленных психопатологических последствий* травмирующей ситуации особо выделяют:

- расстройства аффекта (субдепрессии) с оттенками ангедонии (невозможность радоваться) и адинамии, астеническими, апатическими масками, чувством внешней измененности;
- постепенный переход психосоматических расстройств в хроническую стадию и формирование тяжелых заболеваний – гипертонической и язвенной болезней;
- неуклонный рост социальной дезадаптации и де социализации, явления обособления и отчуждения, аутизма и редукции энергетического потенциала;
- нарастающие явления утраты профессионализма и интеллектуальной работоспособности в связи с развитием психоорганических расстройств;
- быстрое развитие алкоголизма (безудержное пьянство, утрата способности адекватного эмоционального реагирования, склонность к тревожно-мнительному настроению);
- неуклонное нарастание антисоциальной психопатии с явлениями возбудимости, аффективной напряженности, криминальной безудержности.

Таким образом, ближайшие и отдаленные психопатологические последствия травматических ситуаций проявляются в разнообразных психических и психосоматических расстройствах, неуклонном росте социальной дезадаптации, психопатологических расстройств, инвалидизации, а также в преждевременной смертности.

Все вышесказанное свидетельствуют о том, что ядром динамики личности участника травмирующей ситуации является невротическая (патологическая) эволюция. Различают несколько **вариантов патологического развития личности**:

- *алиенация* – отчуждение, разрыв связей с общечеловеческой реальностью, аутистическая деформация личности;
- *психосоматическая эволюция*, нетипичная для возраста, т. е. развитие соматических заболеваний, возни-

кающих при нормальных условиях в гораздо более позднем возрасте;

- *токсикоманическая эволюция* – развитие зависимости от различных психоактивных веществ (ПАВ);

- *эпилептоидная деформация*, которая выражается в формировании дисфорического (мрачно-тоскливого) настроения, озлобленности, потенциальной готовности к немотивированным разрушительным вспышкам агрессии. Наблюдаются следующие **симптомы ПТСР**: повторное переживание, избегание, физиологическая гиперактивация [8].

Симптом повторного переживания включает в себя:

- постоянные, повторяющиеся переживания события, которые человек пытается забыть, но все окружающее постоянно, в той или иной форме напоминает о нем;

- повторяющиеся кошмарные сны, дублирующие травмирующую ситуацию;

- интенсивные негативные переживания при столкновении с чем-то, напоминающим травмирующее событие;

- физиологическую реактивность (спазмы в желудке, головные боли, возникающие при напоминании о событии).

Симптом избегания проявляется в том, что травмирующий опыт вытесняется. Человек стремится не попадать в подобные ситуации, избегает мыслей, разговоров, действий, людей, напоминающих о пережитом. У него появляется чувство отчужденности, отстраненности, ощущение одиночества, он утрачивает способность устанавливать близкие и дружеские отношения с окружающими, нередко разрушаются уже установившиеся связи. Повышается уровень агрессивности, вспышки гнева маломотивированы и возникают, как правило, в состоянии алкогольного опьянения.

Физиологическая гиперактивация проявляется в трудностях засыпания и концентрации внимания, повышенной раздражительности, постоянной готовности к бегству.

Рассмотрим **критерии диагностики посттравматического стрессового расстройства**.

Первичные симптомы:

1. Человек находился под воздействием травмирующего события в качестве участника или свидетеля.

2. Травмирующее событие повторно переживалось в виде одного или нескольких следующих проявлений (интрузия):

- повторные навязчивые воспоминания о событиях, включающие образы, мысли, ощущения;

- повторяющиеся и очень беспокойные сны о пережитом событии;

- такие действия или ощущения, как если бы травмирующее событие случилось снова, включая ощущение воссоздания пережитого, иллюзии, галлюцинации, диссоциативные эпизоды при пробуждении;

- сильный психологический дистресс под влиянием внешних или внутренних раздражителей, которые символизируют или напоминают какой-то аспект травмирующего события;

- физиологическая реактивность под влиянием внешних или внутренних раздражителей, которые напоминают какой-то аспект травмирующего события.

3. Постоянное избегание всего того, что связано с травмой и общим оцепенением:

- попытки избежать мыслей, ощущений или разговоров, связанных с травмой;

- попытки избежать действий, мест или людей, которые вызывают воспоминания о травме;

- частичная или полная амнезия аспектов травмы;

- снижение интереса к ранее значимым видам деятельности;

- чувство отчужденности или отрешенности от окружающих;

- сужение эмоционального диапазона (неспособность полюбить);

- неспособность ориентации на длительную перспективу.

4. Устойчивые проявления повышенного возбуждения, отсутствовавшие до травмы (гиперактивность):

- трудности при засыпании или нарушение продолжительности сна;
- раздражительность или вспышки гнева;
- трудность концентрации внимания;
- сверхбдительность;
- усиленная реакция на испуг.

5. Продолжительность расстройства (симптомов) более одного месяца.

6. Значимый дистресс или нарушения в социальной, трудовой или других сферах жизнедеятельности.

7. Повышенная напряженность, утомляемость, психосоматические переживания.

Вторичные симптомы:

1. Психосоматические нарушения сердечно-сосудистой, пищеварительной системы.

2. Нервное истощение.

3. Болевой фактор.

4. Сексуальные нарушения, тревожное ожидание сексуальных неудач.

5. Личностные нарушения (эмоциональная недостаточность, раздражительность, неадекватная самооценка).

6. Нарушение межличностных отношений [24].

Склонность к рискованному поведению. Помимо состояний личности существует и ряд потребностей, которые могут приводить к определенному поведению, в том числе и склонности к риску. В «Словаре русского языка» С. Ожегова слово «риск» объясняется как «возможная опасность» или же как «действие наудачу в надежде на счастливый исход». В данном случае понятие «риск» расценивается или как опасное *условие*, при котором выполняется действие, осуществляется деятельность, или же как *действие*, совершаемое в условиях неопределенности, которая может относиться и к достижению желаемой цели в данном действии, и к возможности избежания физической опасности при (или в результате) его осуществления.

Вследствие различных трактовок риска (связи его с опасностью или с неблагоприятным исходом действия)

в психологической литературе сложились два подхода к его изучению. В первом случае риск расценивается как направленность на особо привлекательную цель, достижение которой связано с физической опасностью, во втором – риск означает осуществление альтернативного выбора в ситуации неопределенности, где успех/неуспех зависит от случая, а неуспех проявляется в недостижении желаемого результата (не обязательно в физическом наказании).

Первый подход ориентирован на анализ таких случаев, когда субъект выбирает более опасные цели или более опасные способы их достижения по сравнению с другими целями или способами, в которых такая опасность меньше или вовсе отсутствует.

Его обычно используют при изучении вопросов безопасности отдельных действий, безопасности труда.

При втором подходе проблема риска рассматривается в связи с трудностями выбора и опасностями недостижения цели из-за неудачного выбора. Здесь риск уже расценивается как азартный процесс принятия решения, как акт предпочтения труднодоступных целей в ущерб целям, достижение которых гарантировано. В русле этого подхода изучаются общие случаи альтернативного выбора, когда субъект нацелен на достижение цели (или избегание неудачи) и существуют разные шансы на успех и неудачу. Он позволяет определить такое важное качество личности, как уровень ее притязаний, который имеет большое значение при интерпретации поведения субъекта в условиях опасности. Эти качества отражаются на общей стратегии его поведения в опасных ситуациях и оказываются не менее важными, чем качества самосохранения, проявляющиеся в условиях непосредственной физической опасности.

Риск может являться *целью* деятельности, например, когда человек специально рискует только для того, чтобы убедиться или показать другим, что он не боится опасности. В этом случае риск – средство самоутверждения или создания о себе желаемого мнения. Риск может выступить и в роли *мотива*, в случаях, когда человек сам выбирает опасную си-

туацию ради самого риска и связанных с ним острых ощущений. Порой о риске говорят как о какой-то *потребности*, проявляющейся во влечении к опасности, присущем людям, склонным к риску. Таким образом, риск может выполнять различные психологические функции, по-разному проявляться в деятельности, по-разному отражаться на ее течении и результатах.

Риск – это действие (поступок), выполняемое в условиях выбора, когда существует опасность в случае неудачи оказаться в худшем положении, чем до выбора.

Выбор варианта поведения в условиях опасности обычно определяется следующими внешними ситуативными факторами:

- выигрышем, который человек может получить при данном выборе;
- опасностью (физического или иного порядка, а также просто проигрыша);
- шансами на успех или избежание неудачи (опасности) при сделанном выборе;
- степенью необходимости осуществления выбора, и, в частности, именно данного выбора [8].

Эти факторы обуславливают особенности поведения субъекта в сложной ситуации, связанной с опасностью. Так, например, шансы субъекта на успех или избежание опасности зависят от его возможностей контролировать развитие ситуации, корректировать свое поведение в ней, предотвращать отрицательные последствия сделанного выбора и т. п. Экспериментально установлено, что при наличии таких возможностей человек более уверенно действует в опасной ситуации, а это способствует выбору более рискованного варианта поведения. Причем люди, менее уверенные в себе и считающие, что успех в основном зависит от объективных внешних обстоятельств, в опасных ситуациях действуют обычно осторожнее.

Поведение человека в опасной ситуации определяется и тем, насколько адекватно эти условия отражаются в его сознании, что, в свою очередь, в значительной мере зависит

от индивидуальных качеств. Например, человек со слабой нервной системой обычно завышает степень опасности и возможности ее реализации. Людям же, движимым сильным побуждением к достижению цели и получению выигрыша от этого, свойственно порой, наоборот, занижать уровень опасности и считать возможность ее появления менее вероятной, чем на самом деле.

Таким образом, рискованное поведение определяется, с одной стороны, объективно действующими ситуативными факторами, а с другой – индивидуальными качествами субъекта.

Выделяют два вида риска:

1) *мотивированный (ситуативный)* – ради достижения определенных выгод (выигрыша, получения одобрения и т. п.). Такой риск – средство адаптации, приспособления к опасной ситуации;

2) *немотивированный (бескорыстный)*, направленный на противодействие опасности, на ее устранение. В данном случае при встрече с опасностью человек стремится показать, что ей можно противостоять, а, следовательно, доказать, что ее для него просто не существует. Поэтому он не отказывается от риска, а специально выбирает вариант действий, который принято считать опасным, для того чтобы доказать, что он способен и в этой ситуации обеспечить безопасность. Проявлению немотивированного риска способствуют сложившиеся социальные установки, утверждающие ценность такой стратегии поведения (это подтверждают и поговорки: «риск – благородное дело», «трус не рискует» и т. п.). Демонстрируя подобную стратегию поведения, человек как бы приобщается к общественным нормам, жертвуя своими индивидуальными интересами, пренебрегая своей личной безопасностью.

Анализ поведения в опасной ситуации и частота несчастных случаев могут определяться и такой индивидуальной особенностью, как *готовность к риску*. С возрастом готовность к риску падает, у более опытных рабочих она ниже, чем у менее опытных; у женщин реализуется в более определен-

ных ситуациях, нежели у мужчин. На готовности к риску отражается и характер трудовой деятельности, к примеру, у военных она выше, чем у студентов [8].

Кроме того, имеют значение социальные факторы. Так, рост отверженности субъекта повышает его готовность к риску; в корпорации она выше, если за ошибку приходится расплачиваться одному; в условиях группы готовность к риску проявляется сильнее, чем при действиях в одиночку, и зависит от групповых ожиданий. Таким образом, показатель готовности к риску включает в себя, наряду с индивидуальными качествами, также различные ситуативные факторы, вытекающие из реальных условий деятельности.

Еще один аспект рассматриваемой проблемы – *мотивация* деятельности, которая может быть направлена на достижение цели или на избежание неудачи. Исследования показали, что люди, испытывающие страх перед несчастными случаями, чаще попадают в подобные неприятности, чем те, кто ориентирован на успех.

У первых преобладает установка на защитное поведение. Ее усиливают два обстоятельства: 1) когда без риска удастся получить желаемый результат; 2) когда рискованное поведение ведет к несчастному случаю. Если человеку удалось достигать безопасного результата при рискованном поведении, то установка к защите у него ослаблена. В целом на нее влияют степень предполагаемого риска, преобладающая мотивация, опыт работы.

Те, кто сильно мотивированы на успех и имеют высокую готовность к риску, реже попадают в несчастные случаи, чем те, которые имеют высокую готовность к риску, но высокую мотивацию к избеганию неудач (защиту). И наоборот, когда у человека имеется высокая мотивация к избеганию неудач, то это препятствует мотиву к успеху – достижению цели.

Таким образом, психологическая безопасность определяется рядом факторов, от которых зависит способность своевременно и адекватно отражать возникшую опасность и степень успешности действий в ней. Успешность действия

в экстремальной ситуации снижает возможность развития посттравматического стрессового расстройства.

Рассмотренные факторы в совокупности образуют систему, обеспечивающую безопасность индивида, способствующую формированию индивидуальной защищенности. Особенности отношения личности к опасной ситуации, опыт нахождения в ней, личная значимость ситуации, адекватность отражения и правильный выбор средств защиты определяют фактический уровень безопасности личности.

4.3. Психологическая адаптация к опасной ситуации

К экстремальным ситуациям возможно в некоторой степени адаптироваться. Выделяют **несколько видов адаптации**: устойчивая адаптация, переадаптация, дезадаптация, реадаптация.

1. Устойчивая психическая адаптация. Это те регуляторные реакции, психическая деятельность, система отношения и т. д., которые возникли в процессе онтогенеза в конкретных экологических и социальных условиях и функционирование которых в границах оптимума не требует значительного нервно-психического напряжения.

П. С. Граве и М. Р. Шнейдман пишут, что человек находится в адаптированном состоянии тогда, «когда его внутренний информационный запас соответствует информационному содержанию ситуации, т. е. когда система работает в условиях, где ситуация не выходит за рамки индивидуального информационного диапазона». Однако адаптированное состояние сложно определить, потому что грань, отделяющая адаптированную (нормальную) психическую деятельность от патологической, не похожа на тонкую линию, а скорее представляет собой некий широкий диапазон функциональных колебаний и индивидуальных отличий.

Одним из признаков адаптации является то, что регуляторные процессы, обеспечивающие равновесие организма как целого во внешней среде, протекают плавно, слаженно, экономично, т. е. в зоне «оптимума». Адаптированное регулиро-

вание обуславливается длительным приспособлением человека к условиям окружающей среды, тем, что в процессе жизненного опыта он выработал набор алгоритмов реагирования на закономерно и вероятно, но относительно часто повторяющиеся воздействия («на все случаи жизни»). Иными словами, адаптированное поведение не требует от человека выраженного напряжения регуляторных механизмов для поддержания в определенных границах как жизненно важных констант организма, так и психических процессов, обеспечивающих адекватное отражение реальной действительности.

2. Психическая переадаптация. Миллионы людей в процессе внутренней работы преодолевают тягостные жизненные события и положения и восстанавливают утраченное душевное равновесие. Иными словами, переадаптируются. Однако это не всем удастся. В ряду случаев психический кризис может приводить к трагическим последствиям – к попыткам самоубийства и самоубийству.

Нередко лица, неспособные самостоятельно выйти из тяжелого душевного кризиса, или люди, совершившие попытку самоубийства, направляются в кризисные стационары Службы социально-психологической помощи. Речь идет о психически здоровых людях. Психотерапевты и психологи с помощью специальных средств (рациональная групповая психотерапия, ролевые игры и др.) помогают пациентам кризисных стационаров в переадаптации, которую сами они оценивают как «перерождение личности». При неспособности человека к переадаптации нередко возникают нервно-психические расстройства.

3. Психическая дезадаптация. Душевный кризис в обычной жизни может быть вызван разрывом привычной системы отношений, утратой значимых ценностей, невозможностью достижения поставленных целей, потерей близкого человека и т. д. Все это сопровождается отрицательными эмоциональными переживаниями, неспособностью реально оценивать ситуацию и найти рациональный выход из нее. Человеку начинает казаться, что он в тупике, из которого нет выхода [4].

Психическая дезадаптация в экстремальных условиях проявляется в нарушениях восприятия пространства и времени, в появлении необычных психических состояний и сопровождается выраженными вегетативными реакциями.

Некоторые необычные психические состояния, возникающие в период кризиса (дезадаптации) в экстремальных условиях, аналогичны состояниям при возрастных кризисах.

В процессе нарастания глубокого внутреннего конфликта или конфликта с окружающими, когда ломаются и перестраиваются все прежние отношения к миру и к самому себе, когда осуществляется психологическая переориентация, устанавливаются новые системы ценностей и изменяются критерии суждений, когда происходит распад половой идентификации и зарождение другой, у человека довольно часто проявляются грезы, ложные суждения, сверхценные идеи, тревожность, страх, эмоциональная лабильность, неустойчивость и другие необычные состояния.

4. Психическая реадаптация. Вновь сформировавшиеся динамические системы, регулирующие отношения человека, его двигательную деятельность и т. д., по мере увеличения времени пребывания в необычных условиях существования превращаются в стойкие стереотипные системы. Прежние же адаптационные механизмы, возникшие в обычных условиях жизни, забываются и утрачиваются. При возвращении человека из необычных в обычные условия жизни динамические стереотипы, сложившиеся в экстремальных условиях, разрушаются, становится необходимо восстановить прежние стереотипы, т. е. реадаптироваться.

Адаптация персонала – означает включение работника в новую для него предметно-вещественную и социальную среду. При этом наблюдается взаимное приспособление работника и среды. Приступая к своим должностным обязанностям на предприятии, работник имеет определенные цели, потребности, ценности, нормы, установки поведения и предъявляет определенные требования к предприятию (содержание труда, условия труда, уровень оплаты труда). Предприятие в свою очередь имеет свои цели и задачи,

и предъявляет определенные требования к образованию, квалификации, производительности, дисциплине работника. Оно ожидает выполнения этим работником правил, социальных норм и соблюдения сложившихся традиций на предприятии. Требования к работнику обычно отражаются в соответствующих ролевых предписаниях (должностных инструкциях). Кроме профессиональной роли работник на предприятии выполняет еще ряд социальных ролей (становится коллегой, подчиненным или руководителем, членом профсоюзной организации).

Адаптация – это приспособление организма, индивидуума, коллектива к изменяющимся условиям среды или к своим внутренним изменениям, что приводит к повышению эффективности их существования и функционирования.

Адаптация имеет две стороны:

1. Совокупность внутренних психологических процессов, в рамках которых происходит отвыкание человека от прежней работы и привыкание к новой, полное приспособление (ассимиляция) к среде, отождествление личных интересов и целей с общими (идентификация).

2. Совокупность организационных мероприятий, протекающих под контролем службы персонала и облегчающих новому работнику овладение новыми трудовыми функциями, знаниями и навыками, усвоение правил и стандартов поведения, приспособление к условиям труда и социальной среде.

Конкретные задачи управления адаптацией персонала: ускорение достижения приемлемых показателей в работе; облегчение вхождения в коллектив; снижение чувства тревожности, неуверенности в себе; сокращение текучести кадров; экономия затрат времени окружающих на помощь и консультации; повышение удовлетворенности работой; достижение в результате общей экономии затрат [4].

Процесс адаптации включает несколько этапов:

1) *Ознакомительный*, длящийся примерно месяц. В его рамках происходит знакомство нового сотрудника с организацией, обязанностями, правами, требованиями, возможностями (за этот период можно продемонстрировать свои возможности). Одновременно происходит оценка его подготовленности к работе.

2) Этап *вхождения* (продолжительностью до года), когда достигается овладение системой знаний и навыков, необходимых для выполнения профессиональных требований, освоение в новом коллективе.

3) *Интеграционный*, в течение которого постепенно происходит приобретение, углубление и совершенствование необходимых навыков и знаний, формирование их единого комплекса. Работник приобретает *квалификацию* соответствующего уровня, превращается в специалиста, способного самостоятельно и заинтересованно работать, получать удовлетворение от своего труда, стремиться к совершенствованию [4].

Способность человека к адаптации определяется возможностью предвидеть основные негативные факторы, с которыми он может столкнуться, и умением быстро на них реагировать.

Различают *первичную* (для лиц, не имеющих трудового опыта), связанную, как правило, с большими трудностями, и *вторичную* (для опытных работников), обычно протекающую быстрее и не требующую особой помощи со стороны руководителя.

Элементом первичной адаптации можно считать *профессиональную ориентацию*, представляющую собой комплекс организационно-воспитательных мероприятий, направленных на ознакомление с существующими видами деятельности, выявление интереса, склонности и пригодности к ним, показ их социального престижа, привлекательности и значимости, формирование личной предрасположенности. Это позволяет молодым людям принять соответствующее решение или повысить уровень своей трудовой мотивации.

По *направленности* выделяют несколько видов адаптации, основными среди которых считаются организационная,

профессиональная, социально-психологическая, психофизиологическая.

Организационная адаптация состоит в приспособлении к новому месту работы, действующим правилам и порядкам, организации труда, способам действий (для начала в стандартных ситуациях).

Профессиональная адаптация заключается в активном освоении профессии, ее тонкостей, специфики, необходимых знаний, навыков, приемов, техники и технологии деятельности. На профессиональную адаптацию влияют *следующие факторы*:

- рабочая среда (место, технология, окружение);
- личные особенности работника (опыт, знания, умения, навыки);
- мотивация (интересы, чувство долга, стремление к профессиональному росту);
- индивидуально-психологические свойства (коммуникабельность, активность, доброжелательность и проч.);
- помощь и контроль со стороны руководителя и коллег (обучение, консультирование), стимулирование;
- особенности производственных заданий, темпы включения в работу.

Психофизиологическая адаптация к условиям труда, режиму работы и отдыха. Она протекает быстро и в большей мере зависит от здоровья человека, его естественных реакций, а также от характеристики самих этих условий. Тем не менее большинство несчастных случаев происходит в первые дни работы именно из-за ее отсутствия.

Социально-психологическая – адаптация к коллективу и его нормам, особенностям взаимоотношений, своей новой роли и статусу; к руководству и коллегам. Она может быть связана с немалыми трудностями (обманутые ожидания быстрого успеха, обусловленные недооценкой препятствий; переоценка значения теоретических знаний и инструкций и недооценка важности живого человеческого общения, практического опыта и проч.).

Социально-экономическая – адаптация к уровню и способам получения доходов.

Несмотря на различие между видами адаптации, все они находятся в постоянном взаимодействии, поэтому процесс управления требует наличия единой системы инструментов воздействия, обеспечивающих быстроту и успешность адаптации.

Успех адаптации обусловлен:

- высоким исходным уровнем опыта, знаний и навыков;
- интересом к организации и новой работе, наличием перспектив;
- обладанием необходимыми волевыми и психологическими качествами (упорством, хладнокровием, терпением и т. п.);
- своевременной помощью окружающих, прежде всего руководителя;
- умением предвидеть трудности и своевременно реагировать на неожиданные ситуации [4].

Признаками успешной адаптации являются:

- овладение необходимыми профессиональными знаниями и навыками;
- появление интереса к организации и работе, которая начинает играть все более значительную роль в жизни, и ощущения связи с профессией, удовлетворенность;
- неукоснительное выполнение требований трудовой дисциплины;
- стремление к совершенствованию;
- хорошие взаимоотношения в коллективе, ощущение психологического комфорта.

В то же время адаптация связана с немалыми трудностями:

- предубеждение и негативное отношение на первых порах окружающих (особенно руководителя);
- необходимость выполнения новых обязанностей, часто в непривычных условиях (при отсутствии необходимо-

го опыта и навыков и непригодности многих прежних), поэтому значительная подверженность стрессам;

- несоответствие представлений и реальности (неудовлетворенность возможностями организации, обманутые ожидания и т. п.);

- безразличное отношение нового коллектива;

- сложность разрыва прежних связей и привыкания к новым нормам [4].

Организационные мероприятия (индивидуальные и коллективные) **в рамках процесса адаптации**, схему которых людям желательно сообщать, можно объединить в две группы:

- связанные с введением в организацию;

- связанные с введением в подразделение и должность.

Введение в организацию обычно осуществляется кадровыми службами в основном в форме курса *общей ориентации*, который читается группе вновь принятых работников. Здесь происходит их ознакомление с организацией, ее политикой (в том числе в кадровой сфере), условиями труда, правилами поведения, основными требованиями к работе. В западных фирмах обычно сообщаются следующие сведения:

- история, традиции, структура, руководство, виды деятельности, продукция, потребители, приоритеты развития, проблемы;

- об организации в целом – порядках процедуры найма, увольнения, требования к внешнему виду, поведению, внутренние отношения;

- кадровой и социальной политике;

- формы и системы вознаграждения, оплата за выходные и сверхурочные, условия премирования;

- оплате труда, режиме труда и отдыха, порядке предоставления отпусков и отгулов;

- *дополнительных льготах* страхование, выходные пособия, возможности обучения, наличие столовых, буфетов, оздоровительных центров;

- *охране труда и технике безопасности* риск и опасности, связанные с выполнением работы, меры предосторожности, места оказания медицинской помощи, оздоровительные и спортивные центры, возможности занятия физической культурой, способы поведения при несчастных случаях и оповещения о них, требования к здоровью и запреты (например, курения);

- *вопросах, связанных с управлением персоналом* условия назначения на должность, перемещения, увольнения; испытательный срок, права и обязанности, отношения с непосредственным руководителем и другими менеджерами, оценка работы, дисциплина, поощрения и взыскания;

- *отношениях с профсоюзами;*

- *о решении бытовых проблем* комната отдыха, условия парковки машин;

- *экономическом положении организации* стоимость оборудования, величина прибыли, убытки от прогулов, опозданий, несчастных случаев.

Индивидуальное введение в организацию начинается сразу же после принятия предложения о работе путем предварительного рассказа о ней, предоставлении книг, брошюр, буклетов и т. п.

Можно составить специальную памятку работника, содержащую сведения об организации, структуре, производственном процессе, условиях трудоустройства, социальной политике, льготах, медицинском обслуживании, требованиях к дисциплине.

Введение в подразделение может быть индивидуальным и коллективным (если подразделение крупное). В последнем случае группе новичков руководством организуется курс *специальной ориентации* (в небольшом подразделении необходимую информацию сообщает непосредственный руководитель в личной беседе).

В процессе специальной ориентации в западных фирмах рассматриваются следующие вопросы:

- цели, технологии и особенности работы подразделения; внутренние и внешние отношения и связи;

- процедуры, правила, предписания, касающиеся выполнения работы, оформления документов, а также поведения при пожарах и авариях;
- правила техники безопасности и гигиены;
- персональные обязанности и ответственность, ожидаемые результаты, нормативы оценки;
- продолжительность и распорядок рабочего дня, сверхурочные, замены;
- личная информация (объяснение того, где что взять, как ремонтировать, у кого просить помощь, как действовать в случае опоздания, болезни, необходимости получить отгул; организация отдыха, перерывов, приема пищи; телефонных разговоров личного характера);
- возможность обучения, повышения квалификации;
- осмотр подразделения, комнат отдыха, душевых, мест для курения, различных специальных служб;
- знакомство с руководством и будущими коллегами [4].

Индивидуальное введение в должность завершается на рабочем месте непосредственным руководителем или наставником (некоторые западные фирмы проводят специальные однодневные семинары по управлению адаптацией). Оно является длительным процессом, в том числе после того, как человек уже начинает работать (ибо за один раз новые сотрудники могут воспринять ограниченное количество информации).

Первый день оставляет самые глубокие впечатления, поэтому в этот момент к новичкам надо относиться особенно дружелюбно.

Особыми случаями введения в должность являются выпускники учебных заведений. Поскольку они еще не работали, у них надо развивать позитивное отношение к работе вообще, ощущение своей значимости в деятельности организации, своего места в общей системе. Им надо больше и подробнее объяснять и показывать перспективы. Для выпускников вузов надо еще делать акцент на взаимосвязи работ.

Введение в должность планируется в письменной форме, фиксируется после завершения каждого этапа, контролируется.

Чтобы оно было эффективным, перед приходом новичка целесообразно выяснить:

1. Подготовлено ли рабочее место (оборудование, помещение).

2. Проинформированы ли официально о нем будущие коллеги (фамилия, имя, послужной список, намечаемые функции) и будет ли он благожелательно встречен ими.

3. Кого назначить шефом, обладающим высоким статусом в коллективе, коммуникабельным, готовым прийти на помощь, оказать содействие в освоении тонкостей своей и смежных профессий и привлекать к делам коллектива.

4. Подготовлены ли документы для новичка.

Таким документом может быть памятка для новых сотрудников, в которой отражаются обязанности и ответственность, требования к работе, распорядок дня, подотчетность, контроль, основания для поощрения и наказания, критерии оценки труда.

5. В какой форме будет осуществляться адаптация (наставничество, семинары, курсы, индивидуальные беседы с руководством и наставником, ролевые игры, постепенное усложнение задач и т. п.).

6. К каким задачам новичок может приступать сразу. Новому работнику нельзя давать трудных заданий, а начать для укрепления уверенности в себе и желания работать с поручений средней сложности, не забывая об инструктировании. Это позволит ему успешно справиться с ними и при этом почувствовать удовлетворение [31].

Трудности, с которыми сталкивается новичок, в первую очередь связаны с недостатком информации. В то же время нельзя перегружать людей ею, ибо новички особо уязвимы в данном отношении.

7. Составлен ли план-график введения в должность.

На новом месте новый сотрудник опасается не справиться с должностными обязанностями, показать недостаток

опыта и знаний, не найти общего языка с руководителем и коллегами, не быть воспринятым в целом и в итоге потерять работу или перспективу продвижения.

По завершении введения в должность уверенность в себе снова повышается. Таким образом, эта процедура ослабляет негативные моменты, связанные с переходным периодом.

Большинство людей в первые дни стремятся быстрее освоить работу и доказать свою ценность для организации. Но поспешность в данном случае недопустима. В период *адаптации* человек должен спокойно ознакомиться с новой обстановкой, чтобы легче и быстрее войти в нее, понять расстановку сил, формальные и неформальные взаимоотношения коллег и руководства, их личные цели, выбрать правильный тон и форму общения с окружающими. Не рекомендуется проявлять оригинальность, излишнюю инициативу, самостоятельность, участвовать в конфликтах, привлекать к себе внимание. Наоборот, надо аккуратно и своевременно выполнять работу, как можно больше спрашивать и уточнять (новички из-за низкой самооценки боятся задавать вопросы, чтобы не показаться хуже).

Надо иметь в виду, что адаптация некоторых категорий работников имеет свою специфику. Сюда относятся прежде всего женщины, а также лица, занимающие руководящие должности.

На процесс адаптации женщин существенное (как положительное, так и отрицательное) влияние дополнительно оказывают особенности их психологии и социально-экономического положения. *Их адаптацию осложняют следующие моменты:*

- необходимость компенсировать недостаток трудового опыта, знаний и навыков, возникший вследствие перерывов, связанных с рождением и воспитанием детей, выполнением других семейных обязанностей;
- небольшое количество женщин-руководителей, способных оказать психологическую помощь и поддержку;
- сложность вхождения в мужскую среду;
- излишняя стереотипность мышления;

В то же время адаптацию женщин облегчают:

- высокая социальная ориентированность (мужчина воспринимает рабочее место большей частью как поле боя или стартовую площадку);
- коммуникабельность, способность легко устанавливать неформальные отношения, разрешать конфликты;
- терпение;
- высокая дисциплина, организованность;
- фаворитизм со стороны многих мужчин и т. п.

В рамках адаптации персонала необходимо использовать комплексный подход, повышающий эффективность производственной деятельности и снижающий уровень травматизма. В связи с этим, последнее время актуальным стало использование программ адаптации персонала.

Примерное содержание программы адаптации персонала:

- Планирование адаптации сотрудника с непосредственным руководителем.
- Введение в организацию.
- Введение в должность.
- Процедура оценки.
- Принятие решения.

Пакет документов, необходимых для проведения процесса адаптации:

- Справочник сотрудника.
- Стандарты работы наставника с новым сотрудником, бланк оценки наставника.
- Бланк постановки целей и задач новому сотруднику.
- Бланк оценки нового сотрудника.
- Положение о наставничестве.
- Приказ о наставнике.
- Заключение на аттестуемого сотрудника [31].

Основная задача внедрения систем адаптации персонала - это снижение издержек предприятия.

За счет чего происходит **снижение издержек предприятия?**

1. Новый сотрудник быстрее входит в должность, достигается им необходимая эффективность работы в кратчайшие сроки. Если мы к адаптации сотрудника подходим правильно (рассказываем, обучаем) то уменьшается количество брака и ошибок, связанных с освоением своих функциональных обязанностей.

2. Уменьшение уровня текучести кадров. Снижается количество сотрудников не прошедших испытательный срок, а так же количество сотрудников покинувших предприятие в течение первого полгода работы. Необходимо разделять испытательный срок и первые полгода работы. Испытательный срок - это не только испытание сотрудника, но и испытание предприятия перед сотрудником, в этот срок сотруднику проще уволиться, а предприятию проще с ним расстаться. Но, тем не менее, ряд сотрудников, даже поняв, что не хотят продолжать карьеру в нашем с вами предприятии они не уходят в течение этих трех месяцев по той или иной причине.

Один из показателей который мы отслеживаем, говоря об адаптации, является то количество сотрудников, которые уволились в первые полгода работы. Такие увольнения могут быть как следствие неграмотно построенной системы адаптации и не правильно применяемых ее инструментах.

При внедрении системы адаптации, выгоду получает и предприятие и сотрудник.

Выгоды для сотрудника это:

1. Получение полной и достоверной информации необходимой для эффективной работы.

2. Поддержка в преодолении беспокойства и не определенности.

3. Повышение удовлетворенности работой и развитие позитивного отношения к предприятию в целом.

4. Освоение основных правил поведения и норм корпоративной культуры.

5. Построение схем взаимодействия с коллегами.

6. Взаимодействие с наставником и непосредственным руководителем, получение «обратной связи» [31].

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ:

1. Понятие и суть экстремальной ситуации.
2. Причины и последствия несчастных случаев на производстве.
3. Стресс в производственной деятельности и его влияние на соблюдение правил техники безопасности на производстве.
4. Дистресс в производственной деятельности.
5. Риски в производственной деятельности.
6. Понятие «психологическая адаптация» и ее значение в производственной деятельности.

ГЛАВА 6. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

6.1. Психодиагностические методы и методики

В рамках психодиагностики особое значение имеет анкетирование для сбора первичной социально-психологической информации. На предприятиях, в процессе сбора информации можно предложить следующие варианты анкет.

АНКЕТА № 1

Внимательно прочитайте каждый вопрос и пометьте один вариант ответа, который выражает Вашу позицию.

1. Укажите Ваш возраст _____ лет.
2. Стаж работы в этом коллективе _____
3. Устраивают ли Вас условия на рабочем месте?
☐ Да
☐ Нет
4. В какой период своей деятельности Вы почувствовали, что овладели профессиональными навыками?
☐ До 1 мес.
☐ До 2 мес.
☐ До 3 мес.
☐ Еще не овладел
5. Бывают ли у Вас конфликты в коллективе?

	Время от времени	Редко	Не бывают
С непосредственным руководителем			
С кем-то из коллег			

6. Всегда ли Вам понятны требования руководителя?

- ☐ Да
☐ Нет
☐ Не знаю

7. Всегда ли Вы придерживаетесь правил техники безопасности для повышения производительности труда?

- ☐ Да
☐ Нет
☐ Редко

8. Были ли у Вас случаи травматизма в коллективе?

- ☐ Да
☐ Нет
☐ Не знаю

9. Как Вы считаете, что влияет на уровень травматизма на предприятии?

☐ Меня не познакомили с правилами техники безопасности

☐ В процессе производства я забываю о правилах техники безопасности

☐ Я считаю, что правила техники безопасности соблюдать не обязательно

☐ _____ (свой вариант)

10. В какой мере Вы удовлетворены следующими факторами Вашей компании?

Наименование производственного фактора	Удовлетворен	Не удовлетворен
1	2	3
Содержание труда		
Наличие высокой степени ответственности за результат труда		

1	2	3
Бытовые условия труда (духота, запыленность, низкая освещенность и др.)		
Организация труда		
Режим работы		
Заработная плата		
Наличие системы льгот для работников		
Отношение с непосред- ственным руководителем		
Отношения с коллегами		

СПАСИБО!

АНКЕТА № 2

Внимательно прочитайте каждый вопрос и пометьте один вариант ответа, который выражает Вашу позицию.

1. Укажите Ваш возраст _____ лет.

2. Семейное положение.

- ☐ Женат
- ☐ Холост
- ☐ Разведен
- ☐ Вдовец

3. Образование.

- ☐ Незаконченное среднее
- ☐ Среднее
- ☐ Среднее специальное
- ☐ Высшее

4. Стаж работы в этом коллективе _____

5. Устраивают ли Вас условия на рабочем месте?

- ☐ Да
- ☐ Нет

6. Как Вы оцениваете атмосферу в трудовом коллективе?

- ☐ Дружеские

- ☐ Взаимное доверие
- ☐ Непонимание
- ☐ Напряженность

7. Устраивают ли Вас отношения с вашим непосредственным руководителем?

- ☐ Да
- ☐ Нет

8. Удовлетворены ли Вы стилем работы вашего руководителя, его методами?

- ☐ Да
- ☐ Нет

9. Практикуются ли на Вашем предприятии формы морального стимулирования (грамоты, дипломы, благодарственные письма, доски почёта)?

- ☐ Да
- ☐ Нет
- ☐ Не знаю

10. Всегда ли Вы придерживаетесь правил техники безопасности для повышения производительности труда?

- ☐ Да
- ☐ Нет
- ☐ Редко

11. Были ли у Вас случаи травматизма в бригаде?

- ☐ Да
- ☐ Нет
- ☐ Не знаю

12. Как Вы считаете, что влияет на уровень травматизма на предприятии?

☐ Меня не познакомили с правилами техники безопасности

☐ В процессе производства я забываю о правилах техники безопасности

☐ Я считаю, что правила техники безопасности соблюдать не обязательно

☐ _____ (свой вариант)

СПАСИБО!

В качестве психодиагностического материала, отражающего индивидуально-типологические особенности личности, влияющие на соблюдение правил техники безопасности на производстве предлагается следующий набор методик.

ССПМ В. И. МОРОСАНОВОЙ

Инструкция. Предлагаем Вам ряд высказываний об особенностях поведения. Последовательно прочитав каждое высказывание, выберите один из четырех возможных ответов: «Верно», «Пожалуй, верно», «Пожалуй, неверно», «Неверно» и поставьте крестик в соответствующей графе на листе ответов. Не пропускайте ни одного высказывания. Помните, что не может быть хороших или плохих ответов, так как это не испытание Ваших способностей, а лишь выявление индивидуальных особенностей Вашего поведения.

Утверждения		Верно	Пожалуй, верно	Пожалуй, неверно	Неверно
1		2	3	4	5
1.	Свои планы на будущее люблю разрабатывать в малейших деталях.				
2.	Люблю всякие приключения, могу идти на риск.				
3.	Стараюсь всегда приходить вовремя, но тем не менее часто опаздываю.				
4.	Придерживаюсь девиза «Выслушай совет, но сделай по-своему».				

1	2	3	4	5
5. Часто полагаюсь на свои способности ориентироваться по ходу дела и не стремлюсь заранее представить последовательность своих действий.				
6. Окружающие отмечают, что я недостаточно критичен к себе и своим действиям, но сам я это не всегда замечаяю.				
7. Накануне контрольных или экзаменов у меня обычно появлялось чувство, что не хватило 1–2 дней для подготовки.				
8. Чтобы чувствовать себя уверенно, необходимо знать, что ждет тебя завтра.				
9. Мне трудно себя заставить что-либо переделывать, даже если качество сделанного меня не устраивает.				

1		2	3	4	5
10.	Не всегда замечаю свои ошибки, чаще это делают окружающие меня люди.				
11.	Переход на новую систему работы не причиняет мне особых неудобств.				
12.	Мне трудно отказаться от принятого решения даже под влиянием близких мне людей.				
13.	Я не отношу себя к людям, жизненным принципом которых является «Семь раз отмерь, один раз отрежь».				
14.	Не выношу, когда меня опекают и за меня что-то решают.				
15.	Не люблю много раздумывать о своем будущем.				
16.	В новой одежде часто ощущаю себя неловко.				
17.	Всегда заранее планирую свои расходы, не люблю делать незапланированных покупок.				

1	2	3	4	5
18.	Избегаю риска, плохо справляюсь с неожиданными ситуациями.			
19.	Мое отношение к будущему часто меняется: то строю радужные планы, то будущее кажется мне мрачным.			
20.	Всегда стараюсь продумать способы достижения цели, прежде чем начну действовать.			
21.	Предпочитаю сохранять независимость даже от близких мне людей.			
22.	Мои планы на будущее обычно реалистичны, и я не люблю их менять.			
23.	В первые дни отпуска (каникул) при смене образа жизни всегда появляется чувство дискомфорта.			
24.	При большом объеме работы неизбежно страдает качество результатов.			

1		2	3	4	5
25.	Люблю перемены в жизни, смену обстановки и образа жизни.				
26.	Не всегда вовремя замечаю изменения обстоятельств и из-за этого терплю неудачи.				
27.	Бывает, что настаиваю на своем, даже когда не уверен в своей правоте.				
28.	Люблю придерживаться заранее намеченного на день плана.				
29.	Прежде чем выяснять отношения, стараюсь представить себе различные способы преодоления конфликта.				
30.	В случае неудачи всегда ищу, что же было сделано неправильно.				
31.	Не люблю посвящать кого-либо в свои планы, редко следую чужим советам.				

1	2	3	4	5
32.	Считаю разумным принцип: сначала надо ввязаться в бой, а затем искать средства для победы.			
33.	Люблю помечтать о будущем, но это скорее фантазии, чем реальность.			
34.	Стараюсь всегда учитывать мнение товарищей о себе и своей работе.			
35.	Если я занят чем-то важным для себя, то могу работать в любой обстановке.			
36.	В ожидании важных событий стремлюсь заранее представить последовательность своих действий при том или ином развитии ситуации.			
37.	Прежде чем взяться за дело, мне необходимо собрать подробную информацию об условиях его выполнения и сопутствующих обстоятельствах.			
38.	Редко отступаю от начатого дела.			

1	2	3	4	5
39. Часто допускаю небрежное отношение к своим обязательствам в случае усталости и плохого самочувствия.				
40. Если я считаю, что прав, то меня мало волнует мнение окружающих о моих действиях.				
41. Про меня говорят, что я «разбрасываюсь», не умею отделить главное от второстепенного.				
42. Не умею и не люблю заранее планировать свой бюджет.				
43. Если в работе не удалось добиться устраивающего меня качества, стремлюсь переделать, даже если окружающим это не важно.				
44. После разрешения конфликтной ситуации часто мысленно к ней возвращаюсь, перепроверяю предпринятые действия и результаты.				

1	2	3	4	5
45.	Непринужденно чувствую себя в незнакомой компании, новые люди мне обычно интересны.			
46.	Обычно резко реагирую на возражения, стараюсь думать и делать все по-своему.			

Обработка результатов. Подсчет показателей опросника производится по ключам, представленным ниже, где «Да» означает положительные ответы, а «Нет» - отрицательные [13].

Ключ к шкалам.

Регуляторные шкалы	Ответы, совпадающие с ключом (1 балл)	
	Верно / Пожалуй, верно	Пожалуй, не верно / не верно
Планирование	1, 8, 17, 22, 28, 31, 36	15, 42
Моделирование	11, 37	2, 7, 19, 23, 26, 33, 41
Программирование	12, 20, 25, 29, 38, 43	5, 9, 32
Оценивание результатов	30, 44	6, 10, 13, 16, 24, 34, 39
Гибкость	2, 11, 25, 35, 36, 45	16, 18, 43
Самостоятельность	4, 12, 14, 21, 27, 31, 40, 46	34
Общий уровень саморегуляции	1, 2, 4, 8, 11, 12, 14, 17, 20, 21, 22, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 35, 36, 37, 38, 40, 43, 44, 45, 46	3, 5, 6, 7, 9, 10, 13, 15, 16, 18, 19, 23, 24, 26, 32, 33, 34, 39, 41, 42

Регуляторная шкала	Количество баллов		
	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Планирование	<3	4-6	>7
Моделирование	<3	4-6	>7
Программирование	<4	5-7	>8
Оценивание результатов	<3	4-6	>7
Гибкость	<4	5-7	>8
Общий уровень саморегуляции	<23	24-32	>33

Интерпретация результатов.

Шкала «Планирование» (Пл) характеризует индивидуальные особенности выдвижения и удержания целей, сформированность у человека осознанного планирования деятельности.

Высокие показатели по этой шкале указывают на сформированность потребности в осознанном планировании деятельности, планы в этом случае реалистичны, детализированы, иерархичны и устойчивы, цели деятельности выдвигаются самостоятельно.

У испытуемых с низкими показателями по этой шкале потребность в планировании развита слабо, цели подвержены частой смене, поставленная цель редко бывает достигнута, планирование малореалистично. Такие испытуемые предпочитают не задумываться о своем будущем, цели выдвигают ситуативно и обычно несамостоятельно.

Шкала «Моделирование» (М) позволяет диагностировать индивидуальную развитость представлений о внешних и внутренних значимых условиях, степень их осознанности, детализированности и адекватности.

Испытуемые с *высокими показателями* по этой шкале способны выделять значимые условия достижения целей как в текущей ситуации, так и в перспективном будущем, что проявляется в соответствии программ действий планам деятельности, соответствии получаемых результатов принятым целям.

У испытуемых с *низкими показателями* по шкале слабая сформированность процессов моделирования приводит к неадекватной оценке значимых внутренних условий и внешних обстоятельств, что проявляется в фантазировании, которое может сопровождаться резкими перепадами отношения к развитию ситуации, последствиям своих действий. У таких испытуемых часто возникают трудности в определении цели и программы действий, адекватных текущей ситуации, они не всегда замечают изменение ситуации, что также часто приводит к неудачам.

Шкала «Программирование» (Пр) диагностирует индивидуальную развитость осознанного программирования человеком своих действий.

Высокие показатели по этой шкале говорят о сформировавшейся у человека потребности продумывать способы своих действий и поведения для достижения намеченных целей, о детализированности и развернутости разрабатываемых программ. Программы разрабатываются самостоятельно, они гибко изменяются в новых обстоятельствах и устойчивы в ситуации помех. При несоответствии полученных результатов целям производится коррекция программы действий до получения приемлемого для человека результата.

Низкие показатели по шкале программирования говорят о неумении и нежелании человека продумывать последовательность своих действий. Такие люди предпочитают действовать импульсивно, они не могут самостоятельно сформировать программу действий, часто сталкиваются с неадекватностью полученных результатов целям деятельности и при этом не вносят изменений в программу действий, действуют путем проб и ошибок.

Шкала «Оценивание результатов» (Ор) характеризует индивидуальную развитость и адекватность оценки испытуемым себя и результатов своей деятельности и поведения.

Высокие показатели по этой шкале свидетельствуют о развитости и адекватности самооценки, сформированности и устойчивости субъективных критериев оценки результатов. Человек адекватно оценивает как сам факт рассогласования

полученных результатов с целью деятельности, так и приведшие к нему причины, гибко адаптируясь к изменению условий.

При *низких показателях* по этой шкале испытуемый не замечает своих ошибок, не критичен к своим действиям. Субъективные критерии успешности недостаточно устойчивы, что ведет к резкому ухудшению качества результатов при увеличении объема работы, ухудшении состояния или возникновении внешних трудностей.

Шкала «Гибкость» (Г) диагностирует уровень сформированности регуляторной гибкости, то есть способности перестраивать, вносить коррекции в систему саморегуляции при изменении внешних и внутренних условий.

Испытуемые с *высокими показателями* по шкале гибкости демонстрируют пластичность всех регуляторных процессов. При возникновении непредвиденных обстоятельств такие испытуемые легко перестраивают планы и программы исполнительских действий и поведения, способны быстро оценить изменение значимых условий и перестроить программу действий. При возникновении рассогласования полученных результатов с принятой целью своевременно оценивают сам факт рассогласования и вносят соответствующую коррекцию. Гибкость регуляtorики позволяет адекватно реагировать на быстрое изменение событий и успешно решать поставленную задачу в ситуации риска.

Испытуемые с *низкими показателями* по шкале гибкости в динамичной, быстро меняющейся обстановке чувствуют себя неуверенно, с трудом привыкают к переменам в жизни, к смене обстановки и образа жизни. Они не способны адекватно реагировать на ситуацию, быстро и своевременно планировать деятельность и поведение, разработать программу действий, выделить значимые условия, оценить рассогласование полученных результатов с целью деятельности и внести коррекции. В результате у таких испытуемых неизбежно возникают регуляторные сбои и, как следствие, неудачи в выполнении деятельности.

Шкала «Самостоятельность» (С) характеризует развитость регуляторной автономности.

Наличие *высоких показателей* по шкале самостоятельности свидетельствует об автономности в организации активности человека, его способности самостоятельно планировать деятельность и поведение, организовывать работу по достижению выдвинутой цели, контролировать ход ее выполнения, анализировать и оценивать как промежуточные, так и конечные результаты деятельности.

Испытуемые с *низкими показателями* по шкале самостоятельности зависимы от мнений и оценок окружающих. Планы и программы действий разрабатываются несамостоятельно, такие люди часто и некритично следуют чужим советам. При отсутствии посторонней помощи у них неизбежно возникают регуляторные сбои.

Опросник в целом работает как единая **шкала «Общий уровень саморегуляции» (ОУ)**, которая оценивает общий уровень сформированности индивидуальной системы осознанной саморегуляции произвольной активности человека.

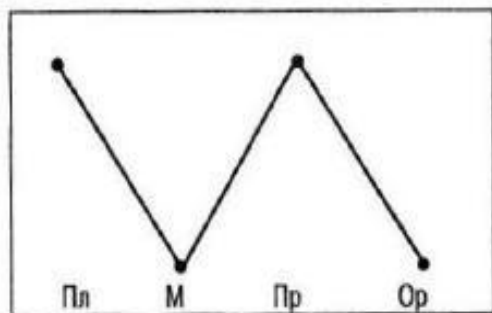
Испытуемые с *высокими показателями* общего уровня саморегуляции самостоятельны, гибко и адекватно реагируют на изменение условий, выдвижение и достижение цели у них в значительной степени осознанно. При высокой мотивации достижения они способны формировать такой стиль саморегуляции, который позволяет компенсировать влияние личностных, характерологических особенностей, препятствующих достижению цели. Чем выше общий уровень осознанной регуляции, тем легче человек овладевает новыми видами активности, увереннее чувствует себя в незнакомых ситуациях, тем стабильнее его успехи в привычных видах деятельности.

У испытуемых с **низкими показателями** по данной шкале потребность в осознанном планировании и программировании своего поведения не сформирована, они более зависимы от ситуации и мнения окружающих людей. У таких испытуемых снижена возможность компенсации неблагоприятных для достижения поставленной цели личностных особенностей, по сравнению с испытуемыми с высоким уровнем регуляции. Соответственно, успешность овладения новыми видами деятельности в большой степени зависит от соответ-

ствия стилевых особенностей регуляции и требований осваиваемого вида активности.

Психологические характеристики испытуемых с разными индивидуально - типическими профилями саморегуляции.

Типичный профиль № 1.



Типичный профиль № 1 характеризуется более высоким развитием процессов планирования целей и программирования действий, по сравнению с моделированием значимых условий достижения цели

и оцениванием результатов действий. Высокий общий уровень саморегуляции формируется, если показатели планирования и программирования приближаются к предельно высоким значениям. Средний общий уровень саморегуляции получится при сочетании высокого и среднего значения по шкалам планирования и программирования. Если одна из этих шкал имеет низкое значение, то формируется низкий общий уровень саморегуляции. Для подростков данной типологической группы больше характерен средний и низкий общий уровень саморегуляции, в 63,1 % и 30,9 % случаев соответственно. Редко, в 6,0 % случаев, формируется высокий общий уровень саморегуляции, что связано с тем, что у такие учащиеся имеют средние и низкие значения по регуляторно-личностным свойствам самостоятельности и гибкости. Таким образом, типичный профиль № 1 чаще является акцентуированным.

Типичный профиль № 1 чаще встречается у людей с выраженной личностной тревожностью, с высокими показателями нейротизма по Айзенку, с тенденцией к акцентуации характера астенического или эмоционально-возбудимого типа. В общении таким людям трудно контролировать свои эмоции, они легко расстраиваются, если дела идут не так,

как было задумано. Остро реагируют на требования окружающих, зависимы от внешних обстоятельств. Изменчивость в настроении и непредсказуемость в поведении приводит временами к импульсивному поведению. Незначительный повод может вызывать перемену настроения. Иногда наблюдается стремление к самоутверждению, к наступательной активности, но нуждаются в опоре и поддержке окружающих. Готовы принимать помощь от других. Для таких людей свойственна общая направленность на себя и свои переживания, от других ждут участие в своей судьбе. Будущее, то расцветает яркими красками, то становится унылым. Планирование собственных жизненных перспектив развито, но наблюдается трудность в выделении главных целей, много колебаний в выборе пути, отсюда не могут определиться с планами на будущее. При составлении жизненных планов ориентируются на других людей. Адаптация к новым условиям хорошая.

При высоком общем уровне саморегуляции люди с данным профилем обладают ярко выраженной потребностью в планировании детально разрабатывают программы собственных действий, как правило, методично готовятся к различным значимым для них мероприятиям (например, учащиеся к – экзаменам, работающие люди – к публичным выступлениям или аттестациям) и много времени уделяют самоподготовке. Их планы содержат выстроенную систему дальних и ближних целей, еще до начала работы разработаны и продуманы способы и пути их достижения. Слабой стороной является невысокий уровень развития процесса моделирования. Такие люди имеют трудности с оцениванием внешних обстоятельств, например, требований учителей или руководства, а также объективных условий выполнения деятельности, таких, например, как время выполнения задания. Значительная часть времени у них уходит на то, чтобы заранее оценить все возможные варианты, проанализировать их, разработать оптимальный план выполнения задания. Например, перед ответом на уроке, контрольной работой или экзаменом такие учащиеся продумывают не только содержание своего ответа, но и то, как они будут действовать, если что-нибудь пойдет не по плану,

долго обдумывают, как следует себя вести и что лучше сказать в ответ на те или иные вопросы учителя. Высокая развитость планирования и программирования позволяет компенсировать недостаточную развитость процесса моделирования, снизить тревожность, снять излишнюю напряженность за счет того, что ситуации заранее продумываются, отбираются способы и очередность действий, анализируется тактика поведения в ответственной ситуации.

Средний общий уровень саморегуляции. Характерно стремление к планированию, к отбору способов и очередности действий, но из-за слабости моделирования большее значение придается деталям и мелочам, но при этом часто упускается главное. Недостаточная пластичность планов и программ нередко приводят к тому, что возникают трудности с реализацией и перестройкой планов при изменении условий, например, при быстрых изменениях ситуации на экзамене, неожиданном повороте в ходе урока, при невозможности добиться нужных результатов. Обладатели такого профиля склонны фиксироваться на своих ошибках; для них характерна высокая чувствительность к неудачам, чрезмерная самокритичность, неустойчивость самоконтроля. Внутренние условия выполнения деятельности, такие как самочувствие, собственные возможности, степень подготовленности часто оцениваются неадекватно, что сказывается на результатах деятельности. У учащихся это может выражаться в неуверенности в своих силах и возможностях, склонности к искажению реальной ситуации (усложнение или упрощение), в интенсивном переживании возможного неуспеха. Главное, что отличает людей с данным профилем регуляции – это эмоциональная неустойчивость, длительные переживания успехов, неудач. Чаше эти переживания связаны не с реальными событиями, а с теми, которые еще не наступили, что приводит к неустойчивости цели, к трудностям с формированием внутренних критериев успешности. Отмечается частая смена настроения. Такие подростки задумываются о своем будущем, легко ставят цели, но могут их не достигнуть, т. к. избегают препятствий, трудностей, им не хватает упорства и тер-

пения. Их отличает зависимость от внешних и внутренних обстоятельств, неуверенность. При принятии решений они нуждаются в опоре, поддержке окружающих, в совете, одобрении. Не склонны проявлять инициативу и смелость в выборе собственной линии поведения. Плохо контролируют себя в трудных жизненных обстоятельствах. Трудно адаптируются к новым ситуациям, к новому учителю, новой системе обучения, к новым друзьям.

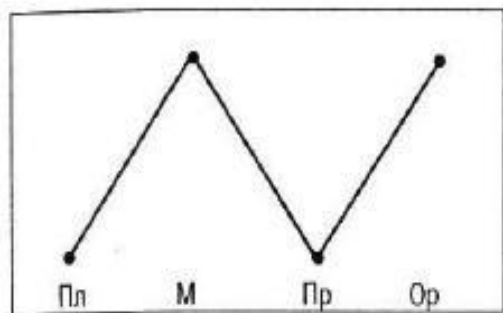
Этому типу людей свойственна привязанность к другим людям, они легко идут у них на поводу. В общении капризны, им свойственна непредсказуемость высказываний, переживание необоснованного беспокойства. В новых условиях чувствуют себя неуютно, стараются держаться обособленно, отсюда слабая социальная адаптация, которая является препятствием для самореализации. Отношение к будущему – тревожное. Цели, которые ими выдвигаются, являются скорее мечтами. Они ориентируются больше на чувства и переживания, на их поступки влияют оценочные суждения других людей. Низкий общий уровень саморегуляции. Существуют трудности в планировании своей деятельности, не продумываются пути и способы достижения целей. Низкое развитие звеньев моделирования и оценки результатов приводит к возникновению высокой тревожности, чувству напряженности в ситуациях общения и, как следствие, к крайне малой эффективности деятельности. Таким людям свойственна крайне низкая социальная адаптивность, что является препятствием к самореализации, к самоорганизации в трудных жизненных обстоятельствах. В общении такие подростки болезненно мнительны, стараются держаться обособленно. Они не склонны строить планы на будущее.

Компенсаторные возможности. Развитость звеньев планирования и программирования позволяют компенсировать недостаточное развитие звеньев моделирования и оценки результатов. Недостаточная развитость звена моделирования компенсируется при повышении общего уровня саморегуляции, хотя и не достигает одинаковой степени развитости с планированием и программированием. Оценка результатов

является наиболее слабым звеном регуляции при типичном профиле №1 и плохо поддается компенсации и развитию. Из-за трудности формирования внутренних критериев оценки такие учащиеся больше ориентируются на внешние критерии. Для повышения общего уровня саморегуляции необходимо делать акцент на развитие планирования и программирования. Например, можно включить такие вспомогательные средства, как ведение ежедневника, составление распорядка дня, плана подготовки к уроку, к выполнению домашнего задания и т. п.

Типичный профиль № 2.

Типичный профиль № 2 характеризуется хорошей сформированностью регуляторных звеньев моделирования и оценки результатов, низкой развитостью звена планирования



и программирования. Высокий общий уровень саморегуляции достигается, если получены высокие баллы по шкалам моделирования и оценки результатов. Средний общий

уровень саморегуляции формируется при средних значениях по шкалам моделирования и оценки результатов. При низком показателе общего уровня саморегуляции звено моделирования превышает показатели остальных шкал и находится не ниже чем на среднем уровне развития. Высокий, средний и низкий общий уровень формируется в 26,2 %, 64,8 % и 9,0 % случаев. соответственно. Данный тип является продуктивным с точки зрения саморегуляции. Профиль может быть как акцентуированным, так и гармоническим (при повышении общего уровня саморегуляции). Хорошо развиты регуляторно-личностные свойства самостоятельность и гибкость.

Высокий общий уровень саморегуляции. Привычка к планированию у людей с данным профилем выражено сла-

бо. Для них свойственна неопределенность и непостоянство планов и, как следствие, недостаточная самоорганизация учебной, трудовой или какой-то другой деятельности. Высокий уровень развития по шкале моделирования проявляется в реалистичности и объективности оценки значимых и второстепенных условий. Такие люди быстро включаются в ситуацию или задачу, оперативно оценивают предъявляемые к ним требования, верно определяют, что именно надо делать в данных обстоятельствах, и предпринимают соответствующие действия. Они адекватно оценивают внутренние условия, собственные личностные особенности и характер других людей. Им свойственна высокая степень адаптивности к любым условиям. Они, как правило, оптимистичны и уверены в себе, инициативны, не боятся брать на себя ответственные поручения, склонны к соперничеству, любят динамичную и разнообразную работу. Им свойственна гибкость поведения при изменении условий, например, при переходе на новую систему работы, при смене учителя или школы, они не теряются в ситуации экзамена. Программа действий строится, разворачивается, пополняется деталями и конкретизируется по ходу их выполнения. Адекватность оценки промежуточных и конечных результатов, помогает вовремя заметить расхождение, своевременно скорректировать программу или оперативно заменить ее на новую.

Такие люди хорошо осознают требования действительности, имеют устоявшиеся взгляды и мнения, следуют нормам и правилам поведения. Их отличает практичность и реалистичность. Любят принимать самостоятельные решения. Стремятся к организаторской деятельности, где требуется уравновешенность, объективность, решительность. Уверенно решают возникающие в жизни проблемы. Спокойно воспринимают новые идеи и перемены. Живо откликаются на происходящее вокруг. В общении ладят с каждым человеком и миром в целом, избегают конфликтных ситуаций. Они уравновешены, дисциплинированы. Не нуждаются в одобрении и поддержке других. Мало чувствительны к неодобрению. Для таких людей свойственна общая направленность на дру-

гих, это отражается на жизненном планировании. Для них свойственно ставить на первое место общественные цели. Они оптимистично смотрят в будущее. Главное для них – это обретение благополучия. Имеют устойчивое стремление к собственному делу. Развитость оценки позволяет им выделять свои сильные и слабые стороны, понимать, чего им хочется и чего не хочется в жизни. Средний общий уровень саморегуляции. Для таких людей характерна низкая осознанность и устойчивость целей деятельности, неопределенность планов, откуда происходят и трудности в самоорганизации. Они предпочитают поверхностные и менее структурированные формы постановки целей.

Развитость звена моделирования проявляется в оперативной оценке значимых условий выполнения деятельности, что позволяет им предпринимать соответствующие ситуации действия. Они своевременно находят правильную тактику поведения во время ответа, стараются уложиться во время, отведенное для подготовки задания, умело строят свои взаимоотношения с учителями и сверстниками. Например, во время выполнения учебных заданий учащиеся, допуская ошибки, стараются вовремя их заметить и исправить. Снижение балла по шкале оценки результатов связано с оценкой своих внутренних возможностей, проявляется в тенденции все усложнять. Людям с типичным профилем № 2 свойственна гибкость поведения, например, при переходе от одного задания к другому, хорошая адаптация, например, при смене учителя или школы; они не теряются в ситуации экзамена. У них наблюдается низкая чувствительность к неудаче, слабая эмоциональная реакция на неудачи.

Общение таких людей характеризуется естественностью, отзывчивостью, непринужденностью. Они готовы к сотрудничеству, чуткому и внимательному отношению к другим людям, уступчивы по отношению к давлению со стороны окружающих. Легко меняют свою точку зрения, проявляют терпимость в ситуации неопределенности. В поведении их отличает уравновешенность и осторожность. Планы на будущее у таких людей не конкретизированы. На первое место

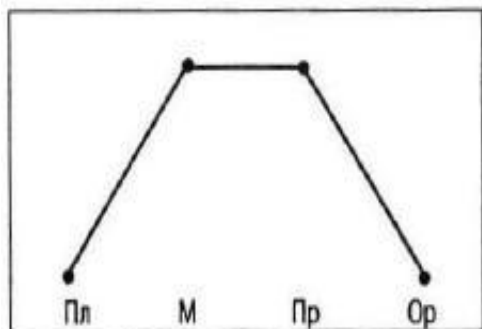
выдвигаются общие цели: семья, работа, друзья, но не конкретизируются пути их достижения. При неблагоприятных условиях может проявиться несдержанность, неоправданная поспешность в принятии решений, в поступках.

Низкий общий уровень саморегуляции. Для таких людей характерна неустойчивость, колебание целей, разбросанность в деятельности. Возникшие проблемы легко разрешаются, но иногда это связано с переоценкой собственной личности. Характерна быстрая смена настроения вслед за меняющимися обстоятельствами, частое изменение своей точки зрения. Иногда возникает чувство раздражения из-за беспорядка в делах. В силу своей противоречивости, изменчивости, при отстаивании собственной независимой позиции у таких людей возникают трудности в общении со сверстниками. Быстрота адаптации к новым условиям сочетается у них с трудностями в социальной адаптации и поверхностным отношением к будущему. Планы на будущее расплывчаты, нет иерархии целей. Для них не важно, какие средства и пути будут использоваться для достижения целей. Каждый день вносит свои коррективы в планы на будущее. Компенсаторные возможности. Развитость звена моделирования позволяет компенсировать недостаточное развитие звена программирования. Звено планирования является наиболее слабым звеном саморегуляции при типичном профиле № 2 и трудно поддается компенсации и развитию. Для повышения общего уровня саморегуляции необходимо сделать акцент на развитие звеньев моделирования и оценки результатов.

Типичный профиль № 3.

Типичный профиль № 3 характеризуется сформированностью регуляторных процессов моделирования и программирования, низкой развитостью процессов планирования и оценки результатов. Высокий общий уровень саморегуляции формируется, если по шкалам моделирования и программирования достигнуты высокие значения. Средний общий уровень саморегуляции достигается в случае сочетание высокого и среднего значения по шкалам моделирования

и программирования. Если по шкалам программирование, планирование,



оценка результатов получены низкие баллы, то будет наблюдаться низкий общий уровень саморегуляции. Высокий, средний и низкий общий уровень формируется в 26, 2 %, 64,8 % и 9,0 % случаев, соответственно. Данный

профиль может быть как акцентуированным, так и гармоничным. Гармоничный профиль более типичен при повышении общего уровня саморегуляции. Регуляторно-личностное свойство гибкости отличается развитостью.

Высокий общий уровень саморегуляции. Для людей с данным профилем саморегуляции характерны низкая сформированность процесса планирования и высокий уровень развития процесса моделирования. Данные особенности являются наиболее устойчивыми стилевыми особенностями саморегуляции для представителей данной группы; подобное соотношение сохраняется при высоком и низком уровне осознанной саморегуляции. Для них характерна низкая осознанность и устойчивость целей деятельности, неопределенность и непостоянство планов. Высокий уровень по шкале программирования проявляется в потребности детально разрабатывать программы собственных действий. Такие люди склонны заранее формировать самостоятельную программу исполнительских действий, определяют и составляют схему будущего действия. Они сосредоточены на выполняемой деятельности, им свойственна настойчивость в преодолении препятствий, энергичность и работоспособность. Программа их деятельности сохраняет свою устойчивость независимо от условий ее выполнения и имеющихся помех, и при обычных занятиях и в условиях повышенной ответственности за результат. Эти люди склонны к оперативной работе.

Тем не менее, снижение показателей по оценке результатов, недостаточная строгость критериев успешности деятельности, может проявляться в излишней самоуверенности, некоторой легкомысленности, отсутствии взвешенной критичной оценки самих себя, своих действий и полученных результатов, что приводит к тому, что результаты могут не соответствовать первоначально намеченным целям. В общении такие люди стремятся быть в согласии с мнением окружающих, следуют условностям, правилам и принципам хорошего тона. Стремятся помогать другим людям, проявляют понимание и дружелюбие, принимают помощь окружающих. Они легко приспосабливаются к любым условиям, то есть им свойственна высокая адаптивность. Они, как правило, уверены в себе. Стараются вести себя в соответствии с выработанной стратегией, однако часто меняют цели и планы, так как принимают решение на основе заданных извне критериев. Жизненные планы таких людей неустойчивы, зависят от мнения других людей. Они мало готовы к реализации своих жизненных перспектив, относя все это на будущее.

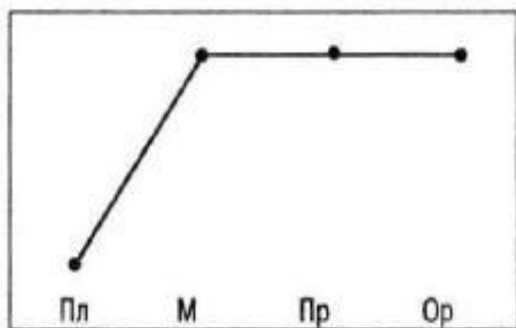
Средний общий уровень саморегуляции. Процесс планирования у подростков и взрослых с типичным профилем № 3 развит слабо. Показатели по шкале программирования у них снижены. Хотя они и нацелены на построение развернутых программ, но устойчивость этих программ обеспечивается извне. Развитость моделирования помогает им быстро включаться в ту или иную ситуацию или задачу, оценивать предъявляемые к ним требования и определять, что именно необходимо сделать и предпринять в соответствующей ситуации. Такие люди вовремя замечают трудности и стремятся их преодолеть. Поведение таких людей ориентировано на поиск внешней опоры. Возникающие в жизни проблемы они решают по мере их возникновения, то есть следуют за ходом событий. В общении такие люди ориентированы на социальное одобрение. Стремятся удовлетворить все требования. Могут резко менять род занятий или образ жизни. Реально оценивают обстановку, стараются управлять ситуацией, избегают трудностей. Их жизненная стратегия характеризуется

неопределенностью целей, носит противоречивый характер. В силу противоречивости, личной неустойчивости они увлекаются разнообразными, иногда даже противоположными идеями. Не принимают на себя ответственность за свой выбор и принятые решения.

Низкий общий уровень саморегуляции типа № 3 сходен с соответствующим уровнем типичного профиля № 2. Отличие состоит в том, что люди с профилем саморегуляции № 3 более зависимы от оценки окружающих людей, не развивают внутренние критерии успешности, а значит, не контролируют ход выполнения собственной деятельности, не видят собственных ошибок. Адаптация к новым людям и условиям проходит у них быстро и легко. Жизненные перспективы ориентированы на значимых окружающих, на сотрудничество с ними. Цели меняются в зависимости от привязанностей и от того, как к ним относятся.

Компенсаторные возможности. Развитость звена моделирования позволяет компенсировать недостаточное развитие звена планирования. Тем не менее, при данном типичном профиле звено планирования является наиболее слабым звеном саморегуляции и трудно поддается компенсации и развитию. Для повышения общего уровня саморегуляции необходимо сделать акцент на развитие звеньев моделирования и программирования.

Типичный профиль № 4.



Типичный профиль № 4 характеризуется сформированностью моделирования, программирования и оценки результатов, низкой развитостью звена планирования. Высокий общий уровень саморегуляции

формируется при высоких значениях по шкалам моделирование, программирование и оценка результатов. Средний

уровень – если по этим шкалам наблюдаются средние показатели. Низкий общий уровень саморегуляции формируется, когда часть этих показателей имеет низкие значения. Высокий, средний и низкий общий уровень формируется в 15,5 %, 69,6 % и 14,9 % случаев, соответственно. Для типического профиля № 4 характерны средние значения для регуляторно-личностного свойства самостоятельность и высокие значения – для гибкости. Высокий общий уровень саморегуляции. Такие люди не считают необходимым заранее планировать свою учебную деятельность. Их отличает недостаточная осознанность учебных целей, фрагментарность и неустойчивость планов. Однако развитость регуляторной гибкости позволяет им быть восприимчивым ко всему новому, дает хорошую приспособляемость и социальную адаптивность. Высокий уровень развития моделирования помогает быстро оценивать ситуацию, верно определять цель деятельности в данных условиях, оперативно строить адекватную ситуации программу действий. Высокий уровень развития по шкале оценки результатов помогает сопоставлять и оценивать промежуточные и конечные результаты, точно определять степень рассогласования с целью деятельности, выявлять причины и оперативно перестраивать программы действий, вовремя внося необходимые коррективы. Люди с данным профилем саморегуляции реально оценивают свои возможности и прогнозируют результаты; так, например, у учащихся ожидаемая оценка за контрольную или экзамен обычно совпадает с той, которую ставит им учитель. Эти люди хорошо предвидят действия и поступки других людей, умеют распределить обязанности при совместной работе.

Высокая пластичность процессов саморегуляции проявляется в легкости переключения с одного вида деятельности на другой, в переходе от одних действий к другим. Развитость такого регуляторно-личностного свойства как самостоятельность свидетельствует о возможности автономно организовывать работы по достижению цели, контролю хода ее выполнения и получаемых результатов. Сфера интересов у людей с данным типом саморегуляции широка и разнообразна.

разна. Они любят состязательность, стремятся к повышению своего социального статуса. Они не могут долго оставаться без дела даже в благоприятной для отдыха обстановке. Склонны отстаивать свои права, порой с чрезмерной настырностью.

Подростки с данным профилем стремятся к общению со сверстниками. Им нравятся коллективные мероприятия. Они направлены главным образом на себя, поэтому строго соблюдают свои интересы в отношениях с другими людьми. Для них типична прямолинейность, разговорчивость, склонность к поверхностной общительности и, при этом, положительное отношение к будущему. В перспективе они ожидают успехов и материального благополучия. Выдвигают большое количество самых разных жизненных целей, продумывают пути их достижения.

Средний уровень саморегуляции. Такие подростки и молодые люди живут сегодняшним днем и не задумываются о своем будущем. Низкая организованность в учебной деятельности проявляется в том, что такие учащиеся занимаются нерегулярно, время от времени, по необходимости, а глубина изучения учебного материала и степень подготовки задания зависит от отношения к ним педагога. Действия и поступки определяются требованиями ситуации, что проявляется в недостаточной последовательности и даже импульсивности поведения.

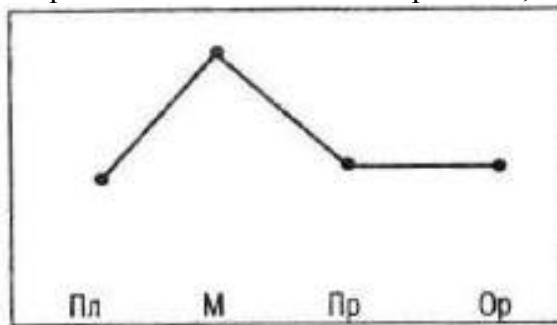
Они жаждут перемен и противятся однообразию, поэтому склонны вносить разнообразие в деятельность и стремятся выполнять ее новыми способами. Их больше интересуют конкретные задачи. Они небрежны, нарушают договоренности и сроки выполнения обязательств. Не умеют организовывать свое время и работу, нередко не доводят до конца начатое дело. Легко обещают, но часто не выполняют обещанного. Смотрят на жизнь легко, подвижны, неусидчивы. Легко загораются общими увлечениями. Будущее таких подростков мало беспокоит, они живут сегодняшним днем, руководствуясь чувствами. Отношение к будущему позитивное. Жизненное планирование поверхностное и мало реалистичное; как правило, это близкие или расплывчатые цели.

Низкий общий уровень саморегуляции. Таким людям свойственна низкая организованность деятельности. К заданиям они приступают в силу необходимости, в последнюю минуту. На занятия часто приходят не подготовленными, быстро забывают о неудачах. Для них характерна разбросанность в делах, не закончив одно дело, они тут же приступают к другому. Склоны к риску, причем их мало волнуют возможные последствия. Для них характерна беззаботность и изменчивость. Склоны к поверхностной общительности, порой бывают бестактны. Ведут себя естественно, просто, грубовато. Будущее их не беспокоит.

Компенсаторные возможности. Недостаточное развитие звена планирования может быть скомпенсировано за счет хорошего развития звена программирования. Однако звено планирования является наиболее слабым звеном саморегуляции при данном типичном профиле и трудно поддается развитию.

Типичный профиль № 5.

Типичный профиль № 5 характеризуется высоким уровнем развития по шкале моделирования, а развитие остальных



звеньев находится на среднем уровне. Общий уровень саморегуляции зависит от конкретных показателей этих шкал. Высокий, средний и низкий

общий уровень формируется в 15,5 %, 69,6 % и 14,9 % случаев, соответственно. Для данного профиля характерны высокие значения по регуляторно-личностным качествам – по самостоятельности и гибкости.

Высокий и средний уровень саморегуляции. Людей с данным профилем саморегуляции отличает четкость постановки целей деятельности, тщательное планирование, назначение конкретных сроков ее выполнения и, как следствие, организованность процесса обучения. Им свойственна энер-

гичность, быстрая переключаемость с одного вида деятельности на другой. Высокая степень развития такого регуляторно-личностного свойства как гибкость позволяет им быть восприимчивыми ко всему новому, способствует быстрой и оперативной ориентировке в окружающем, хорошей приспособляемости и социальной адаптивности. Достаточно высокий уровень развития моделирования позволяет правильно оценить учебную ситуацию, оперативно подобрать пути и способы достижения цели. Люди сданным профилем адекватно и объективно оценивают свои возможности. Для них свойственна энергичность, быстрая и своевременная переключаемость с одного вида деятельности на другой. Сфера интересов разнообразна. Их больше интересуют конкретные задачи. В общении присутствует стремление к независимости. Легко сходятся с людьми, дружелюбны и доверчивы, стремятся к лидерству. Их жизненные перспективы разнообразны и касаются всех сфер: личных, профессиональных, материальных. Таких подростков отличает желание достигнуть сразу множество целей. Имеется четкое осознание необходимости самосовершенствования.

Низкий уровень саморегуляции. Для таких людей характерно нарушение установленных сроков выполнения деятельности. Они предприимчивы, действуют сообразно моменту, чему способствует достаточно хорошо развитая оценка внешних условий. Не теряются в сложных ситуациях. В общении являются иницилирующей стороной, невнимательны к собеседнику, перебивают говорящего. Им свойственно стремление к успеху, желание хорошо выглядеть в глазах собеседника. Отличительной чертой таких людей является неспособность в определенные моменты времени взглянуть на себя со стороны. Они быстро распознают, как к ним относятся окружающие, и стараются подстроиться под них или навязать свою волю. Будущее расплывается в радужных красках, но не конкретизируется.

Компенсаторные возможности. Способность к моделированию позволяет компенсировать недостаточное развитие планирования и программирования. Для развития общего

уровня саморегуляции необходимо развивать звенья планирования и программирования. Типичные профили № 4 и № 5 хорошо выделяются в группах с высоким и средним общим уровнем саморегуляции. Однако, при низком общем уровне саморегуляции, различия между этими профилями выражены не так явно. В подгруппе с высоким уровнем саморегуляции вероятность формирования профиля № 4 выше, а профиль № 5 встречается значительно реже и имеет более высокие значения по показателю планирования.

Типичные профили саморегуляции № 6 и № 7 характеризуются высоким развитием программирования действий, а также высоким (или средним, для профиля № 7) уровнем планирования целей, при относительно низком уровне моделирования условий достижения цели и среднем уровнем по шкале оценивания результатов. Общий уровень саморегуляции зависит от значения показателей шкал. Высокий, средний и низкий общий уровень формируется в 12,5 %, 63,1 % и 24,4 % случаев, соответственно. Для данного профилей характерны высокие показатели шкале самостоятельности, и низкие – по гибкости. Людей с данными профилями объединяет также и то, что для них характерна высокая степень интроверсии. Профиль № 6 встречается чаще и наиболее ярко отражает специфические особенности организации процесса осознанной саморегуляции у интровертов.

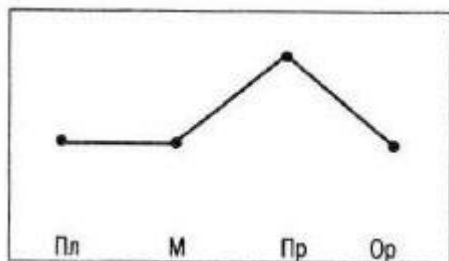
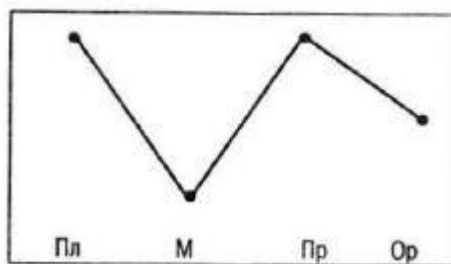
Высокий и средний общий уровень саморегуляции. Характерна высокая потребность в планировании жизни, четкость в представлении целей деятельности, ближних и дальних планов, их устойчивость и иерархичность. Эти люди тщательно продумывают свои действия и их последовательность, не склонны менять принятые решения. Программы действий разрабатываются ими во всех деталях еще до начала работы, при реализации собственных программ действий они проявляют упорство, готовность к долговременной организации усилий по достижению цели, методично и качественно выполняют все аспекты работы до последних деталей.

Из-за низкого уровня развития моделирования в программе действий не всегда адекватно отражены значимые для

успешности деятельности условия. Не учитывают важные условия выполнения деятельности. Их отличает низкий уровень развития регуляторно-личностного свойства – гибкости. Таким людям требуется больше времени для включения в работу в привычных ситуациях и, тем более, в быстро меняющихся условиях. Например, при ответе на экзамене они начинают испытывать трудности в изложении материала, когда их прерывают вопросами или неожиданно меняют тему обсуждения. Высокий уровень развития оценки результатов и самоконтроля способствует формированию адекватных критериев успешности, которые позволяют своевременно и объективно оценить рассогласование промежуточных результатов с целью деятельности и своевременно приступить к корректировке программы.

Люди с данными профилями тщательно планируют свои поступки. Во всем любят порядок, правил не нарушают. Умеют хорошо контролировать свое поведение и эмоции. Прежде чем принять решение, склоны взвешивать все «за» и «против». Начатое дело доводят до конца.

Типичный профиль № 6 и 7.



В общении они предпочитают ровные и дружеские отношения, надежность и защищенность от неприятностей. Часто останавливают собеседника, задают вопросы, если тот говорит быстро. Уравновешены и беспристрастны, контролируют выражение своих мыслей и чувств. Чувства и настроение отличается постоянством. Низкий общий уровень саморегуляции. Для таких людей характерно упорство в достижении целей. Если они принимают цель, то следуют ей с неотвратимым упорством. Им свойственна чрезмерная детализация программы действий, повышенная аккуратность, хотя не все значимые условия ситуации попадают в сферу внимания такого человека, что приводит к некоторой неадекватности действий. Им свойственна медлительность и инертность, которые могут проявляться не только в умственной деятельности, но и на уровне движений. Обязательность принимает несколько болезненный характер. В неотложных ситуациях им часто не хватает времени на принятие решений. Низкий уровень гибкости проявляется и в том, что новые идеи нередко усваиваются с трудом. Социальная адаптивность низкая, даже при выраженной потребности в общении. Такому человеку трудно вступать находить контакты с другими людьми, большие компании его угнетают.

Компенсаторные возможности. Развитость звена планирования позволяет компенсировать недостаточное развитие звена моделирования, при этом может сформироваться гармоничный стиль саморегуляции. Для повышения общего уровня саморегуляции необходимо развивать звенья планирования и программирования.

МЕТОДИКА КОС- 2 (КОММУНИКАТИВНЫХ И ОРГАНИЗАТОРСКИХ СКЛОННОСТЕЙ)

Данная методика предназначена для выявления коммуникативных и организаторских склонностей личности (умение четко и быстро устанавливать деловые и товарищеские

контакты с людьми, стремление расширять контакты, участие в групповых мероприятиях, умение влиять на людей и т. д.)

Инструкция. Вам нужно ответить на все вопросы данной анкеты. Свободно выражайте свое мнение по каждому вопросу и отвечайте на них так: если Ваш ответ на вопрос положителен, то в регистрационном бланке в соответствующем пункте поставьте знак «+», если отрицательный - то знак «-». Никаких дополнительных надписей и знаков делать не следует. Давайте ответ на каждый вопрос. Помните, что «плохих» и «хороших» ответов нет. Не старайтесь произвести своими ответами благоприятное впечатление. Свободно и искренне выражайте свое собственное мнение. Время выполнения методики 10-15 минут [7].

1. Есть ли у Вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с различными людьми?

2. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?

3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненной Вам кем-либо из Ваших товарищей?

4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?

5. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?

6. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?

7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?

8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вам отказаться от своих намерений?

9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?

10. Любите ли Вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?

11. Трудно ли Вам включаться в новые для Вас компании (коллективы)?

12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди, и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых Вам людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли, что Вам не представляет особого труда внести оживление в мало знакомую для Вас группу?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе?

31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?

32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было принято сразу Вашими товарищами?

33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомый для Вас коллектив?

34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у Вас много друзей?

38. Часто ли Вы оказываетесь в центре внимания своих товарищей?

39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

БЛАНК

№ вопро- са	От- вет	№ вопро- са	От- вет	№ вопро- са	От- вет	№ вопро- са	От- вет	№ вопро- са	От- вет
1.		9.		17.		25.		33.	
2.		10.		18.		26.		34.	
3.		11.		19.		27.		35.	
4.		12.		20.		28.		36.	
5.		13.		21.		29.		37.	
6.		14.		22.		30.		38.	
7.		15.		23.		31.		39.	
8.		16.		24.		32.		40.	

Обработка результатов: балл начисляется при совпадении ответа обследуемого с образцом.

Коммуникативные склонности	Организаторские способности
(+) Да: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37. (-) Нет: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.	(+) Да: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38. (-) Нет: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.
Максимально возможное число баллов – 20	Максимально возможное число баллов – 20

Интерпретация результатов. Методика не содержит контрольной шкалы, поэтому результаты имеют ориентировочный характер. **16 – 20 баллов** – высокий уровень развития свойств; **11 – 15 баллов** - хороший уровень развития свойств.

МЕТОДИКА «ЛИЧНОСТНЫЙ СЕМАНТИЧЕСКИЙ ДИФФЕРЕНЦИАЛ» (АДАПТИРОВАННАЯ СОТРУДНИКАМИ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКОГО ИНСТИТУТА ИМ. В. М. БЕХТЕРЕВА, 1992)

Инструкция: «Вам предлагается список из 21 пар противоположных личностных черт. Оцените, пожалуйста, наличие у себя этих черт, пользуясь шкалой 3 2 1 0 1 2 3. Отметьте на бланке ответов одну из цифр 1, 2, 3 справа или слева в зависимости от того, насколько вам свойственна та или иная черта из пары, или 0, если вы затрудняетесь ответить». Положительные и отрицательные качества людей, приведенные в таблице, постоянно меняются местами [25].

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	О	+	Обаятельный	3	2	1	0	1	2	3	Непривлекательный	-
2.	С	-	Слабый	3	2	1	0	1	2	3	Сильный	+
3.	А	+	Разговорчивый	3	2	1	0	1	2	3	Молчаливый	-
4.	О	-	Безответственный	3	2	1	0	1	2	3	Добросовестный	+
5.	С	+	Упрямый	3	2	1	0	1	2	3	Уступчивый	-
6.	А	-	Замкнутый	3	2	1	0	1	2	3	Открытый	+
7.	О	+	Добрый	3	2	1	0	1	2	3	Эгоистичный	-
8.	С	-	Зависимый	3	2	1	0	1	2	3	Независимый	+
9.	А	+	Деятельный	3	2	1	0	1	2	3	Пассивный	-

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
10.	О	-	Черствый	3	2	1	0	1	2	3	Отзывчивый	+
11.	С	+	Решительный	3	2	1	0	1	2	3	Нерешительный	-
12.	А	-	Вялый	3	2	1	0	1	2	3	Энергичный	+
13.	О	+	Справедливый	3	2	1	0	1	2	3	Несправедливый	-
14.	С	-	Расслабленный	3	2	1	0	1	2	3	Напряженный	+
15.	А	+	Суебливый	3	2	1	0	1	2	3	Спокойный	-
16.	О	-	Враждебный	3	2	1	0	1	2	3	Дружелюбный	+
17.	С	+	Уверенный	3	2	1	0	1	2	3	Неуверенный	-
18.	А	-	Нелюдимый	3	2	1	0	1	2	3	Общительный	+
19.	О	+	Честный	3	2	1	0	1	2	3	Неискренний	-
20.	С	-	Несамостоятельный	3	2	1	0	1	2	3	Самостоятельный	+
21.	А	+	Раздражительный	3	2	1	0	1	2	3	Невозмутимый	-

Обработка. Обработка результатов осуществляется следующим образом:

- перевод шкал в восходящие (12 3 4 5 6 7) или нисходящие (7 6 5 4 3 2 1);
- подсчет суммы баллов по шкалам «Сила», «Оценка», «Активность».

Полученные с помощью личностного дифференциала баллы по шкалам «Сила», «Оценка», «Активность» можно представлять графически, располагая полученные образам результаты на трех осях личностного семантического пространства.

Шкалы	Расчет	Интерпретация
1	2	3
Оценка	Шкала 1-7: № 4, 10, 16 Шкала 7-1: № 1, 7, 13, 19	Свидетельствует об уровне самоуважения, привлекательности которым обладает один человек в восприятии другого. Высокие значения говорят о том, что обследуемый принимает себя как личность, склонен осознавать себя как носителя позитивных, социально-желательных характеристик, в определенном смысле удовлетворен собой. Низкие значения указывают

1	2	3
		на критическое отношение к самому себе, неудовлетворенность собственным поведением, уровнем достижений, особенностями личности, на недостаточный уровень принятия самого себя.
Сила	Шкала 1-7: № 2, 8, 14, 20 Шкала 7-1: № 5, 11, 17	Свидетельствует о развитии волевых сторон личности, как они осознаются самим обследуемым. Высокие значения говорят об уверенности в себе, независимости, склонности рассчитывать на собственные силы в трудных ситуациях.
		Низкие значения свидетельствуют о недостаточном самоконтроле, неспособности держаться принятой линии поведения, зависимости от внешних обстоятельств и оценок. Особо низкие значения указывают на астенизацию и тревожность.
Активность	Шкала 1- 7: № 6, 12, 18 Шкала 7-1: № 3, 9, 15, 21	Интерпретируется как свидетельство экстравертированности личности. Высокие значения указывают на высокую активность, общительность, импульсивность, Низкие – на интровертированность, определяющие пассивность, спокойные эмоциональные реакции

ОПРЕДЕЛЕНИЕ УРОВНЯ КОНФЛИКТНОСТИ ЛИЧНОСТИ (МЕТОДИКА И. АНДРЕЕВА)

Инструкция: При ответе на вопросы теста из трёх предлагаемых вариантов ответа выберите один и запишите его [26].

1. Характерно ли для Вас стремление к доминированию, т.е. к тому, чтобы подчинить своей воле других?

- а) нет;
- б) когда как;
- в) да.

2. Есть ли в Вашем коллективе люди, которые Вас побаиваются, возможно, и ненавидят?

- а) да;
- б) затрудняюсь ответить;
- в) нет.

3. Кто Вы в большей степени?

- а) пацифист;
- б) принципиальный;
- в) предприимчивый.

4. Как часто Вам приходится выступать с критическими суждениями?

- а) часто;
- б) периодически;
- в) редко.

5. Что для Вас было бы наиболее характерно, если бы Вы возглавили новый для Вас коллектив?

- а) разработал бы программу работы коллектива на год вперёд и убедил бы коллектив в её целесообразности;
- б) изучил бы, кто есть, кто и установил бы контакт с лидерами;
- в) чаще бы советовался с людьми.

6. В случае неудач, какое состояние для Вас наиболее характерно?

- а) пессимизм;
- б) плохое настроение;
- в) обида на самого себя.

7. Характерно ли для Вас стремление отстаивать и соблюдать традиции Вашего коллектива?

- а) да;
- б) скорее всего да;
- в) нет.

8. Относите ли Вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза, чем промолчать?

- а) да;
- б) скорее всего да;
- в) нет.

9. Из трёх личностных качеств, с которыми Вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе:

- а) раздражительность;
- б) обидчивость;
- в) нетерпимость критики со стороны других.

10. Кто Вы в большей степени?

- а) независимый;
- б) лидер;
- в) генератор идей.

11. Каким человеком считают Вас Ваши друзья?

- а) экстравагантным;
- б) оптимистом;
- в) настойчивым

12. Против чего Вам чаще всего приходится бороться?

- а) против несправедливости;
- б) бюрократизма;
- в) эгоизма

13. Что для Вас наиболее характерно?

- а) анедодценка своих способностей;
- б) оценка своих способностей достаточно объективно;
- в) переоценка своих способностей.

14. Что Вас приводит к столкновению и конфликту с людьми чаще всего?

- а) излишняя инициатива;
- б) излишняя критичность;
- в) излишняя прямолинейность.

Интерпретация. Проанализируйте Ваши ответы.

№	Баллы	Уровни развития конфликтности	Суммарное число баллов
1	2	3	4
1	а) 1 б) 2 в) 3	1 – очень низкий	14 – 17
2	а) 3 б) 2 в) 1	2 – низкий	18 – 20
3	а) 1 б) 3 в) 2	3 – ниже среднего	21 – 23
4	а) 3 б) 2 в) 1	4 – чуть ниже среднего	24 – 26
5	а) 3 б) 2 в) 1	5 – средний	27 – 29
6	а) 2 б) 3 в) 1	6 – чуть выше среднего	30 – 32
7	а) 3 б) 2 в) 1	7 – выше среднего	33 – 35
		8 – высокий	36 – 37
		9 – очень высокий	38 – 39
		10 – наивысший	40 – 42
8	а) 3 б) 2 в) 1		
9	а) 2 б) 1 в) 3		
10	а) 3 б) 1 в) 2		
11	а) 2 б) 1 в) 3		
12	а) 3 б) 2 в) 1		
13	а) 2 б) 1 в) 3		
14	а) 1 б) 2 в) 3		

**МЕТОДИКА «СМЫСЛО-ЖИЗНЕННЫЕ ОРИЕНТАЦИИ»
(АДАПТИРОВАНА Д. А. ЛЕОНТЬЕВЫМ)**

Инструкция. «Вам будут предложены пары противоположных утверждений. Ваша задача – выбрать одно из двух утверждений, которое по вашему мнению, больше соответствует действительности, и отметить одну из цифр 1, 2, 3, в зависимости от того, насколько вы уверены в выборе (или 0, если оба утверждения, на ваш взгляд, одинаково верны)» [25].

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		3	2	1	0	1	2	3	
1.	Обычно мне очень скучно.								Обычно я полон энергии
2.	Жизнь кажется мне всегда волнующей и захватывающей								Жизнь кажется мне совершенно спокойной и рутинной
3.	В жизни я не имею определенных целей и намерений								В жизни я имею очень ясные цели и намерения
4.	Моя жизнь представляется мне крайне бессмысленной и бесцельной								Моя жизнь представляется мне вполне осмысленной и целеустремленной.
5.	Каждый день кажется мне всегда новым и непохожим на другие								Каждый день кажется мне совершенно похожим на все другие.
6.	Когда я уйду на пенсию, я займусь интересными вещами, которыми всегда мечтал заняться								Когда я уйду на пенсию, я постараюсь не обременять себя никакими заботами.
7.	Моя жизнь сложилась именно так, как я мечтал								Моя жизнь сложилась совсем не так, как я мечтал.
8.	Я не добился успехов в осуществлении своих жизненных планов.								Я осуществил многое из того, что было мною запланировано в жизни.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		3	2	1	0	1	2	3	
9.	Моя жизнь пуста и неинтересна.								Моя жизнь наполнена интересными делами
10.	Если бы мне пришлось подводить сегодня итог моей жизни, то я бы сказал, что она была вполне осмысленной.								Если бы мне пришлось сегодня подводить итог моей жизни, то я бы сказал, что она не имела смысла.
11.	Если бы я мог выбирать, то я бы построил свою жизнь совершенно иначе.								Если бы я мог выбирать, то я бы прожил жизнь еще раз так же, как живу сейчас.
12.	Когда я смотрю на окружающий меня мир, он часто приводит меня в растерянность и беспокойство.								Когда я смотрю на окружающий меня мир, он совсем не вызывает у меня беспокойства и растерянности.
13.	Я человек очень обязательный.								Я человек совсем не обязательный.
14.	Я полагаю, что человек имеет возможность осуществить свой жизненный выбор по своему желанию.								Я полагаю, что человек лишен возможности выбирать из-за влияния природных способностей и обстоятельств.
15.	Я определенно могу назвать себя целеустремленным человеком.								Я не могу назвать себя целеустремленным человеком.
16.	В жизни я еще не нашел своего призвания и ясных целей.								В жизни я нашел свое призвание и цели.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17.	Мои жизненные взгляды еще не определились.								Мои жизненные взгляды вполне определились.
18.	Я считаю, что мне удалось найти призвание и интересные цели в жизни.								Я едва ли способен найти призвание и интересные цели в жизни.
19.	Моя жизнь в моих руках, и я сам управляю ею.								Моя жизнь не подвластна мне и она управляется внешними событиями.
20.	Мои повседневные дела приносят мне удовольствие и удовлетворение								Мои повседневные дела приносят мне сплошные неприятности и переживания.

Обработка результатов и интерпретация. 20 шкал, на разных полюсах которых расположены противоположные по смыслу утверждения. Между ними – числовые значения, соответствующие различной степени выраженности каждого состояния от -3 до $+3$.

Подсчитывается суммарный балл по всем утверждениям, при чем существенным является то, с какой определенностью испытуемый отвечал на поставленные вопросы. Степени 2 и 3 соответствуют сформированности представлений о жизни, а степени 0 и 1 говорят о том, что испытуемый нечетко представляет себе разницу между названными полюсами. Таким образом, максимальный балл, который возможно набрать по этой методике – 60.

Вывод о сформированности представлений о жизни можно сделать по следующей схеме:

- Высокий уровень: 40-60 баллов.
- Средний уровень: 20-39 баллов.
- Низкий уровень: 0 - 19 баллов

Далее проводится анализ по важным для нас блокам утверждений:

- Осмысленность целей (утверждения № 3, 4, 15, 16);
- Интерес к жизни (№ 1, 2, 5, 9).

Ответы суммируются в соответствии со степенью выраженности. Максимальный балл по каждому блоку – 12 (каждое из 4-х утверждений оценивается от –3 до +3, сумма подсчитывается с учетом знаков).

МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ НАПРАВЛЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ А. А. РЕАНА

Инструкция. Вам предлагается 20 утверждений. Прочитайте их и оцените, насколько каждое из них соответствует вашему представлению о себе. Отметьте в бланке свой выбор: «да» – совпадает, «нет» – не совпадает. При этом выбор «да» включает в себя также ответ «скорее да, чем нет», а выбор «нет» включает «скорее нет, чем да». Отвечайте на вопросы быстро, не задумываясь надолго [26].

№ п/п	Утверждение	Соответствует	
		да	нет
1	2	3	4
1	Включаясь в работу, как правило, я оптимистично надеюсь на успех		
2	В деятельности я активен		
3	Я склонен к проявлению инициативности		
4	Если необходимо выполнить ответственное задание, я по возможности стараюсь найти причины отказаться от него		
5	Я часто выбираю крайности: либо слишком легкие задания, либо нереально трудные		
6	При встрече с препятствиями в большинстве случаев не отступаю, а ищу способы их преодоления		
7	При чередовании успехов и неудач я склонен к переоценке своих успехов		

1	2	3	4
8	Продуктивность моей деятельности в основном зависит от моей собственной целеустремленности, а не от внешнего контроля		
9	При выполнении достаточно трудных заданий в условиях ограничения времени результативность моей деятельности ухудшается		
10	Я склонен проявлять настойчивость в достижении цели		
11	Я склонен планировать свое будущее на достаточно отдаленную перспективу		
12	Если рискую, то, скорее, с умом, а не бесшабашно		
13	Я не очень настойчив в достижении цели, особенно если отсутствует внешний контроль		
14	Я предпочитаю ставить перед собой средние по трудности или слегка завышенные, но достижимые цели, чем нереально высокие		
15	В случае неудачи при выполнении какого-либо задания его притягательность для меня, как правило, снижается		
16	При чередовании успехов и неудач я склонен к переоценке своих неудач		
17	Я предпочитаю планировать свое будущее лишь на ближайшее время		
18	При работе в условиях ограничения времени результативность деятельности улучшается, даже если задание достаточно трудное		
19	В случае неудачи при выполнении чего-либо – от поставленной цели я чаще всего не отказываюсь		
20	Если задание выбрал себе сам, то при неудаче его притягательность для меня еще больше возрастает		

Ключ к опроснику.

Ответ «ДА»: 1,2,3,6,8, 10, 11, 12, 14, 16, 18, 19,20.

Ответ «НЕТ»: 4, 5, 7,9, 13, 15, 17.

Обработка результатов и критерии оценки. За каждое совпадение ответа с ключом испытуемому дается 1 балл. Подсчитывается общее количество набранных баллов.

Если количество набранных баллов от 1 до 7, то диагностируется мотивация на неудачу (боязнь неудачи).

Если количество набранных баллов от 14 до 20, то диагностируется мотивация на успех (надежда на успех).

Если количество набранных баллов от 8 до 13 – то следует считать, что мотивационный полюс ярко не выражен. При этом можно иметь в виду, что если количество баллов 8, 9 – есть определенная тенденция метизации на неудачу, а если количество баллов 12, 13 – имеется определенная тенденция мотивации на успех.

Мотивация на успех относится к позитивной мотивации. При такой мотивации человек, начиная дело, имеет в виду достижение чего-то конструктивного, положительного. В основе активности человека лежит надежда на успех и потребность в достижении успеха. Такие люди обычно уверены в себе, в своих силах, ответственны, инициативны и активны. Их отличает настойчивость в достижении цели, целеустремленность.

Мотивации на неудачу относится к негативной мотивации. При данном типе мотивации активность человека связана с потребностью избежать срыва, порицания, наказания, неудачи. Вообще в основе этой мотивации лежит идея избегания и идея негативных ожиданий. Начиная дело, человек уже заранее боится возможной неудачи, думает о путях избегания этой гипотетической неудачи, а не о способах достижения успеха.

Люди, мотивированные на неудачу, обычно отличаются повышенной тревожностью, низкой уверенностью в своих силах. Стараются избегать ответственных заданий, а при необходимости решения сверхответственных задач могут впасть в состояние близкое к паническому. По крайней мере. ситуативная тревожность у них в этих случаях становится

чрезвычайно высокой. Все это, вместе с тем, может сочетаться с весьма ответственным отношением к делу.

ОПРОСНИК АГРЕССИВНОСТИ БАССА – ДАРКИ

Инструкция. Прочитывая или прослушивая зачитываемые утверждения, примеряйте, насколько они соответствуют вашему стилю поведения, вашему образу жизни, и отвечайте одним из возможных ответов: «да» и «нет» [25].

№	Высказывание	Да/ Нет
1	2	3
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 просьбы	
5	Я не всегда получаю то, что мне положено	
6	Я 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 дружелюбно, чем я ожидал	
15	Я часто бываю не согласен с людьми	
16	Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь	

1	2	3
17	Если кто-нибудь первым ударит меня, я не отвечу ему	
18	Когда я раздражаюсь, я хлопаю дверьми	
19	Я гораздо более раздражителен, чем кажется	
20	Если кто-нибудь корчит из себя начальника, 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 меня, 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	

1	2	3
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 я бы по-настоящему ненавидел	
45	Мой принцип: «Никогда не доверять чужакам»	
46	Если кто-нибудь раздражает меня, то я готов сказать все, что я о нем думаю	
47	Я делаю много такого, о чем впоследствии сожалею	
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 ладить	
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 со злости	
61	Когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть	
62	Если для защиты своих прав мне нужно применить физическую силу, я применяю ее	

1	2	3
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 обычно скрывать свое плохое отношение к людям	
75	Я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить	

Обработка результатов и критерии оценки.

1. Физическая агрессия:

1+, 9-, 17-, 25+, 33+, 41+, 48+, 55+, 62+, 68+.

2. Вербальная агрессия:

7+, 15+, 23+, 31+, 39-, 46+, 53+, 60+, 66-, 71+, 73+, 74-, 75-.

3. Косвенная агрессия:

2+, 10+, 18+, 26-, 34+, 42+, 49-, 56+, 63+.

4. Негативизм:

4+, 12+, 20+, 28+, 36-.

5. Раздражение:

3+, 11-, 19+, 27+, 35-, 43+, 50+, 57+, 64+, 69-, 72+.

6. Подозрительность:

6+, 14+, 22+, 30+, 38+, 45+, 52+, 59+, 65-, 70-.

7. Обида:

5+, 13+, 21+, 29+, 37+, 44+, 51+, 58+.

8. Чувство вины:

8+, 16+, 24+, 32+, 40+, 47+, 54+, 61+, 67+.

Агрессивность = Физическая агрессия + Раздражение +
Вербальная агрессия («1» + «2» + «3») = **индекс агрессивности**

Враждебность = Обида + Подозрительность («6» + «7») –
индекс враждебности.

Интерпретация результатов теста. Нормой агрессивности является величина ее индекса, равная 21 ± 4 , а враждебности – $6,5-7 \pm 3$.

ТЕСТ ТОМАСА – ТИПЫ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Инструкция: Имеются два варианта, «А» и «В», из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. Отвечать надо как можно быстрее [26].

1.

А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

4.

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7.

А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

9.

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

13.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.

В. 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 все затронутые вопросы и интересы.

В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21.

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

22.

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

23.

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.

Бланк вопросника

№	А	В	№	А	В	№	А	В
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

Ключ к опроснику.

1. *Соперничество*: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. *Сотрудничество*: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.

3. *Компромисс*: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. *Избегание*: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. *Приспособление*: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25В, 27В, 30А.

Обработка результатов. В ключе каждый ответ «А» или «В» дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то при-

сваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

МЕТОДИКА ДИАГНОСТИКИ СТЕПЕНИ ГОТОВНОСТИ К РИСКУ ШУБЕРТА

Инструкция: 2 балла – полностью согласен, полное «да»; 1 балл – больше «да», чем «нет»; 0 баллов – ни «да», ни «нет», нечто среднее; -1 балл – больше «нет», чем «да»; -2 балла – полное «нет» [13].

1	2	3	4	5	6
	2	1	0	-1	-2
Превысили бы Вы установленную скорость, чтобы быстрее оказать необходимую медицинскую помощь больному человеку?					
Согласились бы Вы ради хорошего заработка участвовать в опасной и длительной экспедиции?					
Стали бы Вы на пути убегающего опасного преступника?					
Могли бы Вы ехать на подножке товарного вагона при скорости более 100 км/ч?					
Можете ли Вы на другой день после бессонной ночи нормально работать?					
Стали бы Вы первым переходить холодную реку?					
Одолжили бы Вы другу большую сумму денег, будучи не совсем уверенным, что он сможет Вам вернуть ее?					
Вошли бы Вы вместе с укротителем в клетку со львами при его заверении, что это безопасно?					

1	2	3	4	5	6
	2	1	0	-1	-2
Могли бы Вы под руководством опытного наставника залезть на высокую фабричную трубу?					
Могли бы Вы без тренировки взяться за управление парусной лодкой?					
Рискнули бы Вы схватить за уздечку бегущую лошадь?					
Могли бы Вы, выпив пару литров пива, ехать на велосипеде?					
Могли бы Вы совершить прыжок с парашютом?					
Могли бы Вы при необходимости проехать без билета от Петербурга до Мурманска?					
Могли бы Вы отправиться в далекую поездку на автомобиле, если бы за рулем должен был сидеть Ваш знакомый, совсем недавно побывавший в тяжелом дорожном происшествии?					
Могли бы Вы прыгнуть с 10-метровой высоты на тент пожарной команды?					
Могли бы Вы, чтобы избавиться от затяжной болезни с постельным режимом, пойти на опасную для жизни операцию?					
Могли бы Вы спрыгнуть с подножки вагона при скорости движения 60 км/ч?					
Могли бы Вы в виде исключения вместе с шестью другими людьми подняться на лифте, рассчитанном только на 5 человек?					
Могли бы Вы за большое денежное вознаграждение перейти с завязанными глазами оживленный уличный перекресток?					

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5	6
	2	1	0	-1	-2
Взялись бы Вы за опасную для жизни работу, если бы за нее хорошо платили?					
Могли бы Вы после 10 рюмок водки вычислять проценты?					
Могли бы Вы по указанию Вашего начальника взяться за высоковольтный провод, если бы он заверил Вас, что провод обесточен?					
Могли бы Вы после некоторых предварительных объяснений управлять вертолетом?					
Могли бы Вы, имея билеты, но без денег и продуктов, доехать из Москвы до Хабаровска?					

Ключ. Подсчитайте сумму набранных Вами баллов в соответствии с инструкцией.

Общая оценка теста дается по непрерывной шкале как отклонение от среднего значения. Положительные ответы, свидетельствуют о склонности к риску. Значения теста: от -50 до +50 баллов.

Результат:

- Меньше - 30 баллов: слишком осторожны;
- от - 10 до +10 баллов: средние значения;
- свыше +20 баллов: склонны к риску.

ТЕСТ «САМООЦЕНКА»

Инструкция. *Этап 1.* Разделите лист бумаги на четыре равные части, обозначьте каждую часть римскими цифрами I, II, III, IV [7].

Даны четыре набора слов, 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 психологического обследования, приводим толкование этих качеств:

I. Межличностные отношения, общение

1. Вежливость – соблюдение правил приличия, учтивость.

2. Заботливость – мысль или действие, направленные к благополучию людей; попечение, уход.

3. Искренность – выражение подлинных чувств, правдивость, откровенность.

4. Коллективизм – способность поддерживать общую работу, общие интересы, коллективное начало.

5. Отзывчивость – готовность отозваться на чужие нужды.

6. Радужие – сердечное, ласковое отношение, соединенное с гостеприимством, с готовностью чем-нибудь услужить.

7. Сочувствие – отзывчивое, участливое отношение к переживаниям, несчастью людей.

8. Тактичность – чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевать достоинства людей.

9. Терпимость – умение без вражды относиться к чужому мнению, характеру, привычкам,

10. Чуткость – отзывчивость, сочувствие, способность легко понимать людей.

11. Доброжелательность – желание добра людям, готовность содействовать их благополучию.

12. Приветливость – способность выражать чувство личной признательности.

13. Обаятельность – способность очаровывать, притягивать к себе.

14. Общительность – способность легко входить в общение.

15. Обязательность – верность слову, долгу, обещанию.

16. Ответственность – необходимость, обязанность отвечать за свои поступки и действия.

17. Откровенность – открытость, доступность для людей.

18. Справедливость – объективная оценка людей в соответствии с истиной.

19. Совместимость – умение соединять свои усилия с активностью других при решении общих задач.

20. Требовательность – строгость, ожидание от людей выполнения своих обязанностей, долга.

II. Поведение

1. Активность – проявление заинтересованного отношения к окружающему миру и самому себе, к делам коллектива, энергичные поступки и действия.

2. Гордость – чувство собственного достоинства.

3. Добродушие – мягкость характера, расположение к людям.

4. Порядочность – честность, неспособность совершать подлые и антиобщественные поступки.

5. Смелость – способность принимать и осуществлять свои решения без страха.

6. Твердость – умение настоять на своем, не поддаваться давлению, непоколебимость, устойчивость.

7. Уверенность – вера в правильность поступков, отсутствие колебаний, сомнений.

8. Честность – прямота, искренность в отношениях и поступках.

9. Энергичность – решительность, активность поступков и действий.

10. Энтузиазм – сильное воодушевление, душевный подъем.

11. Добросовестность – честное выполнение своих обязанностей.

12. Инициативность – стремление к новым формам деятельности.

13. Интеллигентность – высокая культура, образованность, эрудиция.

14. Настойчивость – упорство в достижении целей.

15. Решительность – непреклонность, твердость в поступках, способность быстро принимать решения, преодолевая внутренние колебания.

16. Принципиальность – умение придерживаться твердых принципов, убеждений, взглядов на вещи и события.

17. Самокритичность – стремление оценивать свое поведение, умение вскрывать свои ошибки и недостатки.

18. Самостоятельность – способность осуществлять действия без чужой помощи, своими силами.

19. Уравновешенность – ровный, спокойный характер, поведение.

20. Целеустремленность – наличие ясной цели, стремление ее достичь.

III. Деятельность

1. Вдумчивость – глубокое проникновение в суть дела.

2. Деловитость – знание дела, предприимчивость, толковость.

3. Мастерство – высокое искусство в какой-либо области.

4. Понятливость – умение понять смысл, сообразительность.

5. Скорость – стремительность поступков и действий, быстрота.

6. Собранность – сосредоточенность, подтянутость.

7. Точность – умение действовать, как задано, в соответствии с образцом.

8. Трудолюбие – любовь к труду, общественно полезной деятельности, требующей напряжения.

9. Увлеченность – умение целиком отдаваться какому-либо делу.

10. Усидчивость – усердие в том, что требует длительного времени и терпения.

11. Аккуратность – соблюдение во всем порядка, тщательность работы, исполнительность.

12. Внимательность – сосредоточенность на выполняемой деятельности.

13. Дальновидность – прозорливость, способность предвидеть последствия, прогнозировать будущее.

14. Дисциплинированность – привычка к дисциплине, сознание долга перед обществом.

15. Исполнительность – старательность, хорошее исполнение заданий.

16. Любознательность – пытливость ума, склонность к приобретению новых знаний.

17. Находчивость – способность быстро находить выход из затруднительных положений.

18. Последовательность – умение выполнять задания, действия в строгом порядке, логически стройно.

19. Работоспособность – способность много и продуктивно работать.

20. Скрупулезность – точность до мелочей, особая тщательность.

IV. Переживания, чувства

1. Бодрость – ощущение полноты сил, деятельности, энергии.

2. Бесстрашие – отсутствие страха, храбрость.

3. Веселость – беззаботно-радостное состояние.

4. Душевность – искреннее дружелюбие, расположенность к людям.

5. Милосердие – готовность помочь, простить из сострадания, человеколюбия.

6. Нежность – проявление любви, ласки.

7. Свободолюбие – любовь и стремление к свободе, независимости.

8. Сердечность – задушевность, искренность в отношениях.

9. Страстность – способность целиком отдаваться увлечению.

10. Стыдливость – способность испытывать чувство стыда.

11. Вязволнованность – мера переживания, душевное беспокойство.

12. Восторженность – большой подъем чувств, восторг, восхищение.

13. Жалостливость – склонность к чувству жалости, состраданию.

14. Жизнерадостность – постоянство чувства радости, отсутствие уныния.

15. Любвеобильность – способность сильно и многих любить.

16. Оптимистичность – жизнерадостное мироощущение, вера в успех.

17. Сдержанность – способность удержать себя от проявления чувств.

18. Удовлетворенность – ощущение удовольствия от исполнения желаний.

19. Хладнокровность – способность сохранять спокойствие и выдержку.

20. Чувствительность – легкость возникновения переживаний, чувств, повышенная восприимчивость к воздействиям извне.

Этап II. Внимательно рассмотрите качества личности, выписанные вами из первого набора, и найдите среди них такие, которыми вы обладаете реально. Обведите цифры при них кружком. Теперь переходите ко второму набору качеств, затем к третьему и четвертому.

Обработка и интерпретация результатов. Подсчитайте, сколько вы нашли у себя реальных качеств (Р). Подсчитайте количество идеальных качеств, выписанных вами (И; качества, выписанные на первом этапе), а затем вычислите их процентное отношение: $C = (P / И) * 100\%$.

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

«ИНТЕГРАЛЬНАЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ» ФЕТИСКИН Н. П., КОЗЛОВ В. В., МАНУЙЛОВ Г. М.

Инструкция: Прочтите каждое из предложенных утверждений и оцените, насколько оно верно для вас, выбрав нужный вариант [13].

1. То, чем я занимаюсь на работе, меня интересует:
 - а) да
 - б) отчасти
 - в) нет
2. За последние годы я добился успехов в своей профессии:
 - а) да
 - б) отчасти
 - в) нет
3. У меня сложились хорошие отношения с членами нашего коллектива:
 - а) да
 - б) не со всеми
 - в) нет
4. Удовлетворение, получаемое от работы, важнее, чем высокий заработок:
 - а) да
 - б) не всегда
 - в) нет
5. Занимаемое мной служебное положение не соответствует моим способностям:
 - а) да

- б) отчасти
 - в) нет
6. В работе меня прежде всего привлекает возможность узнавать что-то новое:
- а) да
 - б) время от времени
 - в) нет
7. С каждым годом я ощущаю, как растут мои профессиональные знания:
- а) да
 - б) не уверен
 - в) нет
8. Люди, с которыми я работаю, уважают меня:
- а) да
 - б) что-то среднее
 - в) нет
9. В жизни часто бывают ситуации, когда не удастся выполнить всю возложенную на вас работу:
- а) да
 - б) среднее
 - в) нет
10. В последнее время руководство не раз выражало удовлетворение по поводу моей работы:
- а) да
 - б) редко
 - в) нет
11. Работу, которую я выполняю, не может выполнить человек с более низкой квалификацией:
- а) да
 - б) среднее
 - в) нет
12. Процесс работы доставляет мне удовольствие:
- а) да
 - б) время от времени
 - в) нет
13. Меня не устраивает организация труда в нашем коллективе:

- а) да
- б) не совсем
- в) нет

14. У меня часто бывают разногласия с товарищами по работе:

- а) да
- б) иногда
- в) нет

15. Меня редко поощряют за работу:

- а) да
- б) иногда
- в) нет

16. Даже если бы мне предложили более высокий заработок, я бы не сменил место работы:

- а) да
- б) может быть
- в) нет

17. Мой непосредственный руководитель часто не понимает или не хочет понять меня:

- а) да
- б) иногда
- в) нет

18. В нашем коллективе созданы благоприятные условия для труда:

- а) да
- б) не совсем
- в) нет

Ключ.

Составляющие удовлетворенности трудом	Утверждения	Максимальный балл
1	2	3
Интерес к работе	1, 6, 12	6
Удовлетворенность достижениями в работе	2, 7	4

Продолжение таблицы

1	2	3
Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками	3, 8, 14	6
Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством	10, 15, 17	
Уровень притязаний в профессиональной деятельности	5, 11	
Предпочтение выполняемой работы высокому заработку	4, 16	
Удовлетворенность условиями труда	13, 18	
Профессиональная ответственность	9	
Общая удовлетворенность трудом	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	

Дешифратор к ключу.

Для получения общей оценки удовлетворенности своим трудом и ее составляющих необходимо ответы перевести в баллы с помощью следующей таблицы:

Утверждения	Варианты ответов			Утверждения	Варианты ответов		
	a	b	c		a	b	c
1	2	3	4	5	6	7	8
1	2	1	0	10	2	1	0
2	2	1	0	11	2	1	0
3	2	1	0	12	0	1	2
4	2	1	0	13	0	1	2

1	2	3	4	5	6	7	8
5	2	1	0	14	0	1	2
6	2	1	0	15	0	1	2
7	2	1	0	16	2	1	0
8	2	1	0	17	0	1	2
9	0	1	2	18	2	1	0

Суждение об общей и парциальной **удовлетворенности трудом (УТ)** производится на основе сопоставления полученных баллов с максимальными показателями, приведенными в ключе обработки:

Средний уровень **УТ** определяется в 45-55 %-ном диапазоне от общей суммы баллов.

Низкий уровень **УТ** характеризуется диапазоном 1-44 %, Высокий – выше 56 %.

МЕТОДИКА «МОТИВАЦИЯ К ИЗБЕГАНИЮ НЕУДАЧ» (Т. Элерса)

Инструкция. Вам предлагается список слов из 30 строк, по 3 слова в каждой строке. В каждой строке выберите только одно из трех слов, которое наиболее точно Вас характеризует, и подчеркните его [25].

Бланк методики.

1	2	3
1. смелый	бдительный	предприимчивый
2. кроткий	робкий	упрямый
3. осторожный	решительный	пессимистичный
4. непостоянный	бесцеремонный	внимательный
5. неумный	трусливый	недумающий
6. ловкий	бойкий	предусмотритель- ный
7. хладнокровный	колеблющийся	удалой
8. стремительный	легкомысленный	боязливый
9. незадумываю- щийся	жеманный	непредусмотри- тельный
10. оптимистичный	добросовестный	чуткий
11. меланхолический	сомневающийся	неустойчивый
12. трусливый	небрежный	взволнованный
13. опрометчивый	тихий	боязливый
14. внимательный	неблагодарный	смелый
15. рассудительный	быстрый	мужественный
16. предприимчи- вый	осторожный	предусмотритель- ный
17. взволнованный	рассеянный	робкий
18. малодушный	неосторожный	бесцеремонный
19. пугливый	нерешительный	нервный
20. исполнитель- ный	преданный	авантюрный
21. предусматри- тельный	бойкий	отчаянный
22. укрощенный	безразличный	небрежный
23. осторожный	беззаботный	терпеливый

1	2	3
24. разумный	заботливый	храбрый
25. предвидящий	неустрасимый	добросовестный
26. поспешный	пугливый	беззаботный
27. рассеянный	опрометчивый	пессимистичный
28. осмотритель- ный	рассудительный	предприимчивый
29. тихий	неорганизован- ный	боязливый
30. оптимистичный	бдительный	беззаботный

Ключ: 1/2; 2/1; 2/2; 3/1; 3/3; 4/3; 5/2; 6/3; 7/2; 7/3; 8/3; 9/1; 9/2; 10/2; 11/1; 11/2; 12/1; 12/3; 13/2; 13/3; 14/1; 15/1; 16/2; 16/3; 17/3; 18/1; 19/1; 19/2; 20/1; 20/2; 21/1; 22/1; 23/1; 23/ 3; 24/1; 24/2; 25/1; 26/2; 27/3; 28/1; 28/2; 29/1; 29/3; 30/2.

Порядок подсчета. Испытуемый получает по 1 баллу за следующие выборы, приведенные в ключе. Первая цифра перед чертой означает номер строки, вторая цифра после черты - номер столбца, в котором нужно слово. Например, 1/2 означает, что слово, получившее 1 балл в первой строке,

во втором столбце - «бдительный». Другие варианты ответов испытуемого баллов не получают.

Результат. Чем больше сумма баллов, тем выше уровень мотивации к избеганию неудач, защите. От 2 до 10 баллов: низкая мотивация к защите; от 11 до 16 баллов: средний уровень мотивации; от 17 до 20 баллов: высокий уровень мотивации; свыше 20 баллов: слишком высокий уровень мотивации к избеганию неудач, защите.

МЕТОДИКА «МОТИВАЦИЯ К ДОСТИЖЕНИЮ УСПЕХА» (Т. Элерса)

Инструкция. Вам будет предложен 41 вопрос, на каждый из которых ответьте «да» или «нет» [25].

Стимульный материал:

1. Когда имеется выбор между двумя вариантами, его лучше сделать быстрее, чем отложить на определенное 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. Когда возникает проблемная ситуация, я чаще всего 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 стимулирует меня сильнее, чем похвала.
15. Я знаю, что мои коллеги считают меня дельным человеком.
16. Препятствия делают мои решения 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 сейчас.
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 честолобив, 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 не знаешь, какую работу придется выполнять.

35. Когда что-то не ладится, я нетерпелив.

36. Я обычно обращаю мало внимания на свои достижения.

37. Когда я работаю вместе с другими, моя работа дает большие результаты, чем работы других.

38. Много, за что я берусь, я не довожу до конца.

39. Я завидую людям, которые не загружены работой.

40. Я не завидую тем, кто стремится к власти и положению.

41. Когда я уверен, что стою на правильном пути, для доказательства своей правоты я иду вплоть до крайних мер.

Ключ. По 1 баллу начисляется за ответы «да» на следующие вопросы: 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41. Также начисляется по 1 баллу за ответы «нет» на вопросы: 6, 19, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39. Ответы на вопросы 1, 11, 12, 19, 28, 33, 34, 35, 40 не учитываются. Далее подсчитывается сумма набранных баллов.

Анализ результата диагностики мотивации успеха Т. Элерса:

- от 1 до 10 баллов: низкая мотивация к успеху;
- от 11 до 16 баллов: средний уровень мотивации;
- от 17 до 20 баллов: умеренно высокий уровень мотивации;
- свыше 21 балла: слишком высокий уровень мотивации к успеху.

ТЕСТ «Я – ЛИДЕР» (А. Н. ЛУТОШКИН)

Инструкция. Если ты полностью согласен с приведённым утверждением, то в клеточку с соответствующим номером поставь цифру «4»; если скорее согласен, чем не согласен – цифру «3»; если трудно сказать – «2»; скорее не согласен, чем согласен – «1»; полностью не согласен – «0» [26].

1. Не теряюсь и не сдаюсь в трудных ситуациях.
2. Мои действия направлены на достижения понятной мне цели.
3. Я знаю, как преодолевать трудности.
4. Люблю искать и пробовать новое.
5. Я легко могу убедить в чём-то моих товарищей.
6. Я знаю, как вовлечь моих товарищей в общее дело.
7. Мне нетрудно добиться того, чтобы все хорошо работали.
8. Все знакомые относятся ко мне хорошо.
9. Я умею распределять свои силы в учёбе и труде.
10. Я могу чётко ответить на вопрос, чего хочу от жизни.
11. Я хорошо планирую своё время и работу.
12. Я легко увлекаюсь новым делом.
13. Мне легко установить нормальные отношения с товарищами.
14. Организуя товарищей, стараюсь заинтересовать их.
15. Ни один человек не является для меня загадкой.
16. Считаю важным, чтобы те, кого я организую, были дружными.

17. Если у меня плохое настроение, я могу не показывать это окружающим.
18. Для меня важно достижение цели.
19. Я регулярно оцениваю свою работу и свои успехи.
20. Я готов рисковать, чтобы испытать новое.
21. Первое впечатление, которое я произвожу, обычно хорошее.
22. У меня всегда всё получается.
23. Хорошо чувствую настроение своих товарищей.
24. Я умею поднимать настроение в группе своих товарищей.
25. Я могу заставить себя утром делать зарядку, даже если мне этого не хочется.
26. Я обычно достигаю того, к чему стремлюсь.
27. Не существует проблемы, которую я не могу решить.
28. Принимая решение, перебираю различные варианты.
29. Я умею заставить любого человека делать то, что считаю нужным.
30. Я умею правильно подобрать людей для организации какого-либо дела.
31. В отношении с людьми я достигаю взаимопонимания.
32. Стремлюсь к тому, чтобы меня понимали.
33. Если в работе у меня встречаются трудности, то я не опускаю руки.
34. Я никогда не поступал так, как другие.
35. Я стремлюсь решить все проблемы поэтапно, не сразу.
36. Я никогда не поступал так, как другие.
37. Нет человека, который устоял бы перед моим обаянием.
38. При организации дел я учитываю мнение товарищей.
39. Я нахожу выход в сложных ситуациях.
40. Считаю, что товарищи, делая общее дело, должны доверять друг другу.
41. Никто и никогда не испортит мне настроение.
42. Я представляю, как завоевать авторитет среди людей.
43. Решая проблемы, использую опыт других.

44. Мне неинтересно заниматься однообразным, рутинным делом.

45. Мои идеи охотно воспринимаются моими товарищами.

46. Я умею контролировать работу моих товарищей.

47. Умею находить общий язык с людьми.

48. Мне легко удаётся сплотить моих товарищей вокруг какого-либо дела.

После заполнения карточки ответов необходимо подсчитать количество очков в каждом столбце (не учитывая баллы, поставленные за вопросы 8, 15, 22, 29, 34, 36, 41). Эта сумма определяет развитость лидерских качеств:

А – умение управлять собой;

Б – осознание цели (знаю, чего хочу);

В – умение решать проблемы;

Г – наличие творческого подхода;

Д – влияние на окружающих;

Е – знание правил организаторской работы;

Ж – организаторские способности;

З – умение работать с группой.

Карточка для ответов теста «Я – лидер»

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З
1	2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31	32
33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48
Сумма	Сумма	Сумма	Сумма	Сумма	Сумма	Сумма	Сумма

Результаты. Если сумма в столбце меньше 10, то качество развито слабо, и надо работать над его совершенствованием, если больше 10, то это качество развито средне или сильно. Но прежде, чем сделать заключение о том, лидер ли вы, обратите внимание на баллы, выставленные при ответах на вопросы 8, 15, 22, 27, 29, 34, 36, 41. Если на каждый из них

поставлено более 1 балла, мы считаем, что были даны неискренние в самооценке ответы.

ТЕСТ САМООЦЕНКИ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ (С. КОУХЕН И Г. ВИЛЛИАНСОН)

Инструкция. Прочитайте вопрос и выберите наиболее подходящий ответ [25].

1. Насколько часто неожиданные неприятности выводят вас из равновесия?

Никогда – 0, почти никогда – 1, иногда – 2, довольно часто – 3, очень часто – 4

2. Насколько часто вам кажется, что самые важные вещи в вашей жизни выходят из-под вашего контроля?

Никогда – 0, почти никогда – 1, иногда – 2, довольно часто – 3, очень часто – 4

3. Как часто вы чувствуете себя «нервным», подавленным?

Никогда – 0, почти никогда – 1, иногда – 2, довольно часто – 3, очень часто – 4

4. Как часто вы чувствуете уверенность в своей способности справиться со своими личными проблемами?

Никогда – 0, почти никогда – 1, иногда – 2, довольно часто – 3, очень часто – 4

5. Насколько часто вам кажется, что все идет именно так, как вы хотите?

Никогда – 0, почти никогда – 1, иногда – 2, довольно часто – 3, очень часто – 4

6. Как часто вы в силах контролировать раздражение?

Никогда – 0, почти никогда – 1, иногда – 2, довольно часто – 3, очень часто – 4

7. Насколько часто у вас возникает чувство, что вам не справиться с тем, что от вас требуют?

Никогда – 0, почти никогда – 1, иногда – 2, довольно часто – 3, очень часто – 4

8. Часто ли вы чувствуете, что вам сопутствует успех?

Никогда – 0, почти никогда – 1, иногда – 2, довольно часто – 3, очень часто – 4

9. Как часто вы злитесь по поводу вещей, которые вы не можете контролировать?

Никогда – 0, почти никогда – 1, иногда – 2, довольно часто – 3, очень часто – 4

10. Часто ли вы думаете, что накопилось столько трудностей, что их невозможно преодолеть?

Никогда – 0, почти никогда – 1, иногда – 2, довольно часто – 3, очень часто – 4

Обработка и интерпретация результатов. Просуммируйте результаты ответов по всем 10 вопросам (полученную сумму разделить на 10). Оцените уровень стрессоустойчивости с учетом своего возраста (по Я. Воробейчик).

Оценка стрессоустойчивости	Возраст			
	18-29	30-44	45-54	55-64
1	2	3	4	5
Отлично	0,5	2,0	1,8	1,3
Хорошо	6,8	6,0	5,7	5,2
1	2	3	4	5
Удовлетворительно	14,2	13,0	12,6	11,9
Плохо	24,2	2,3	22,6	21,9
Очень плохо	34,2	33,0	23,3	31,8

ДИАГНОСТИКА ГРУППОВОЙ МОТИВАЦИИ (И. Д. ЛАДАНОВ)

Инструкция. Перед вами тест, содержащий 25 факторов (положительных и отрицательных). Эти факторы позволяют оценить степень сформированности групповой мотивации. Просим вас внимательно оценить эти факторы и выбрать соответствующий балл (обведите кружком соответствующую вашим представлениям цифру), который характеризует состояние мотивации в группе, членом которой вы являетесь. Затем суммируйте все отмеченные баллы. Желательно выполнить это задание всеми членами вашей группы и получить

средний результат оценок. После этого обсудите выполненное задание к группе [19].

№ п/п	Преобладающие факторы	Оценка в балах	Преобладающие факторы
1	2	3	4
1	Высокий уровень сплоченности группы	7 6 5 4 3 2 1	Низкий уровень сплоченности группы
2	Высокая активность членов группы	7 6 5 4 3 2 1	Низкая активность членов группы
3	Нормальные межличностные отношения в группе	7 6 5 4 3 2 1	Плохие межличностные отношения в группе
4	Отсутствие конфликтов в группе	7 6 5 4 3 2 1	Наличие конфликтов в группе
5	Высокий уровень групповой совместимости	7 6 5 4 3 2 1	Низкий уровень групповой совместимости
6	Личностное осмысление организационных целей и их принятие	7 6 5 4 3 2 1	Непринятие работниками организационных целей
7	Признание авторитета руководителя	7 6 5 4 3 2 1	Члены группы не принимают авторитета руководителя
8	Уважение компетентности руководителя	7 6 5 4 3 2 1	Члены группы не отдают должного компетентности руководителя
9	Признание лидерских качеств руководителя	7 6 5 4 3 2 1	Члены группы не считают своего руководителя лидером
10	Наличие доверительных отношений членов группы с руководителем	7 6 5 4 3 2 1	Отсутствие доверительных отношений членов группы с руководителем

1	2	3	4
11	Участие членов группы в процессе принятия решений	7 6 5 4 3 2 1	Непринятие членами группы участия в обсуждении и принятии решений
12	Есть условия для выражения творческого потенциала членов группы	7 6 5 4 3 2 1	Нет условий для выражения творческого потенциала членов группы
13	Стремление принять ответственность членами группы за выполняемую работу	7 6 5 4 3 2 1	Отсутствие стремления у членов группы принимать ответственность за выполняемую работу
14	Наличие хорошего психологического климата в группе	7 6 5 4 3 2 1	Наличие плохого психологического климата в группе
15	Высокий уровень контроля над действиями каждого члена группы	7 6 5 4 3 2 1	Низкий уровень контроля над действиями каждого члена группы
16	Наличие активной жизненной позиции внутри группы	7 6 5 4 3 2 1	Отсутствие активной жизненной позиции внутри группы
17	Стремление к самореализации у членов группы	7 6 5 4 3 2 1	Отсутствие стремления к самореализации у членов группы
18	Высокая степень согласованности действий у членов группы	7 6 5 4 3 2 1	Слабая степень согласованности действий у членов группы

Продолжение таблицы

1	2	3	4
19	Сформированность общегрупповых ценностей	7 6 5 4 3 2 1	Отсутствие общегрупповых ценностей
20	Отсутствие стрессов внутри группы	7 6 5 4 3 2 1	Наличие стрессов
21	Желание работать в группе	7 6 5 4 3 2 1	Стремление членов группы работать индивидуально
22	Положительное отношение руководителя к своим подчиненным	7 6 5 4 3 2 1	Отрицательное отношения руководителя к членам рабочей группы
23	Положительное отношение членов группы к своему руководителю	7 6 5 4 3 2 1	Отрицательное отношение членов группы к своему руководителю
24	Принятие нравственных норм поведения внутри группы	7 6 5 4 3 2 1	Отсутствие нравственных норм поведения внутри группы
25	Умение проявлять самостоятельность в решении поставленных задач членами группы	7 6 5 4 3 2 1	Отсутствие стремления самостоятельно решать поставленные задачи

Обработка и интерпретация. Суть обработки результатов сводится к суммарному подсчету баллов по всем 25 утверждениям. Уровням групповой мотивации соответствуют следующие показатели:

- 25-48 баллов – группа отрицательно мотивирована.
- 49-74 балла – группа слабо мотивирована.
- 75-125 баллов – группа недостаточно мотивирована на получение положительных результатов.

- 126-151 баллов – группа в достаточной степени мотивирована на достижение успеха в деятельности.
- 152- 175 баллов – группа положительно мотивирована на успех в деятельности.

ОПРОСНИК «SACS» (С. Хобфолл)

Инструкция. Вам предлагаются 54 утверждения, относительно поведения в напряженных (стрессовых) ситуациях. Оцените, пожалуйста, как Вы обычно поступаете в данных случаях. Для этого в регистрационном бланке поставьте цифру от 1 до 5, которая наиболее соответствует Вашим действиям. Если утверждение полностью описывает Ваши действия или переживания, то рядом с номером вопроса поставьте – 5 (ответ – да, совершенно верно). Если утверждение совсем не подходит к Вам, тогда поставьте – 1 (ответ – нет, это совсем не так). 1 – нет, это совсем не так 2 – скорее нет, чем да 3 – затрудняюсь ответить 4 – скорее да, чем нет 5 – да, совершенно верно [25].

1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5
1. В любых сложных ситуациях вы не сдаетесь.					
2. Объединяетесь с другими людьми, чтобы вместе разрешить ситуацию.					
3. Советуетесь с друзьями или близкими о том, что бы они сделали, оказавшись в вашем положении.					
4. Вы всегда очень тщательно взвешиваете возможные варианты решений (лучше быть осторожным, чем подвергать себя риску).					
5. Вы полагаетесь на свою интуицию.					
6. Как правило, вы откладываете решение возникшей проблемы в надежде, что она разрешится сама.					

1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5
7. Стараетесь держать все под контролем, хотя и не показываете этого другим.					
8. Вы полагаете, что иногда необходимо действовать столь быстро и решительно, чтобы застать других врасплох.					
9. Решая неприятные проблемы, выходите из себя и можете «наломать немало дров».					
10. Когда кто-либо из близких поступает с вами несправедливо, вы пытаетесь вести себя так, чтобы они не почувствовали, что вы расстроены или обижены.					
11. Стараетесь помочь другим при решении ваших общих проблем.					
12. Не стесняетесь при необходимости обращаться к другим людям за помощью или поддержкой.					
13. Без необходимости не «выкладываетесь» полностью, предпочитая экономить свои силы.					
14. Вы часто удивляетесь, что наиболее правильным является то решение, которое первым пришло в голову.					
15. Иногда предпочитаете заняться чем угодно, лишь бы забыть о неприятном деле, которое нужно делать.					
16. Для достижения своих целей вам часто приходится «подыгрывать» другим или подстраиваться под других людей (несколько «кривить душой»).					

1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5
17. В определенных ситуациях вы ставите свои личные интересы выше всего, даже если это пойдет во вред другим.					
18. Как правило, препятствия для решения ваших проблем или достижения желаемого сильно выводят вас из себя, можно сказать, что они просто «бесят» вас.					
19. Вы считаете, что в сложных ситуациях лучше действовать самому, чем ждать, когда ее будут решать другие.					
20. Находясь в трудной ситуации, вы раздумываете о том, как бы поступили бы в этом случае другие люди.					
21. В трудные минуты для вас очень важна эмоциональная поддержка близких людей.					
22. Считаете, что во всех случаях лучше «семь и более раз отмерить, прежде чем отрезать».					
23. Вы часто проигрываете из-за того, что не полагаетесь на свои предчувствия.					
24. Вы не тратите свою энергию на разрешение того, что возможно само по себе рассеется.					
25. Позволяете другим людям думать, что они могут повлиять на вас, но на самом деле вы – «крепкий орешек», и никому не позволяете манипулировать собой.					
26. Считаете, что полезно демонстрировать свою власть и превосходство для укрепления собственного авторитета.					

1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5
27. Вас можно назвать вспыльчивым человеком.					
28. Вам бывает достаточно трудно ответить отказом на чьи-либо требования или просьбы.					
29. Вы полагаете, что в критических ситуациях лучше действовать сообща с другими.					
30. Вы считаете, что на душе может стать легче, если поделиться с другими своими переживаниями.					
31. Ничего не принимаете на веру, так как полагаете, что в любой ситуации могут быть «подводные камни».					
32. Ваша интуиция вас никогда не подводит.					
33. В конфликтной ситуации убеждаете себя и других, что проблема «не стоит и выеденного яйца».					
34. Иногда вам приходится немного манипулировать людьми (решать свои проблемы, не взирая на интересы других).					
35. Бывает очень выгодно поставить другого человека в неловкое и зависимое положение.					
36. Вы считаете, что лучше решительно и быстро дать отпор тем, кто не согласен с вашим мнением, чем «тянуть кота за хвост».					
38. Вы считаете, что общение с другими людьми обогатит ваш жизненный опыт.					
39. Вы полагаете, что поддержка других людей очень помогает вам в трудных ситуациях.					

1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5
40. В трудных ситуациях вы долго готовитесь и предпочитаете сначала успокоиться, а потом уже действовать.					
41. В сложных ситуациях лучше следовать первому импульсу, чем долго взвешивать возможные варианты.					
42. По возможности избегаете решительных действий, требующих большой напряженности и ответственности за последствия.					
43. Для достижения своих заветных целей - не грех и немного полукать.					
44. Ищите «слабости» других людей и используете их со своей выгодой.					
45. Грубость и глупости других людей часто приводят вас в ярость («выводят вас из себя»).					
46. Вы испытываете неловкость, когда вас хвалят или говорят комплименты.					
47. Считаете, что совместные усилия с другими принесут больше пользы в любых ситуациях (при решении любых задач).					
48. Вы уверены, что в трудных ситуациях вы всегда найдете понимание и сочувствие со стороны близких людей.					
49. Вы полагаете, что во всех случаях нужно следовать принципу «тише едешь, дальше будешь».					
50. Действие под влиянием первого порыва всегда хуже, чем трезвый расчет.					

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5
51. В конфликтных ситуациях предпочитаете найти какие-либо важные и неотложные дела, позволяя другим заняться решением проблемы или надеясь, что время все расставит на свои места.					
52. Вы полагаете, что хитростью можно добиться порою больше, чем действуя напрямую.					
53. Цель оправдывает средства.					
54. В значимых и конфликтных ситуациях вы бываете агрессивным.					

Ключ для обработки данных теста SACS.

Субшкала	Номер утверждений
Ассертивные действия:	1, 10, 19, 28*, 37 46*
Вступление в социальный контакт:	2, 11, 20, 29, 38, 47
Поиск социальной поддержки:	3, 12, 21, 30, 39, 48
Осторожные действия:	4, 13, 22, 31, 40, 49
Импульсивные действия:	5, 14, 23, 32, 41, 50*
Избегание:	6, 15, 24, 33, 42, 51
Непрямые действия:	7, 16, 25, 34, 43, 52
Асоциальные действия:	8, 17, 26, 35, 44, 53
Агрессивные действия:	9, 18, 27, 36, 45, 54

* подсчитывается в обратном порядке

Показатели стратегий преодоления у представителей коммуникативных профессий

№	Стратегии преодоления	Модель поведения (действия)	Степень выраженности преодолевающих моделей		
			Низкая	Средняя	Высокая
1	Активная	Ассертивные действия	6-17	18-22	23-30
2	Просоциальная	Вступление в социальный контакт	6-21	22-25	26-30
3	Просоциальная	Поиск социальной поддержки	6-20	21-24	25-30
4	Пассивная	Осторожные действия	6-17	18-23	24-30
5	Прямая	Импульсивные действия	6-15	16-19	20-30
6	Пассивная	Избегание	6-13	14-17	18-30
7	Непрямая	Манипулятивные действия	6-17	18-23	24-30
8	Асоциальная	Асоциальные действия	6-14	15-19	20-30
9	Асоциальная	Агрессивные действия	6-13	14-18	19-30

6.2. Копилка игр и упражнений

Кейс № 1 «Авария».

Вы работаете начальником цеха. Во вторую смену один из вспомогательных рабочих Петр в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой рабочий, Сергей, пытаясь по указанию мастера его отремонтировать, получил производственную травму. Утром молодой мастер Николай (работает второй год после окончания вуза) видел, как Петр и Сергей распивали водку, и сделал им замечание, но они его не послушались, ссылаясь на то, что у Петра день рождения. Убыток участка от простоя оборудования и затрат на его ремонт составил 20 миллионов рублей за смену. У Петра это был уже третий случай нарушения дисциплины за год. Сергей не имел нарушений и числился хорошим рабочим [27].

Вопросы и задания.

Как Вы поступите в данной ситуации?

1. Без объяснения причин напишете докладную записку директору по персоналу предприятия об увольнении Петра, объявлении выговора Сергею, наложении штрафа на Николая.

2. Потребуете объяснительную записку от мастера Николая, и будете требовать его наказания, так как он отвечал за дисциплину и технику безопасности в цехе.

3. Пригласите всех троих (Сергея, Петра и Николая) и проведете профилактическую беседу, так как это уже не первый случай в Вашем цехе, и Вы ждете наказания со стороны директора.

4. Потребуется объяснительные записки от Петра, Сергея и Николая по поводу аварии и травмы в цехе и после консультации с юрисконсультom подготовите докладную записку в службу персонала завода.

5. Примете иное решение. Какое?

Кейс № 2 «Вредное производство».

Компания «Лора» является одним из крупнейших производителей бытовой техники, аккумуляторов и батареек к ней. Для изготовления изделий автономного питания используется большое количество свинца, который оказывает вредное воздействие на внутриутробное развитие плода у беременных женщин. В результате, чтобы уберечь внутриутробный плод от такого вредного воздействия производитель батареек ввел запрет на использование труда женщин в условиях, в которых они могут подвергнуться воздействию свинца. Компания приняла такое решение, чтобы соблюсти следующие нормы: право женщин на то, чтобы выносить и родить здорового ребенка; право компании на предотвращение ущерба от предъявления судебных исков от женщин либо повзрослевших детей, которые ощутили на себе вредные последствия работы их матерей в период беременности в условиях производственного процесса с применением свинца. Компания установила правило о том, что нельзя допускать к вредному производству женщин до 50 лет, так как сочла, что для них еще может быть актуальным вопрос о рождении ребенка.

Это означает, что большей части женщин придется перейти на должности с меньшим окладом. В ответ сотрудницы компании устроили саботаж, усевшись в центре производственного цеха на полу. Они обвиняли компанию в том, что та вмешивается в их личную жизнь, так как только им решать – собираются они иметь детей или нет, и если они хотят работать до рождения детей или после на производстве батареек, то это их право. Компании предстоит принять ряд решений,

чтобы выйти из сложившейся ситуации, но пока нет ответа на вопрос «Как это сделать?»»

Вопросы и задания.

Ответьте на вопросы, не вникая в юридические подробности.

1. Является ли защита беременных женщин и их нерожденных детей предметом заботы лишь самой беременной женщины?

2. Может ли компания оградить себя от негативных последствий, связанных с вредным влиянием производства на здоровье сотрудниц?

3. Можно ли в данной ситуации прийти к обоюдному согласию?

4. Предложите компании свое решение [17].

Кейс № 3 «Организация рабочих мест».

В отделе на предприятии угольной промышленности работает 11 сотрудниц. Все располагаются в одной комнате. Коллектив дружный. Сотрудницы поддерживали отношения не только на работе, но и дружили семьями. Все всегда были доброжелательны друг к другу, всячески помогали, подменяли, когда кто-то не мог выйти на работу.

Но со временем сотрудницы стали жаловаться, что рабочие места устроены неудобно: приходится сидеть спиной друг к другу, что создает дискомфорт. А когда нужно обсудить рабочий вопрос или просто перекинуться парой слов, сотрудницам приходится поворачиваться, но так как стулья не крутятся, делать это непросто. Прикинув, как можно переставить рабочие столы, решили, что лучше сдвинуть их к середине комнаты и поставить так, чтобы все сидели по парам напротив друг друга.

Но между столами не было даже небольших перегородок, из-за чего у сотрудниц не возникало чувства личного пространства и хотя бы условного уединения. Через месяц снова проявилось недовольство. Когда кто-то говорил по телефону, то у рядом сидящих возникало ощущение, что говорят с ними. Кому-то не нравилось, что соседка жует жвачку или пьет чай с конфетой, кто-то высказывался против резкого

запаха духов. Ведь он ощущался на протяжении всего рабочего дня. Кому-то не нравилось, что некоторые соседки перекусывают прямо на рабочем месте несколько раз в день.

Раздражение нарастало и иногда выливалось в перепалку. Когда коллеги сидели спиной друг к другу, никто не обращал внимания на такие мелочи, а теперь недовольство нередко приводило к скандалам, но возвращать столы на прежние места никто не хотел, так как это тоже было неудобно.

Вопросы и задания.

1. Могла ли описанная в кейсе ситуация возникнуть по другим причинам, а не из-за того, что переставили столы?
2. Как, по Вашему мнению, нужно организовать пространство, чтобы угодить сотрудницам?
3. Обязательно ли для урегулирования конфликта иначе размещать рабочие места? [17].

Кейс № 4 «Контроль рабочего времени».

В торговой компании «Анна» много мелких филиалов. Это розничные магазины по продаже одежды, которые территориально разбросаны, и в каждом работает всего несколько человек. Сотрудники магазинов должны непременно быть на месте с 10 часов утра до 7 часов вечера, их зарплата прямо связана с отработанным временем. В каждом магазине есть электронный журнал учёта рабочего времени, где сотрудники должны отмечаться, приходя и уходя, вводя свой пароль. Но в каждом филиале они сговариваются – кто-то один отмечает всех остальных, и так по очереди все могут приходить позже и уходить раньше положенного времени. Организационные меры не помогают, выборочные проверки тоже, поймать за руку всех невозможно.

Вопросы и задания.

1. Можно ли назвать действия сотрудников компании «Анна» поведением, ориентированным на контроль?
2. Процесс контроля состоит из трёх этапов: установление стандартов, сравнение полученных результатов со стандартами, корректирующие действия. На каком этапе система контроля дала сбой?

3. Какие решения вы можете предложить, чтобы корректно вести учёт отработанного времени и учитывать реальную эффективность сотрудников? [28].

Кейс № 5 «Оплата по компетенциям».

Компания «Любимый край» – российский лидер по производству овсяного печенья. Очередной проект, который сейчас внедряется в компании, называется «Оплата по компетенциям». Он представляет собой систему оценки, мотивации и расчёта заработной платы всех сотрудников компании. Планируется, что в конечном итоге размер заработной платы будет зависеть не от занимаемой должности, а от навыков конкретного работника. С этой целью составляются карты компетенций, в которых прописаны навыки, необходимые для успешной работы, и на основе оценки каждого работника принимается решение о величине его заработной платы. Прогнозируется, что такой принцип будет способствовать стремлению обучаться необходимым навыкам и развивать их. Для овладения нужными компетенциями будут организованы программы обучения. Пока осуществляются первые этапы проекта. Любую работу можно описать как набор компетенций – всего в компании их выделено около 70. При этом в работе менеджера задействовано порядка 25 компетенций, а в работе укладчицы – 10.

Руководство «Любимого края» определило девять ключевых компетенций, актуальных сейчас для компании, и прибавляет сотрудникам бонусы к базовому окладу на основании баллов, которые каждый из них получил в ходе оценки. Ключевые компетенции разбиты на группы: шесть – базовые, три – управленческие, и ещё выделена компетенция по проектному управлению – набор из базовых и управленческих. Укладчице надо обладать первыми шестью компетенциями, а для менеджеров различных уровней важны оценки по семи или девяти компетенциям, в зависимости от занимаемой должности.

Оценка сотрудника производится несколькими людьми: коллегой, клиентом, подчинённым, руководителем. В самом начале проекта каждая сторона оценивала все компетенции, но сейчас процедура изменилась – например, коллега не оце-

нивает профессионализм сотрудника. Удалось определить вес каждой из сторон в оценке конкретного фактора. Например, для компетенции «клиентоориентированность» вес оценки клиента составит 90 %. Далее с учётом всех факторов рассчитывается процент, который и прибавляется к окладу. Также работнику предлагается заполнить шкалу самооценки. Она не учитывается при доплате, но её сравнивают с оценками, данными клиентом, коллегой и руководителем. Если наблюдаются сильные расхождения, то ведётся работа по их устранению. Внедрение этого проекта протекает болезненно, хотя все предыдущие инициативы генерального директора сотрудники компании принимали положительно или, в худшем случае, нейтрально. После первого опроса, когда работников ознакомили с результатами анкетирования, произошла забастовка на производстве. Сотрудники привыкли, что премии распределяются либо всем поровну, либо в соответствии с занимаемой должностью. Средний уровень компетенции на производстве составил 22,5 %, однако у укладчиц он получился выше, чем у начальства. Одним из важных факторов недовольства стала зависть.

Возникли вопросы: «Я уже долго работаю, но меня низко оценили. Почему?» Ответом был встречный вопрос: «А вы знаете, за что доплачивают?» Выяснилось, что многие не владеют информацией. Тогда сотрудники стали хлопотать о точном соблюдении процедуры – следить за тем, чтобы тест не потерялся, и чтобы их оценивали люди, которые могут оценить по справедливости.

Вопросы и задания.

1. По вашему мнению, правильное ли решение приняло руководство, изменив систему начисления заработной платы?

2. Есть ли недостатки у описанной системы оплаты труда?

3. Как вы думаете, почему было принято решение не использовать в системе оценки коллег?

4. Зачем работнику предлагается заполнить шкалу самооценки, если она не учитывается при начислении зарплаты?

5. Какая мотивационная теория объясняет возмущение людей, когда они видели, что другим начислили больше? [28].

Кейс № 6 «Уникальный специалист».

На предприятии работает по-настоящему уникальный специалист – Фёдор Иванов. Он слесарь-универсал. Москва хоть и большой город, а с трудом можно найти 5-6 человек равных ему по мастерству. А самое неприятное заключается в том, что Иванов прекрасно знает о своей уникальности

и незаменимости и без зазрения совести выёт верёвки из руководства предприятия. Заработная плата у него высокая,

в этом плане он всем доволен и никаких требований не предъявляет. Однако в любой момент Иванов может выкинуть фортель – не выйти на работу и подставить руководство предприятия. Например, он может позвонить генеральному директору и заявить: «Ко мне свояк приехал, так что я на две недели уезжаю с ним порыбачить». И цех тоже встаёт на две недели, потому что заменить Иванова некем. Производство стоит, рабочие отдыхают, предприятие теряет деньги. И все из-за распушенности одного человека. Причём уволить его невозможно – второго такого специалиста не найти.

Вопросы и задания.

1. Какие потребности, в соответствии с пирамидой А. Маслоу, стоят на первом месте для Фёдора Иванова?

2. Что делать руководителю? Как мотивировать работника, чтобы он не «чудил»?

3. Как вы думаете, действительно ли такого работника невозможно заменить? Так ли ценен он для предприятия?

4. Как руководителю правильно выстроить отношения с подчинённым? [28].

Кейс № 7 «Мотивирование работников мясокомбината».

Когда три года назад Пётр Романов стал директором и основным совладельцем предприятия «Подмосковный мясокомбинат», оно находилось в хорошем финансовом положении. Комбинат продавал свою продукцию во все близлежащие регионы, а объём продаж рос на 20 % в год. Люди покупали продукцию комбината за её качество. Однако Романов вскоре заметил, что работники комбината не уделяют достаточно внимания уровню выполнения своей работы. Они де-

ляли ошибки: путали упаковку и наклейки для разных образцов продукции; добавляли в исходную продукцию не те добавки; плохо перемешивали состав колбас. Были случаи, когда работники неумышленно портили готовую продукцию средствами для чистки рабочих мест. В общем, люди делали только то, что им было сказано, а вечером шли домой. Для того чтобы повысить мотивированность и обязательства работников комбината, Романов решил ввести в управление систему участия работников в принятии решений. Для начала он доверил работникам проверку качества продукции. В результате не высшее руководство определяло «вкус» продукции, а сами работники делали это на своих участках. Такое положение дел вскоре побудило последних к производству продукции более высокого качества. Работников стало интересовать, во сколько их продукция обходится предприятию, и что думают покупатели о различных сортах мясных и колбасных изделий. Одна из бригад даже разработала технологию внедрения на своём участке специальной вакуумной упаковки для скоропортящейся продукции. Для этого членам бригады пришлось собрать необходимую информацию, сформулировать проблему, установить рабочие контакты с поставщиками и другими работниками на мясокомбинате, а также провести обследование магазинов, чтобы узнать о том, как сделать упаковку лучше. Бригада взяла на себя ответственность за определение качества и за улучшения в производственном процессе. Всё это привело к тому, что среди работников стали появляться жалобы на тех, чей уровень выполнения работы был низким. Позже жалобы стали распространяться и на руководящий состав и сопровождались требованиями их переподготовки или увольнения. Было решено, что вместо увольнения они пройдут переподготовку прямо на предприятии. Романов, другие высшие руководители предприятия и представители рабочих разработали новую систему оплаты, названную «разделённое участие в результатах работы мясокомбината». В рамках этой системы фиксированный процент прибыли делился каждые шесть месяцев между всеми работниками предприятия. Индивидуальное

участие в разделённой прибыли основывалось на результатах оценки выполнения работы каждым участником. Сама система оценки была разработана и проводилась группой работников мясокомбината. Так, работники предприятия оценивались: по их вкладу в групповую работу; по их отношению к групповой работе как таковой; по дисциплине и соблюдению техники безопасности. Кроме того, бригады были ответственны за отбор, подготовку и оценку самих работников. Они также принимали решения по графику работы, требуемому бюджету, измерению качества и обновлению оборудования. Многие, что раньше являлось работой руководителя группы на таком предприятии, теперь стало частью работы каждого члена группы.

Вопросы и задания.

1. Каким образом и в какой степени мотивационная политика Романова удовлетворяет потребности из иерархии А. Маслоу?

2. Концентрировал ли Романов внимание на гигиенических или на мотивационных факторах Ф. Герцберга в своей программе мотивации?

3. Охарактеризуйте существующую на мясокомбинате систему вознаграждения. Почему она эффективна?

4. Возможен ли успех подобной мотивационной программы на предприятиях других отраслей, в том числе отраслей нематериального производства? [20].

Кейс № 8 «Разные люди – разная мотивация».

Ниже представлены сведения о нескольких людях. Прочитайте информацию и ответьте на поставленные вопросы.

1. Иван Доронин, 37 лет. Ветеран чеченской войны. Когда-то Иван хотел связать свою жизнь с военной карьерой. Но впоследствии был тяжело ранен, восстанавливался в течение двух лет. Появилось психологическое отвержение войны и всего, что с ней связано. Три года назад Иван устроился охранником в супермаркет. Не был удовлетворён работой и через год перевёлся на должность менеджера по продажам. Недавно получил повышение – теперь под его руководством 8 продавцов. Зарплата – 40 тыс. руб. в месяц. Учится

на третьем курсе заочного отделения по направлению «Экономист». Коммуникабелен, инициативен. Женат, двое детей.

2. Валерия Зорина, 42 года. Медсестра в районной больнице. Валерия работает здесь уже 20 лет. За это время зарекомендовала себя ответственным и добросовестным работником. Отзывы пациентов – только положительные. Благодаря её огромному опыту, к ней относятся с уважением не только коллеги- 68 медсёстры, но и врачи. Её мечта, как она считает, несбыточная, – учиться на врача. Её останавливает нехватка времени и финансов. Зарплата – 22 тыс. руб. в месяц. Замужем, трое детей.

3. Егор Романов, 20 лет, студент 4-го курса Экономического института. Учится без троек. Устроился в фармацевтическую фирму в качестве помощника маркетолога. Его работа заключается в телефонных звонках (на дому) потребителям лекарств и опросах, осуществляемых по одной и той же схеме. Егор вынужден просиживать у телефона по 4 часа в день, включая выходные. Зарплата – 4 тыс. руб. в неделю. Общителен, энергичен, быстро находит общий язык с людьми. Занимается спортом. Не женат, но есть девушка. Живёт с родителями.

4. Геннадий Букин, 38 лет. Продавец обуви. Имеет среднее специальное образование по специальности «валъальщик III разряда». Работает в магазине уже 15 лет без каких-либо повышений. Не выражает желания подниматься по карьерной лестнице. Коммуникабелен, но безынициативен. Несколько раз был пойман спящим на рабочем месте. Тем не менее, его продажи стабильно высоки, поэтому вопрос об увольнении не стоит. Зарплата – 30 тыс. руб. в месяц. Геннадий содержит неработающую жену и двоих детей.

5. Владимир Селиванов, 27 лет. Окончил институт по специальности «Бурение скважин». Сразу же был устроен отцом руководителем буровой бригады в транснациональной компании, где работает уже 6 лет. Режим работы – вахтовый. Отлично знает английский язык и без проблем общается с англоязычным руководством. К подчинённым требователен, даже резок, выражает к ним пренебрежительное отношение. Тем не менее, его бригада показывает лучшие результаты.

Зарплата – 150 тыс. руб. в месяц. Владимир недоволен уровнем оплаты своего труда. Не женат, хотя пользуется успехом у женщин. Живёт один, родителям купил дом на юге.

6. Виктория Прутковская, 30 лет. Няня по вызову в специализированном агентстве «Счастливое детство». До этого около года работала только распространителем продукции «Avon». Закончила курсы бухгалтеров, парикмахера, психолога, массажиста, имеет массу «корочек». Но высшее образование так и не получила. Ранее пыталась учиться в Институте путей сообщения, но была отчислена со второго курса за неуспеваемость. Виктория легко находит общий язык с детьми. Но в последнее время на неё поступали жалобы на недостаточное внимание к детям. Она объясняет это предвзятым отношением работодателей. Коммуникабельна, уверена в себе, амбициозна, мечтает поскорее выйти замуж. Зарплата – 500 руб. в час.

7. Антон Григорьев, 45 лет. Заместитель директора крупного ресторана. Начинал с профессии повара. В дальнейшем планомерно поднимался по карьерной лестнице. Любит свою работу, готов все своё время проводить в ресторане. Может прийти на кухню к поварам, надеть фартук и помочь приготовить какое-нибудь блюдо. Повара относятся к нему, как к родному, хотя он и строго следит за качеством их работы. Антон любит шикануть – у него дорогой костюм, престижная иномарка, шикарный коттедж. Любит путешествовать по зарубежным странам с женой и детьми. Умён, в общении корректен, пользуется уважением у коллег. Зарплата – около 100 тыс. руб. в месяц.

Вопросы и задания.

1. Выберите из предлагаемых ниже методов мотивации те, которые, по вашему мнению, в наибольшей степени подойдут к той или иной личности:

- повышение в должности;
- премирование по определённым показателям;
- дополнительные выгоды;
- обогащение работы;
- участие в принятии решений;

- пенсионная программа;
- предоставление возможностей творческого развития;
- предоставление возможностей получения образования;
- предоставление личного автомобиля, кабинета, секретаря;
- грамоты;
- доска почёта;
- участие в прибылях организации;
- бонусы;
- моральное поощрение;
- свои варианты.

2. Для каких из описанных выше людей на первом месте стоят первичные потребности? Для каких – вторичные?

3. Для какого героя, по-вашему, наиболее актуальной является высшая, по А. Маслоу потребность в саморазвитии?

4. От каких факторов зависит эффективность того или иного метода мотивации? [20].

Кейс № 9 «Работники компании GENERAL MOTORS (GM) вышли на забастовку с требованиями: «Меньше работы - меньше денег».

Все большее распространение получает «временная занятость», когда компании сокращают персонал, «выбрасывая людей на улицу». Это лишает работников уверенности в завтрашнем дне, получении стабильного заработка и определенного социального статуса. В этих условиях странно видеть колонны бастующих рабочих компании «*General Motors*» с лозунгами «Меньше работы – меньше денег».

В середине 90-х гг. компания значительно сократила численность занятых, передав часть их функций оставшимся работникам. Сверхурочная работа стала обязательной для подавляющей части персонала; продолжительность рабочей недели некоторых сотрудников доходила до 66 ч. Компании выгоднее было оплачивать сверхурочные работы, чем держать дополнительных работников. Зарботки рабочих, находящихся на повременной системе оплаты, составляли в среднем 53

000 долл. в год. К тому же компания предоставляла им различные льготы на сумму около 35 000 долл.

Однако, несмотря на высокие заработки, работники испытывали чувство глубокой неудовлетворенности и усталости, которое со временем нарастало. Один из работников так описывал свои ощущения: «Складывается впечатление, будто единственное, что я делаю – это работаю, сплю, и потом вновь возвращаюсь на работу».

Вопросы и задания.

1. Какое отношение данная ситуация имеет к стрессу?
2. Каковы ее последствия:
 - для организации?
 - для работников?
3. Насколько данная ситуация характерна для российских организаций? [28].

Кейс № 10 «Компания «Цитадель».

Компания «Цитадель» была создана в 1997 г. в одном из административных центров России и занималась ремонтно-строительными работами.

Владимир Самойлов работал в компании с момента ее основания и считался хорошим плотником. Он был очень доволен своей работой, сам устанавливал свой распорядок дня, находил время для занятий спортом и общения с друзьями. Он любил ходить на стадион, «поболеть» за хоккеистов «Динамо», ездить с друзьями на рыбалку, а летом выезжать за город на грибной сезон. Однажды ему позвонила Елена Травкина, дочь бывшего владельца «Цитадели», который скончался от сердечного приступа полгода назад, и спросила, не хочет ли Владимир приобрести компанию в связи с тем, что она решила ее продать. Предложение было заманчивым: «Цитадели» принадлежало несколько зданий, оборудование, пять грузовиков, в ее штате было двадцать два сотрудника. Компания приносила прибыль.

Владимир очень хотел иметь собственную фирму. Он мог приобрести «Цитадель», так как его жена недавно унаследовала значительную сумму денег и искала место для надежного вложения капитала, идея приобретения компании

была достаточно привлекательной, но он боялся того, что новая работа потребует от него слишком больших усилий. Он не знал, будет ли счастлив в этой новой роли. Сможет ли он ходить на хоккейные матчи? Будет ли у него достаточно времени для общения с друзьями? А походы за грибами? Владимир прекрасно помнил, что у Константина Травкина, прежнего владельца фирмы, никогда не было свободного времени: слишком много отнимала работа.

Обсуждая вопрос приобретения компании со своей женой Ольгой, Владимир понял, что она очень боится потерять капитал, если у него ничего не получится и фирма не будет приносить прибыль. Они решили, что риск можно снизить, если найти партнера, который также вложил бы в компанию свои деньги. Владимир предложил своему старому другу Семену Тихонову, который работал плотником в другой компании, стать совладельцем «Цитадели». Владимир знал, что Семен очень хороший специалист. Он также знал, что Семен может одолжить деньги на покупку компании у своих родителей.

Семен принял предложение Владимира, и они решили начать заниматься реконструкцией зданий, а именно: делать надстройки к зданиям, строить дополнительные этажи и устанавливать окна со стеклопакетами. Они начали активный поиск новых клиентов, дали рекламу в местных газетах и распечатали рекламные брошюры, которые были распространены в городе и близлежащих пригородах. В это время стало развиваться ипотечное кредитование. Кроме того, индивидуальное жилищное строительство позволяло сократить налогообложение доходов. Стало популярным получение ссуд на строительство и модернизацию жилых домов, и многие жители города и пригородов могли теперь занять деньги в банках, чтобы обновить и усовершенствовать свои дома. Заказов было настолько много, что владельцы «Цитадели» не знали, как справиться со своими обязательствами перед клиентами.

Постепенно Владимир перешел на семидневную рабочую неделю. Он уже не успевал ходить на спортивные матчи, которые так любил смотреть. Летний отдых также был под вопросом. У него стали возникать личные проблемы.

Одной из главных проблем был его партнер Семен, который не хотел работать так, как Владимир, и часто появлялся на работе очень поздно. Владимир подозревал, что Семену было тяжело подниматься по утрам, потому что он был любителем вечерних застолий. Возникли также проблемы с рабочими: некоторые плотники часто прогуливали работу, поэтому владельцам фирмы приходилось самим браться за работу. Проблемы с плотниками возникали потому, что, во-первых, они всегда могли найти работу в городе и, во-вторых, они могли заработать больше, работая от своего имени, а не от имени «Цитадели». Пути выхода из создавшейся ситуации Владимир и Семен видели по-разному. Владимир считал, что с плотниками, которые не выходили на работу, нужно обходиться строго, а Семен придерживался мнения, что никаких санкций за прогулы к ним применять не надо. Владимир чувствовал, что его на фирме недолголюбивают, а Семен в глазах сотрудников был «хорошим парнем».

Ситуация со временем еще больше обострилась: несколько споров Семена с Владимиром привели к тому, что Семен захотел отделиться. Договор о создании компании содержал статью, в которой говорилось, что один из партнеров может уйти из компании, предложив оставшемуся партнеру выкупить свою долю. Владимир согласился выкупить долю Семена на следующих условиях: фиксированная выплата единовременно и определенная сумма ежегодно в течение десяти лет.

Когда об этом решении было объявлено рабочим, шесть плотников решили уволиться из «Цитадели» и начать свой собственный бизнес. Владимир был рад, так как считал, что оставшиеся работники, если ими управлять правильно, будут работать так же, как и все 22, которые были раньше. Кроме того, Владимир был уверен, что, если он будет действовать более решительно и выбирать только те проекты, которые, по его мнению, наиболее выгодны, то прибыль можно даже увеличить.

Однако нестабильность экономического развития привела к снижению спроса на индивидуальное жилищное строительство. За несколько месяцев процентные ставки воз-

росли. Это означало, что объем заказов будет падать. Владимир же все еще должен был обеспечивать выплаты Семену по договору о партнерстве. Для того чтобы сократить расходы, Владимиру необходимо было сократить штаты. Как решить возникшую проблему? Все это сильно на него повлияло. Он заметил, что стал кричать на жену и детей, чего не делал раньше. У него постоянно было подавленное настроение. Владимир никак не мог принять правильное решение.

Вопросы и задания.

1. Как изменился характер и содержание работы Владимира, после того, как он стал владельцем компании?
2. С какими проблемами в отношениях с персоналом столкнулся Владимир?
3. Основываясь на реакции Владимира на различные проблемы, как бы вы описали его «теорию управления людьми»?
4. Какие опасности поджидают Владимира в результате возникшего стресса? Как ваш ответ связан с вашей собственной «теорией» управления стрессами?
5. В целом, какие аспекты менеджмента и организационного поведения полезно было бы изучить Владимиру перед приобретением компании? [28].

Кейс № 11 «Производственный конфликт».

Полдня грузчики одного из цехов простаивали без работы из-за отсутствия груза. За 10 мин. до конца рабочего дня прибыли наконец автомашины с листовым фольгированным гетинаксом. Его необходимо было срочно выгрузить, так как машины заказные и предприятию придётся платить значительный штраф за простой.

Мастер Ломов (обращаясь к рабочим): Разгружайте.

Рабочие: Опять после работы. Кому надо, тот пусть и разгружает.

Мастер: Нечего рассуждать! Много говорите! Машины надо отпущать!

Бригадир (нерешительно): Надо разгружать, ребята.

Рабочий Кроков (опытный, авторитетный, 40 лет): Надоело через день оставаться после работы. Полдня сидели без дела. Не можете организовать работу, а мы отдуваемся,

да ещё бесплатно. Платите, а не хотите платить – привозите вовремя, и мы разгрузим.

Мастер (обращаясь к бригадиру при всех): Что у тебя за бригада?! Кто у тебя бригадир?! Почему не можешь организовать разгрузку?! Лишь два человека из семи грузчиков поддерживают бригадира, но разгружать не торопятся.

Остальные собираются домой. Тогда мастер спешит к начальнику цеха и объясняет ему положение.

Начальник цеха (не вникая в подробности): Что ещё за разговоры?! Машины надо разгружать, а у тебя люди домой собрались! Почему ничего не можешь сделать?!

Мастер: Самому надо вовремя подвоз организовывать. Полдня люди без работы болтались.

Начальник цеха: Не твоё дело! Зови бригаду! Приходит бригада. От её имени выступает Крюков, требуя оплатить сверхурочные по 20 усл. ед.

Начальник цеха: Платить не буду! Полдня сидели, не устали! Крюков: Пошли домой, ребята! Бригада уходит домой, ситуация осложняется. Чтобы разгрузить машины, надо срочно кого-то искать.

Мастер идёт в другой цех, где уже работает вторая смена, и договаривается с её мастером, согласившимся отпустить рабочих своей бригады на разгрузку.

Рабочие, не специалисты погрузочно-разгрузочных работ, не имеют необходимых приспособлений и поэтому колеблются. Тогда мастер Ломов обещает им выплатить по 15 усл. ед.

Бригада соглашается и быстро разгружает обе машины (необходимо успеть сделать и свою работу).

Мастер, показав, куда складывать материал, ушёл, не дожидаясь конца разгрузки. На следующий день, придя на работу, он узнал, что Крюков и ещё трое грузчиков подали заявление об увольнении. Мастер выписал «липовый» наряд за сверхурочную работу бригаде другого цеха. Но так как фонд мастера был уже исчерпан, а в цехе не были предусмотрены расценки на подобные виды работ, он обратился за помощью к начальнику цеха. Начальник цеха обратился к на-

чальнику отдела труда и заработной платы, рассказав ему все как было.

Начальник цеха: Понимаешь, получилась такая история. Помоги с нарядami. Как-то надо выкручиваться.

Начальник ОТиЗ: Да, сочувствую, но помочь не могу. Сходи к заместителю директора. Заместитель директора (выслушав начальника цеха): По 15 усл. ед. на человека? Какие деньги? Платить должны виновные. Вызывает начальника отдела снабжения.

Заместитель директора: Почему не завезли вовремя? Сколько это будет продолжаться? Будешь платить?

Начальник ОМТС: А мы не виноваты. Видимо, не было заказов машин. Надо узнать у диспетчера.

Заместитель директора (звонит диспетчеру): Вчера две машины с гетинаксом запоздали. Когда будешь работать по графику?

Диспетчер: Машины направлены вовремя, но они три часа простояли на складе, так как не работал подъёмник.

Заместитель директора (звонит заведующему складом): Ты что, не можешь технику содержать в порядке?! Машины опять опоздали! Грузить надо было самому, вручную!

Заведующий складом: Техника на складе в порядке, но инспектор по технике безопасности запретил работать, так как рабочий-такелажник не прошёл вовремя инструктаж и был неожиданно отстранён с работы.

К концу рабочего дня к заместителю директора поступила из ОТК докладная записка, в которой сообщалось о большом браке продукции, изготовленной из завезённого накануне гетинакса, явившемся следствием повреждения фольгирующего слоя при разгрузке. Бригада разгружала фольгированный гетинакс в спешке, без специальных приспособлений. Соответствующего инструктажа предварительно не было.

Заместитель директора издаёт распоряжение:

1. Непредвиденные расходы за разгрузку гетинакса оплатить заведующему складом (150 усл. ед.), так как именно он отвечает за своевременное прохождение инструктажа по технике безопасности всеми подчинёнными ему работниками.

2. С мастера Ломова частично удержать стоимость забракованной продукции (30 усл. ед.).

3. Начальника цеха предупредить о необходимости строгого исполнения финансовой дисциплины и упорядочения погрузочно-разгрузочных работ. Начальник цеха объявляет выговор Крюкову. Мастер Ломов подаёт заявление об уходе. В итоге через две недели из цеха уволились пять человек.

Вопросы и задания.

1. К какому типу относится данный конфликт: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой?

2. Кто виноват в этой производственной ситуации?

3. Какой ущерб нанесён цеху?

4. Как можно было разрешить производственный конфликт? [28].

Кейс № 12 «Конфликт между директором и замом».

Даже в процветающих компаниях не всё бывает гладко. Так случилось и в фирме «Вектор», занимающейся разработкой и внедрением программных продуктов. Неожиданно для самого себя генеральный директор оказался номинальной фигурой. Всё больший авторитет стал приобретать технический директор, который сосредоточил в своих руках слишком много функций и надеется вскоре сам стать полноправным руководителем.

Рассмотрим данную ситуацию с двух точек зрения.

Точка зрения генерального директора. Меня зовут Алексей Никодимович Петров. Я генеральный директор и собственник компании «Вектор». Мне 53 года, образование я получил во времена СССР, закончив заочно Московский институт электронной техники и Высшую партийную школу. Я принадлежал к так называемому партийно- хозяйственному активу и до перестройки работал на руководящих должностях в различных государственных структурах, связанных с развитием электронной техники. В это время я приобрёл обширные связи в номенклатурной среде. Мой бизнес зародился в первые годы становления рынка в России. Начальный капитал я заработал на спекулятивных операциях с приватизационными

ваучерами. Кое-кто из топ-менеджеров некоторых банков оказались моими однокашниками по Высшей партийной школе. Банки в ту пору остро нуждались в создании электронной системы документооборота и в автоматизации своей работы. Тогда-то и была основана компания «Вектор». Мне удалось убедить руководство нескольких крупнейших банков стран СНГ в том, что только моя компания в состоянии решить их проблемы. Опыт работы с людьми позволил мне набрать команду молодых, бедствовавших в те годы программистов, которые и создали АБС (автоматизированную банковскую систему) «Вектор», функционирующую уже около 20 лет. Большинство сотрудников «Вектора» работают со мной со дня её основания. Я уверен, что они преданы мне, потому что когда-то я фактически спас их семьи от голода. Компания «Вектор» – успешно развивающийся и перспективный бизнес, созданный исключительно благодаря моему начальному капиталу и моим связям. Я считаю, что этот бизнес уже невозможно остановить, как разогнавшийся локомотив. Я устал от непрерывной беготни и уже не так активен. Я уже не чувствую эйфории от успешно проведённых сделок. Я теперь уже не провожу 24 часа в сутки в офисе и позволяю себе иногда отдыхать недельку-другую в своём особнячке в Доломитовых Альпах. Всё было бы прекрасно, если бы не напряжённые отношения с техническим директором компании Максимом Максимовичем Богаевским.

Богаевский – некогда моя правая рука. Отличный специалист, пользующийся авторитетом в коллективе. Трудоголик. Выпускник МГУ, неосмотрительно избравший карьеру военного. Кандидат технических наук. Работал на «ракетный щит Родины». Я вытащил его «из грязи», как и остальных. Богаевский амбициозен. Чего только стоит электронный адрес, который он себе завёл – bog@vector.com! На фирме может быть только один Бог – Я!!! Поначалу наши отношения складывались хорошо, и я передоверил ему большую часть текущих дел по управлению фирмой. Много лет Богаевский превосходно выполнял свои обязанности. Но несколько месяцев назад что-то в его поведении изменилось. Я стал под-

мечать во взгляде Максима Максимовича недобрую усмешку. Спустя какое-то время я заметил, что когда после моих отъездов в Доломиты я требую его в свой кабинет с докладом, он, ссылаясь на неотложные дела, не является по несколько часов. Если бы подобная ситуация возникла лет пять назад, я бы, не раздумывая, Богаевского уволил: незаменимых людей нет. Но сегодня... Слишком много функций сосредоточено в руках технического директора, а мне самому возвращаться к активному управлению фирмой не хочется, тем более что мой отлаженный бизнес этого и не требует. Я считаю, что вполне заслужил размеренную, спокойную и комфортную жизнь. Но я чувствую, что ситуация выходит из-под контроля. Мне известно, что рабочие совещания, которые Богаевский проводит с сотрудниками, в последнее время участились, хотя, по моему мнению, в этом нет никакой необходимости. На эти совещания меня не приглашают, об их повестке я узнаю только, если спрошу Богаевского или кого-либо из сотрудников лично. При этом рядовые сотрудники стыдливо прячут глаза и мямлят нечто невразумительное. Я понимаю, что за моей спиной Богаевский затеял нечестную игру. Вчера мне донесли, что за глаза он отзывается обо мне крайне неуважительно, называя «нашим сибаритом» или «доломитовым боссом». Я понимаю, что в наших отношениях с техническим директором назрел конфликт, который требует скорейшего разрешения, пока в него не оказались вовлечены все сотрудники компании. Я предпочёл бы решить все проблемы мирным путём, но ситуация может вынудить меня действовать очень жёстко. Я почти уверен, что цель Богаевского — оттеснить меня полностью от руководства компанией. Что ж, в крайнем случае, я готов предоставить ему такую возможность. По правде говоря, от бизнеса я устал, хотя и не готов уйти полностью «на покой». Я могу надеть на зарвавшегося технаря прочную узду. Хочет Богаевский возглавлять фирму — фирма его! Но деньги этой фирмы — мои. И у меня есть возможность легально вывести все наличные средства из оборота фирмы и перевести их на свой личный банковский счёт.

Точка зрения технического директора Меня зовут Максим Максимович Богаевский. Я технический директор компании «Вектор». Мне 49 лет, образование я получил во времена СССР, закончив факультет вычислительной математики и кибернетики МГУ. После окончания университета я предпочёл карьеру военного сторонней помощи. Я месяцами пропадаю в командировках, мне непременно нужно было доказать и себе, и другим, что и в этой сфере я на многое способен. Жажда успеха была настолько сильной, что я перестал заниматься делами семьи, и мне пришлось развестись с женой. Петров оценил моё рвение и сделал меня техническим директором «Вектора». Я стал вторым лицом в компании. А через несколько лет я фактически стал первым лицом на фирме. Сегодня Алексей Никодимович Петров – фигура скорее номинальная. Петров – сибарит. Бизнес его интересует не как процесс, а как средство удовлетворения своих потребностей. Он человек ограниченный, его вполне удовлетворяет годовой доход в XXX долларов, пятикомнатная квартира в Москве, автомобиль БМВ и небольшой особняк в Доломитовых Альпах. Он, по сути дела, прекратил заниматься делами, проводя большую часть времени в этом самом особнячке. Благополучие «Вектора» обманчивое. Петров стал тормозом собственного бизнеса. Он не прилагает усилий к расширению клиентской базы, полагая, что старые клиенты от него никуда не денутся. Петров не поощряет предлагаемые мною новшества, направленные на развитие фирмы. Он надеется на свои старые связи, помогавшие ему много лет выигрывать тендеры. Но теперь-то это уже не столько его связи, сколько мои, и при решении серьёзных вопросов банки-клиенты предпочитают иметь дело именно со мной. Виноват в этом Петров сам, фактически передоверив мне управление фирмой. К тому же, раздражение клиентов против «падающей» время от времени АБС настолько велико, что наиболее крупные из них начали переговоры с конкурентами «Вектора». Но я и только я знаю, что нужно сделать, чтобы фирма зажила новой жизнью. В рядах сотрудников «Вектора» зреет глухое недовольство генеральным. Он надеется на свои «патерналистские» методы ра-

боты с персоналом, не чувствуя, что «отцом родным» для большинства сотрудников он уже не является. Стагнация в развитии фирмы привела к тому, что уровень оплаты труда стал уже ниже, чем в компаниях-конкурентах. И на этом фоне я как технический директор начинаю приобретать всё больший авторитет. Если бы генерального выбирали всеобщим голосованием, очень многие отдали бы сегодня свой голос не за Петрова, а за меня. Я поощряю эти настроения, с одной стороны, устанавливая все более тесные контакты с сотрудниками, с другой – не упускаю случая, чтобы выставить на показ непрофессионализм и отсталость Петрова. Откровенно говоря, я столько вложил в «Вектор» сил и стольким пожертвовал ради будущего компании, что считал бы справедливым, если в один прекрасный момент стал бы хозяином фирмы и реализовал намеченную программу развития. 93 У Петрова, хотя и притупившееся, но неплохое аппаратно-номенклатурное чутьё. Думаю, что он почуял опасность. Я пока не знаю, что конкретно он может предпринять, но ожидаю демарша с его стороны. Однако кое-чего Петров не знает. Он не знает о козырных картах в моём рукаве. Самый неблагоприятный исход для меня – это увольнение под благовидным предлогом. Что ж, я готов уйти из компании и увести за собой часть сотрудников. Ключевых сотрудников! Я уже зарегистрировал новую фирму под названием «Корвет» и новую торговую марку. Кое-кто из руководства банков-клиентов готов посодействовать при участии «Корвета» в тендерах. Мною произведено копирование всех «исходников» АБС «Вектор», причём так, что доказать факт кражи интеллектуальной собственности будет практически невозможно. Возглавив фирму «Корвет», я готов полностью вытеснить «Вектор» с рынка и завоевать новые рынки. Единственная загвоздка заключается в том, что для стартапа у меня не хватает наличных средств.

Вопросы и задания.

1. Является ли конфликт, описанный в ситуации, конструктивным или деструктивным?

2. К какому типу относится данный конфликт – внутри-личностный, межличностный, между личностью и группой?
3. Данный конфликт носит открытый характер или закрытый?
4. На каком этапе развития находится данный конфликт?
5. Какой вклад сделал каждый участник конфликта в развитие фирмы?
6. Какие последствия могут ожидать фирму, если каждый участник конфликта реализует свои потенциальные планы?
7. На чьей вы стороне? Почему?
8. Можно ли на данном этапе разрешить конфликт, избежав негативных последствий для компании? [28].

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абрамова, Е. Ю. Конфликты в управленческой деятельности и их роль в развитии профессионала. – Ярославль: ФГБОУ ВПО «Ярославский гос. педагогический университет им. К. Д. Ушинского», 2013. – 91 с.
2. Аверченков, И. Л. Стратегия конкурентной борьбы: тренинги и кейсы. – СПб.: Речь, 2008. – 222 с.
3. Авиационная психология и человеческий фактор: учеб.-метод. пособие / Сост. Д. А. Евстигнеев. – Ульяновск: УВАУ ГА, 2005. – 103 с.
4. Адаптация сотрудника в организации: методические указания к проведению занятий по дисциплине «Управление персоналом» / сост. Ю. Н. Лачугина. – Ульяновск : УлГТУ, 2009. – 41 с.
5. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2008. – 496 с.
6. Балинт, И. Психология безопасности труда / И. Балинт, М. Мурани. – М., 2008. – 184 с.
7. Бодалев, А. А. Общая психодиагностика / А. А. Бодалев, В. В. Столин, В. С. Аванесов. – СПб.: Изд-во «Речь», 2000. – 440 с.
8. Деркач, А. А. Профессиональная деятельность в особых и экстремальных условиях (психолого- акмеологические основы) / А. А. Деркач, В. Г. Зазыкин. М.: РАГС, 2008. – 156 с.
9. Дубровина, О. И. Психология труда. Инженерная психология и эргономика: учеб. пособие [Электронное издание] / О. И. Дубровина. – Тюмень.: Тюменский государственный университет, 2015. – 224 с.
10. Зеленков, М. Ю. Конфликтология: учебник для бакалавров / М. Ю. Зеленков. – М.: Дашков и Ко, 2012. – 324 с.
11. Котик, М. А. Психология и безопасность / М. А. Котик. –Таллин: Валгус, 2001. – 440 с.
12. Крепша, Н. В. Безопасность жизнедеятельности: учебное пособие для иностранных студентов / Н. В. Крепша. – Национальный исследовательский Томский политехнический

университет – Томск: изд-во Томского политехнического университета, 2014. – 198 с.

13. Кулагин, Б. В. Основы профессиональной психодиагностики / Б. В. Кулагин. – М.: Медицина, 2004. – 216 с.

14. Лазарев, С. В. Психология безопасности профессиональной деятельности / С. В. Лазарев. – М.: Говорящая книга, 2012. – 354 с.

15. Лукаш, Ю. А. Начальники и подчиненные: кто есть кто, взаимоотношения и конфликты: учеб. пособие / Ю. А. Лукаш – М.: Издательство «ФЛИНТА», 2012. – 101 с.

16. Маклаков А. Г. Общая психология: учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2016. – 583 с.

17. Матусевич А. П., Коровин С. В. Кейсы и кейс-стадии: вопросы методологии. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 80 с.

18. Международное сообщество менеджеров [Электронный ресурс]. – М.: ФинМедиа, 2000. – Режим доступа: <http://www.e-xecutive.ru>.

19. Носкова, О. Г. Психология труда: учебное пособие для студ. высш. учебных заведений / О. Г. Носкова; под ред. Е. А. Климова. – 3-е изд., стер. – М.: Академия, 2007. – 384 с.

20. Одегов, Ю. Г. Мотивация персонала: учебное пособие. Практические задания (практикум) / Ю. Г. Одегов, Г. Г. Руденко, С. Н. Апенько, А. И. Мерко. – М.: Альфа-Пресс, 2010. – 640 с.

21. Основы психологии безопасности: учеб. метод. пособие / сост. Д. Р. Мерзлякова. – Ижевск: Удмуртский университет», 2012. – 83 с.

22. Основы психологической безопасности личности / А. В. Легкобыков, Б. И. Мишин, С. Р. Александрова. – М.: Дрофа, 2009. – 222 с.

23. Психология труда: учебник для бакалавров / А. В. Карпов [и др.]; под ред. А. В. Карпова. – 2-е изд. – М.: Юрайт, 2014. – 350 с.

24. Психологическая безопасность: учебное пособие [Электронный ресурс] / В. П. Соломин, Л. А. Михайлов, Т. В. Маликова, О. В. Шатровой. – М.: Дрофа, 2008. – 180 с. –

Режим доступа: <http://bookitut.ru/Psikhologicheskaya-bezопасnostj-uchebnoe-posobie.AContents.html>

25. Попов, В. М. Психология безопасности профессиональной деятельности [Электронный ресурс] / В. М. Попов. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 1996. – 155 с. – Режим доступа: http://www.studmed.ru/view/popov-vm-psihologiya-bezопасnosti-professionalnoy-deyatelnosti_1ec5edba4e0.html

26. Райгородский, Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: учебное пособие / Под ред. Д. Я. Райгородского. – Самара: Бахрах-М, 2001. – 672 с.

27. Реан, А. А. Практическая психодиагностика личности: учеб. пособие / А. А. Реан. – СПб.: С.-Петербург. Ун-та, 2001. – 224 с.

28. Сапрыкина, Ю. А. Менеджмент. Сборник кейсов: практикум / Ю. А. Сапрыкина. – Ухта: УГТУ, 2015. – 108 с.

29. Сердюк, В. С. Психология безопасности труда: учеб. пособие / В. С. Сердюк, Е. Н. Кирьянова, Л. Г. Стищенко. – Омск: ОмГТУ, 2005. – 128 с.

30. Толочек В. А. Современная психология труда: учебное пособие / В. А. Толочек. – СПб.: Питер, 2005. – 479 с.

31. Шейнис, М. Ю. Рабочая книга психолога организации. – Самара: Бархат - М, 2005. – 224 с.

Медовикова Евгения Александровна
Мороденко Евгения Васильевна

ФОРМИРОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ЛИЧНОСТИ В УСЛОВИЯХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Учебное пособие

Печатается в авторской редакции

Сверстано и отпечатано в филиале КузГТУ в г. Прокопьевске
653039, г. Прокопьевск, ул. Ноградская, 19а

Подписано в печать 10.01.2018. Отпечатано на ризографе.
Формат 60х84 1/16. Объем 17,75 п. л. Тираж 100 экз. Заказ 279.