

ВЫСШЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

**ПСИХОЛОГИЯ  
ДЛЯ СТУДЕНТОВ  
ЭКОНОМИЧЕСКИХ  
СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ**

**Под редакцией Е.А.Соловьевой  
и И.В.Троицкой**

*Учебник  
для студентов учреждений  
высшего профессионального образования*



Москва  
Издательский центр «Академия»  
2011

Авторы:

Е. А. Соловьева (Введение; часть I, гл. 1, 2, 3, 4, 5, 8),  
И. В. Троицкая (введение; часть I, гл. 7; ч. II, гл. 11, 20, 21),  
Ю. М. Антошкина (часть II, гл. 17), В. А. Артемьева (часть I, гл. 5, 10;  
часть II, гл. 23), О. Б. Годлиник (часть II, гл. 12, 13, 15),  
Е. С. Ермак (часть I, гл. 3), В. И. Крюкова (часть I, гл. 7; часть II, гл. 18),  
Ю. И. Лобанова (часть II, гл. 14), Е. И. Марковская (введение; часть II, гл. 22),  
Л. В. Осипова (часть I, гл. 6, 9), Г. А. Токарева (часть II, гл. 16, 19).

Рецензенты:

доктор психологических наук, профессор,  
академик Международной академии психологических наук (МАПН)  
*Н. Н. Обозов;*  
доктор психологических наук, профессор  
Санкт-Петербургского института гуманитарного образования *Л. А. Рудкевич*

П **Психология** для студентов экономических специальностей:  
учебник для студентов учреждений высш. проф. образования /  
под научной ред. Е. А. Соловьевой и И. В. Троицкой. — М. :  
Издательский центр «Академия», 2011. — 288 с.

ISBN 978-5-7695-6893-0

В учебнике раскрыты общие вопросы психологии для студентов экономических факультетов высших учебных заведений. Рассмотрены нейробиологические основы психических процессов и функций (восприятия, внимания, памяти, мышления, речи, эмоций и т.д.), социально-психологические и субъектные свойства и состояния человека. Изложены психологические аспекты отдельных видов деятельности, с которыми молодой специалист неминуемо столкнется в деловой производственной среде: тактика и стратегия переговоров, безопасность и защита коммерческой тайны, экономическое творчество, международное сотрудничество.

Для студентов учреждений высшего профессионального образования, обучающихся по экономическим специальностям, а также широкого круга специалистов и всех, кому интересны основы современной психологии.

УДК  
ББК

*Оригинал-макет данного издания является собственностью  
Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым  
способом без согласия правообладателя запрещается*

© Коллектив авторов, 2011  
© Образовательно-издательский центр «Академия», 2011  
© Оформление. Издательский центр «Академия», 2011

ISBN 978-5-7695-6893-0

Мы живем в эпоху постиндустриального общества. Оно представляет собой экономику, основанную на знаниях — knowledge-based economy. Признаками постиндустриального общества являются: возрастающая роль наукоемких отраслей; интеллектуализация продуктов и услуг, производимых в экономике; актуальность и необходимость постоянного обновления полученных ранее знаний; особая роль работников; занятых получением, передачей и производством новых знаний.

Огромную роль в новой, информационной экономике начинает играть социальный, человеческий и интеллектуальный капитал. На смену технологиям high-tech (высоких технологий) приходят технологии high-hume (гуманитарные технологии), которые предполагают управление индивидуальным и общественным сознанием в рамках управления предпочтениями, социальными стандартами, восприятием нововведений, формированием ожиданий.

Таким образом, в информационной экономике начинают действовать законы, формирующиеся на знании психологических особенностей поведения экономических субъектов. За последнее время уже несколько экономистов получили Нобелевские премии за работы, которые основаны на изучении поведения потребителей.

В 2000 г. лауреатами Нобелевской премии в области экономики стали Дж. Хекман и Д. Макфадден. Оба американца исследовали проблему выбора в экономике. Хекман получил премию за методологию оценки свободного выбора покупателем того или иного товара, а Д. Макфадден заложил основы теории, определяющей выбор людьми места деятельности и проживания. А в 2002 г. Нобелевский комитет присудил премию экономисту В. Смиту и психологу Дэнилу Канеману за исследования в области поведения экономических субъектов в ситуациях массовых продаж и покупок.

В практической жизни психологические законы начинают играть большую роль, нежели законы рационального поведения.

Современные рынки становятся рынками эмоций и ощущений. В силу того, что в экономике наблюдаются тенденции глобализации, то тем более становится важным коммуникативный процесс, который требует приобретения дополнительных навыков общения, ведения переговоров, взаимодействия в команде, разрешения сложных конфликтных ситуаций в коллективе.

В практической жизни мы наблюдаем, что люди, вовлеченные в трудовую деятельность, находятся в непрерывном процессе приобретения новых знаний, повышения своей квалификации, зачастую с целью приобретения новой профессии. На рынке труда появляются предложения, предполагающие владение сразу несколькими компетенциями. Появляются новые профессии. Усложняются производства. Большую долю в экономике начинает занимать сфера услуг. Все это приводит к тому, что становится не актуальной стандартизация профессий, поскольку каждая организация сама определяет тот набор компетенций, который необходим для специалистов, работающих в ней. Поэтому люди стараются овладеть разными навыками и компетенциями, чтобы адаптироваться в быстро меняющейся экономике.

Все вышесказанное справедливо для такой популярной профессии как экономист. В настоящее время в нашей российской экономике постепенно расширяется сфера применения экономических знаний. Специалисты с экономическим образованием востребованы и в инвестиционно-банковском секторе, и в промышленности, и в сфере услуг. Экономическое образование может являться как базовым, так и дополнительным. Как правило, базовое экономическое образование получают люди, стремящиеся работать по профессиям, связанным с полученной специальностью. Экономическое образование как дополнительное востребовано большинством менеджеров среднего и высшего звена, имеющим уже одно высшее образование, связанное, как правило, с отраслью, в которой они работают.

Согласно ГОСТу, в настоящее время существуют следующие специальности в области экономики и финансов, по которым можно обучаться в высших учебных заведениях России: «Финансы и кредит» и «Мировая экономика», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» и «Статистика», «Менеджмент организаций» и «Экономическая теория», «Национальная экономика» и «Управление персоналом», а также «Экономика труда».

Профессий, где востребованы экономические знания, существует гораздо больше. Причем, они появляются под воздействием растущих потребностей российской рыночной экономики. Как правило, каждая организация формулирует свои специфические требования к специалистам, когда речь идет о заполнении той или иной вакансии. И, как правило, все чаще в числе прочих ком-

петенций востребованным является умение быть эффективным коммуникатором. Данная компетенция необходима как в сфере услуг, так и в других сферах — производственной, инвестиционно-банковской и прочих, в силу того, что работа во всех перечисленных областях становится более клиентоориентированной. А это требует от специалистов хороших коммуникационных навыков для ведения переговоров с клиентами, для взаимодействия с коллегами, для разрешения сложных, зачастую конфликтных ситуаций.

Наша книга поможет людям, работающим в сфере экономики получить необходимые практические знания в области психологии.

В I части рассмотрены общие вопросы психологии. Глава 1 познакомит читателя с психологией как отраслью научного знания — с предметом психологии, ее основными принципами и категориями, связями с другими науками, методами, при помощи которых психологи изучают психические явления и теми методами, которые позволяют использовать полученные знания в практической работе с людьми. В главе 2 обозначены основные вехи развития психологической науки со времен Античности до наших дней и представлены имена крупнейших психологов прошлого и современности. Глава 3 посвящена нейробиологическим основам психики, без знания которых невозможно понимание индивидуальных особенностей поведения. В главе 4 авторы рассказывают о познавательных процессах — «поставщиках материала», составляющего содержание внутреннего мира человека. Одной из центральных проблем психологии — структуре и соотношению индивидуальных и личностных свойств, а также их развитию в онтогенезе посвящены главы 5 и 6. Анализ особенностей мотивов и потребностей (шестая глава) и эмоционального мира (седьмая глава) подводят к пониманию значения в жизни человека ценностно-смысловой сферы и самоактуализации его личности, которые описаны в восьмой главе. Завершает раздел девятая глава, посвященная рассмотрению важнейших психологических категорий — деятельности и творчества.

Часть II содержит материал о психологических явлениях в трудовых организациях. В главе 11 этой части даны основные положения и понятия дисциплин организационное поведение и психология. Главы 12 и 13 обращают к классическим знаниям социальной психологии. В главе 14 конкретизируются этапы и правила подготовки к деловым переговорам, приемы воздействия на партнеров, различные виды аргументации во взаимодействии с оппонентами. В главе 15 приведены типы конфликтов, стили поведения и организационные методы разрешения конфликтных ситуаций.

В главе 16 излагаются данные исследования психолого-этического аспекта — этой тонкой грани, которая разделяет тех, кто разрушает себя, других и среду вокруг, от тех, кто, напротив, созидает себя, группы, а также хозяйственную среду организаций. В главе 17 описываются индивидуально-личностные особенности, сопутствующие лучшему приспособлению, а в главе 18 — и наибольшую адекватность специалиста в профессиональной среде. Мероприятия и участники, которые помогают эффективной адаптации молодого специалиста, рассматриваются в главе 19. В главе 20 рассказывается о психологии отношений к собственности и психолого-экономические проблемы. В главе 11 раскрывается деятельность предпринимателя с позиций психологии. Об экономической ценности интеллектуального ресурса и алгоритме преобразования его в интеллектуальную собственность и коммерческую стоимость предприятия говорится в 22 главе. В главе 23 характеризуются различные типы деловых культур, знания о которых значимы в международном экономическом сотрудничестве.

## ЧАСТЬ I

### ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ПСИХОЛОГИИ

---

#### Глава 1

#### ПСИХОЛОГИЯ КАК НАУЧНАЯ ДИСЦИПЛИНА

##### 1.1. Предмет психологии

Психология является одной из самых молодых наук, хотя знания о различных феноменах психической жизни стали накапливаться, вероятно, с момента появления на Земле человека разумного.

Психологию трактовали как науку о субъективном опыте, сознании, поведении, внутреннем мире человека. В буквальном переводе с греческого языка психология означает «учение о душе». Психологические знания имеют уникальные практические следствия, так как познать, значит научиться управлять. Следовательно, познавая себя, человек себя изменяет.

Столь долгое оформление разнородных психологических знаний в науку связано с тем, что она изучает самое сложное, что пока известно человечеству, а именно, душевную жизнь как наиболее «возвышенную и удивительную» (Аристотель); функции мозга, являющегося наиболее высокоорганизованной материей из всех известных на данный момент.

В настоящее время психология, по выражению социолога Р. Мертона, относится к числу наук среднего уровня, т. е. в ней невозможно создание единого понятийного аппарата, как в физике или в математике, а существует ряд параллельных теорий и концепций. Они могут по-разному интерпретировать предмет психологии и работать с разным эмпирическим материалом, но каждая из них должна соответствовать критерию внутренней непротиворечивости.

Примем следующее определение науки психологии.

*Психология — это знания о психике как системе регуляторов поведения живых организмов.*

## 1.2. Связь психологии с другими науками. Отрасли психологии

Психология интегрирует знания всех научных дисциплин, изучающих человека. Академик Б. М. Кедров помещает психологию в центр треугольника, включающего главные разделы научного знания: естественные науки (физиология высшей нервной деятельности — ВНД), социальные науки (педагогика и социология), логико-философские науки (теория познания).

В современных классификациях психологию обычно помещают в «область перекрытия» социальных и биологических наук (Современная психология, 1999).

Научная психология включает собственно *фундаментальную психологию* как научную дисциплину и *практическую психологию*, базирующуюся на ее достижениях. От научной психологии следует отличать *обыденную психологию* как систему опытных следственных знаний о психических явлениях. В последние годы из-за возросшего интереса общества к психологическому знанию возникла так называемая *«поп-психология»* как упрощенная психология, составляющая часть массовой культуры.

Психология включает следующие большие разделы.

1. *Общая психология*: развитие психики, психика и сознание, психофизиология высшей нервной деятельности, психические процессы и состояния, психология деятельности и поведения, психология мотивации, психология личности, психология пола, особые состояния и явления психики, методы психологических исследований, математическая психология.

2. *Психология развития* — возрастная психология, зоопсихология, этология и сравнительная психология, детская и юношеская психология, психология старения.

3. *Социальная психология* — социальная психология личности и психология жизненной сферы, социальные нормы и ценности, психология общения, психология межличностных отношений, психология малых групп и коллективов, массовые формы поведения, этнопсихология.

4. *Прикладная психология* — педагогическая, экономическая, инженерная, авиационная и космическая, медицинская психология, психология труда, управления, спорта, творчества, семьи и быта. В последнее время добавились: организационная, политическая, экологическая психология.

Рассмотрим основные задачи некоторых прикладных отраслей психологии.

1. *Организационная психология* — изучение поведения и взаимодействия людей в организациях разного типа, формирование корпоративной культуры, психологическое консультирование

клиентов и администрации, отбор кандидатов на вакантные места, подготовка и переподготовка кадров, разработка систем оценки труда, качества продукции, разработка критериев оценки качества профессиональной жизни.

2. *Психология управления* — подбор и обучение резерва руководителей, разработка процедур и методов аттестации, изучение психологических аспектов внедрения управленческих решений, оптимизация делового общения руководителей, пропаганда психологических знаний.

3. *Экономическая психология* — изучение особенностей мотивации профессиональной деятельности в зависимости от форм собственности, влияния разных форм материальной ответственности на взаимоотношения в трудовом коллективе, особенности личности предпринимателя, изучения отношений людей к различным экономическим явлениям.

4. *Инженерная психология и эргономика* — учет психологических закономерностей при проектировании систем «человек — техника» и при управлении сложной техникой с целью обеспечения безопасности и эффективности, учет психофизиологических возможностей людей при проектировании и модернизации и предметного окружения.

## 1.3. Основные принципы и категории психологии

Современная психология руководствуется рядом принципов, отражающих представления о сути психических явлений.

*Принцип развития* — психика является производным и специфическим компонентом эволюции организмов. В ходе адаптивного изменения образа жизни происходят изменения, как строения нервной системы, так и ее психофизических функций, что, в свою очередь, приводит к дальнейшему изменению образа жизни.

*Принцип отражения* — все психические явления суть субъективные отражения (образы) объективной действительности. Субъективное отражение связано с преобразованием информации, поступающей извне, соответственно той позиции, которую занимает носитель образов. Психическое отражение выполняет три жизненные функции: 1) ориентировка индивида в среде; 2) регулирование его поведения; 3) интеграция организма как целого.

*Принцип детерминизма* — внешние причины всегда действуют только через внутренние условия, т.е. через специфические закономерности развития человека, его мозга и организма. Был разработан С.Л. Рубинштейном и впервые представлен в монографии «Бытие и сознание».

*Принцип историзма* (исторический аспект развития) применяется к развитию человеческого сознания — в ходе исторического развития общественное бытие людей определяет их сознание; образ их жизни определяет образ их мыслей и чувств.

*Принцип единства сознания и деятельности* — психическое развитие человека социально детерминировано процессом усвоения индивидом общественного опыта, накопленных человечеством знаний и способов деятельности. Сознание как высший уровень психического не только проявляется, но и формируется в деятельности (А. Н. Леонтьев).

Все психические явления делятся на три большие категории: психические процессы, психические свойства, психические состояния.

*Психические процессы* представляют собой формы и способы функционирования психики. Выделяют три вида психических процессов: *познавательные* — ощущения, восприятие, внимание, мышление, память, представления; *мотивационные* — эмоции и мотивы, и *регуляторные* — воля и движения. Основные вопросы, связанные с психическими процессами — это их динамика и адекватность стимулам, которые их вызывают.

*Психические свойства* — это относительно стабильные качества, характеризующие поведение и деятельность конкретного человека. Они делятся на врожденные, например, свойства нервной системы, и приобретенные — черты характера; относительно устойчивые — свойства темперамента, и изменяющиеся — интересы. Главный вопрос, который задают относительно свойств — это их происхождение: гены или среда? Агрессивность и патологическое поведение — результат дурной наследственности или дурной компании. Способности врожденные или их можно развивать? Для педагогики это самый важный вопрос.

*Психические состояния* — фон, на котором протекает вся психическая деятельность. Не имея прямого отношения к деятельности, состояния могут влиять на ее успешность, например, эффективность работы зависит от того, делается ли она на фоне утомления или на фоне воодушевления. Отличительная особенность состояний — их временной характер: от кратковременных до относительно длительных. Главный вопрос, связанный с изучением состояний — это влияние состояний на успешность деятельности и на протекание психических процессов.

#### 1.4. Классификация методов психологии

Проблема методов является важной для любой науки, поскольку именно методы психологии определяют границы ее возможностей.

-1 СТРОКА

В современной психологии, которая соединяет достижения науки с запросами практики, применяются три группы методов.

1. Методы исследования, или получения эмпирических данных. Это самая большая группа методов. Данные методы не зависят от участников исследования и почти полностью определяются предметом и объектом исследования.

2. Методы воздействия — методы развития, формирования или изменения разных сторон психики человека. Их специфика во многом зависит от возможностей и предпочтений тех, кто это воздействие осуществляет.

3. Методы психологической коррекции и/или помощи. Основная особенность этих методов — осознание человеком необходимости изменений, добровольное участие и сотрудничество клиента с психологом.

Перейдем к подробному рассмотрению выделенных групп методов.

*Методы сбора эмпирических данных* можно условно разделить на описательные и экспериментальные методы. К описательным методам относят наблюдение и самонаблюдение, анкеты и опросники, методы *экспертных оценок*, исследовательскую беседу, метод анализа продуктов деятельности. На стыке между описательными методами и экспериментом находятся психологические тесты.

*Наблюдение* в естественных условиях — самый простой по организации, но самый трудный по обработке полученных результатов метод. Особенности наблюдения как метода исследования являются: 1) осознанность задач наблюдения; 2) выделение единиц наблюдения; 3) различение фиксируемых фактов и симптомов от их истолкований и оценок; 4) естественная включенность процесса наблюдения в ситуацию взаимодействия с теми, за кем наблюдают. В настоящее время при наблюдении активно используются технические средства — фото-, видео-аудиоаппаратура, что существенно расширяет возможности метода.

В случае *самонаблюдения* человек фиксирует как события, которые с ним происходят, так и свои переживания и ощущения по поводу этих событий.

*Анкеты* дают возможность за короткий срок получить информацию относительно больших групп людей. В анкетах вопросы формулируются так, чтобы на них можно было дать однозначный ответ, типа «да» или «нет», либо предлагаются ответы на выбор. Вопросы в анкетах должны быть достаточно просты, а цели — понятны.

*Опросники* — это разновидность анкет, но они направлены на самопознание или на самооценку человеком тех или иных признаков. Хотя вопросы должны быть понятны отвечающим, цели

этих вопросов не должны быть столь же прозрачны, как в анкетах. Недостатком опросных методов является то, что не всегда можно отличить, говорит ли человек о своем реальном или желательном поведении. Кроме того, понимание вопросов может различаться у создателей опросника и тех, кто на них отвечает, особенно в случаях переводных опросников, каких у нас большинство.

*Анализ продуктов деятельности* — метод, используемый в прикладных областях психологии, имеющих дело с теми или иными профессионалами. Анализируя изделие или вклад в его создание, можно судить об аккуратности, добросовестности, творческом потенциале человека. При анализе созданного человеком текста можно судить о складе его ума, интересах и многом другом.

*Методы экспертных оценок и методы групповой оценки личности и поведения* предполагают использование перечней определенных характеристик человека и шкалы оценки этих свойств, по которым другие люди (специалисты в разных областях в случае экспертных оценок; члены конкретной группы при групповой оценке личности) оценивают поведение и деятельность испытуемого. Эти методы используют школьные психологи и специалисты по персоналу при решении задач отбора и расстановки кадров.

*Беседа* — это способ речевого взаимодействия двух и более людей. Она может быть как методом исследования психики, так и способом психокоррекционного или педагогического воздействия, а также средством установления взаимопонимания. Поэтому беседа входит и в раздел исследовательских, и в раздел коррекционных методов. При кажущейся простоте беседа как метод познания и воздействия является сложным делом.

*Тесты* — это стандартизированные процедуры измерения каких-либо свойств или процессов. Результаты выполнения сравниваются с полученными опытным путем нормами. Выделяют два вида тестов: тесты достижений и проективные тесты. Тесты достижений позволяют оценивать интеллектуальные и перцептивные способности, двигательные функции и некоторые личностные черты. Самыми известными тестами достижений являются тесты определения коэффициента интеллектуальности (IQ). С помощью проективных тестов изучаются те личностные характеристики, которые не осознаются человеком. Эти тесты основаны на принципе проекции: когда человеку предъявляют неоднозначный стимул, он склонен интерпретировать его в соответствии с собственными чувствами, потребностями или интересами. Наиболее известными проективными тестами являются тест Г. Роршаха («пятна Роршаха»), цветовой тест М. Люшера и тематический апперцепционный тест (ТАТ).

Основным методом получения надежных эмпирических данных является эксперимент, именно с него начиналась научная психология.

*Эксперимент* — это определенным образом организованная ситуация или вмешательство с целью установить, как наличие или отсутствие какого-либо из факторов влияет на другой фактор. При проведении экспериментов исследователь активно планирует, создает, изменяет и контролирует условия, которые вызывают интересующее его явление. Эксперименты бывают лабораторные, полевые и естественные. В лабораторных экспериментах используется специальное оборудование, а испытуемый помещается в искусственно созданные условия. В полевом эксперименте исследование проводится в ситуации реальной деятельности, лаборатория как бы переносится «в поле». Например, время реакции можно изучать и в лаборатории, и на рабочем месте оператора электростанции. Условием таких экспериментов является добровольное участие испытуемых и знание ими своих задач. При организации естественного эксперимента исследуемые лица не знают и не подозревают о том, что подвергаются психологическому изучению.

Примером естественного эксперимента может быть исследование влияния содержания телепрограмм на агрессивность детей. Ребенок играет в комнате, где много разных игрушек и книг, а также имеется телевизор, по которому показывают мультфильм, в котором герои дерутся и сражаются друг с другом. Исследователь наблюдает, как ведет себя ребенок, в какие игры он играет, как и о чем разговаривает с игрушками. Затем сравнивается количество агрессивных действий ребенка (битье, бросание и поломки игрушек, крики и удары), с поведением ребенка, смотревшего нейтральную или доброжелательную передачу. Как Вы думаете, какой ребенок будет вести себя более агрессивно?

Корректно поставленный эксперимент требует большой подготовки и правильной организации. Прежде всего, должна быть *гипотеза*, для проверки которой он и проводится. Формулируются предположение о наличии закономерной связи, которая может существовать между условиями, варьируемыми исследователем, и поведением или реакциями испытуемого. Реакции и поведение испытуемого называют *зависимыми переменными* (в эксперименте с детьми — это действия с игрушками), а варьируемые условия — *независимая переменная* (содержание телепрограмм).

Существует еще один вид эксперимента, который направлен не столько на изучение или выявление закономерностей, сколько на формирование каких-либо новых качеств или способов поведения. Этот тип эксперимента получил название *формирующего эксперимента*, чаще всего он используется в

педагогической или социальной практике. Формирующий эксперимент ориентирован на преобразование изучаемого объекта в желательном направлении, его оптимизацию или развитие.

**Методы развития и коррекции** находятся на стыке психологии и педагогики. Целью подобных методов является формирование определенных личностных качеств и способностей. К ним относят формирующий эксперимент, о котором мы уже писали, активные методы обучения, социально-психологические тренинги и деловые игры.

В настоящее время разработан большой арсенал *активных методов обучения*. Они используются тогда, когда требуется не только быстро усвоить навыки, но, главным образом, преодолеть стереотипы прежних навыков. Новые знания и навыки усваиваются в конкретной, игровой, а, значит, активной форме. Р. М. Грановская включает в активные методы следующие: метод анализа конкретных ситуаций, метод инцидента, мозговой штурм, метод синектики, или стимулирования воображения, метод погружения.

*Социально-психологические тренинги* опираются на феномены воздействия группы на человека. Наиболее распространенные виды тренингов — это тренинги сензитивности, уверенности в себе, ведения переговоров, решения конфликтов. Они проводятся обычно в форме групповых дискуссий и ролевых игр. Особый акцент при проведении тренингов делается на создании климата доверия и открытой обратной связи. В результате участники получают возможность увидеть себя со стороны и разобраться в собственном сложившемся опыте общения и деятельности, что может стать предпосылкой формирования более адекватных навыков.

В *деловой игре* воссоздается предметное и социальное содержание профессиональной деятельности, моделируется система отношений, характерная для конкретной практики, имитируются условия и динамика конкретного производства. Игры требуют активности со стороны каждого участника, увлекают сильнее, чем любые другие методы обучения, снимают эмоциональные барьеры и способствуют преодолению различных форм психологических защит. Кроме того, игра допускает возможность вернуть ход событий и использовать другую стратегию, что развивает предусмотрительность и креативность. Единственным недостатком деловых игр является трудоемкость и дороговизна в их подготовке.

Очень близко к формирующим методам примыкают **методы коррекции**. Их отличия достаточно условны и касаются, во многом, этики психологической работы. При использовании корректирующих методов психология сближается с педагогикой, медициной и психиатрией. К корректирующим методам относят-

ся консультирование и некоторые разновидности психотерапии. **Консультирование** имеет целью налаживание конструктивного диалога между людьми (супруги, родители и дети), либо оказание помощи в осознании психологических проблем или барьеров. Главное условие консультирования — создание уверенности клиента в том, что он сам нашел решение, поскольку психолог-консультант не просто помогает решить конкретную проблему, а способствует формированию навыков решения любых проблем. Консультант выступает «резонатором» при совместной с клиентом проработке решений.

*Психотерапия* — это комплексное лечебное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека. Цель психотерапии заключается в том, чтобы помочь человеку понять причины его плохого приспособления к реальности и дать ему возможность адаптироваться к ней, изменив свое поведение или отношение к социальному окружению и собственной личности. Психотерапия может иметь клиническую или личностную ориентацию. Клиническая психотерапия направлена на смягчение или ликвидацию болезненной симптоматики при психических, нервных и психосоматических расстройствах. Она использует методы гипноза, аутогенной тренировки, внушения и самовнушения, рациональной терапии. Личностно ориентированная терапия содействует адаптации человека к социальной реальности и личностному росту. Она может использоваться в индивидуальной форме, где решающим фактором выступает психотерапевтический контакт терапевта и клиента, основанный на взаимном доверии и уважении, а также в групповой форме, использующей возможности межличностного взаимодействия. В настоящее время существует множество психотерапевтических техник. Выбор техники зависит как от личности самого психотерапевта, так и от характера проблемы.

Сегодня психология является одной из наиболее популярных наук. Открыты факультеты психологии во многих вузах страны, и конкурс продолжает быть на них одним из самых высоких. Наука психология сложна и ответственна, и если она вас интересует, не обязательно становится профессиональным психологом. Нужно в своей деятельности экономиста, врача, менеджера, строителя и любой другой использовать психологические знания.

#### Вопросы и задания для самопроверки

1. Что является предметом изучения науки психологии?
2. В чем отличия научной и житейской психологии?
3. Какие разделы научной психологии вам известны?
4. Какие разделы прикладной психологии вам известны?



5. Перечислите основные задачи организационной психологии?
6. Перечислите основные задачи экономической психологии?
7. Назовите основные принципы современной психологии.
8. В чем суть принципа детерминизма?
9. Какие категории психических явлений изучает психология?
10. Какие явления относятся к психическим процессам?
11. Какие основные проблемы решают психологи, изучая психические свойства людей?
12. Приведите примеры психических состояний человека.
13. Какие группы методов применяют в современной психологии?
14. Какие методы сбора эмпирических данных вам известны?
15. О каких особенностях наблюдения как метода исследования писал Е.А. Климов?
16. Что такое тест? Какие виды тестов используются в психологии?
17. В чем заключается особенность эксперимента как вида исследования?
18. Какие типы экспериментов вам известны?
19. Что такое зависимые и независимые переменные в эксперименте?
20. Приведите примеры методов коррекции.
21. Назовите активные методы обучения.

#### Рекомендуемая литература

- Ананьев Б. Г.* О проблемах современного человекознания. — М., 1999.
- Гиппенрейтер Ю. Б.* Введение в общую психологию: курс лекций. — М., 1996.
- Годфруа Ж.* Что такое психология: в 2 т. — М., 1997.
- Грановская Р. М.* Элементы практической психологии. — СПб., 1997.
- Карандашев В. Н.* Психология. Введение в профессию. — М., 2003.
- Климов Е. А.* Общая психология. — М., 1999.
- Современная практическая психология / под ред. М. К. Тутушкиной, Е. А. Соловьевой, О. Б. Годлиник — СПб., 2005.
- Современная психология / под ред. В. Н. Дружинина. — М., 1999.

## Глава 2

### ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ЗНАНИЯ И ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВРЕМЕННОЙ ПСИХОЛОГИИ

#### 2.1. Психология как наука о душе в эпоху Античности и Средневековья

На протяжении своей истории человечество накопило большой запас практических сведений о поведении, сознании и переживаниях людей. Древние мыслители, а затем богословы, философы и медики внесли значительный вклад в формирование психологических знаний.

Все начиналось с культовых и религиозных обрядовых практик. Наши далекие предки полагали, что в теле человека заключено некое сверхъестественное существо — «душа», «тень», которое «расшифровывает» то, что видят глаза, слышат уши и т. п. Эта душа может выходить на волю, когда человек спит, и покидает тело навсегда, когда он умирает. Сны — это путешествия души. Многочисленные культовые практики были связаны с сохранением души или с ее переселением, в том числе и путем ритуального каннибализма.

С появлением философии в странах Древнего Востока и в Древней Греции и Риме начинает формироваться учение о душе. Понятием «душа» стали выражать первопричину жизни, движение, познания. *Фалес* понимал под душой начало всех вещей, а не только организмов. Греческие философы считали, что в каждом человеке есть нечто, позволяющее ему думать, волноваться, владеть собой. Это нечто является нематериальным, похожим на пламя или на дуновение (дух).

*Демокрит* (460 — 370 гг. до н. э.) понимал душу как причину движения тела. Душа материальна и состоит из атомов огня: мелких, круглых гладких и необыкновенно подвижных. В органах чувств мелкие атомы ближе всего к внешнему миру, поэтому они приспособлены к восприятию. В мозгу особенно благоприятное соотношение легких и тяжелых атомов, он и является местом высших духовных функций. Органом благородных страстей является сердце, чувственных желаний — печень. В старости число подвижных атомов уменьшается и человек теряет активность. Все явления душевной жизни Демокрит пытался объяснить механическими причинами.

Разработку представлений Демокрита о душе продолжили римские философы *Эпикур*, *Лукреций* и стоики (I в. до н. э.). По Эпикуру, душу имеют только те существа, которые могут ощущать. Лукреций различал дух и душу. Дух — это особо тонкая материя, ум, он — душа души.

Вершиной античной философии считается учение, последовательно разрабатываемое *Сократом*, *Платоном* и *Аристотелем*. Для того, чтобы сделать людей лучшими, считал *Сократа* (470—399 гг. до н. э.), надо уяснить, что такое человек. «Познай самого себя» — таков девиз Сократа. Добродетель заключается в знании добра и действий в соответствии с этим знанием. Знание — это активная сила, которая хранится в тайниках души каждого человека. С помощью особого искусства беседы можно освободить истинное знание от ложных мнений. Этот метод беседы с использованием наводящих на самопознание вопросов был назван «методом Сократа».

Многие представления Сократа были изложены в трудах его ученика *Платона* (428—348 гг. до н. э.). Ядром философии Платона является его учение об идеях. Идеи неизменны, вечны, незримы и существуют независимо от чувственных вещей. Душа выступает в качестве посредника между миром идей и миром вещей, поскольку прежде чем вступить в соединение с каким-либо телом, она составляла часть мирового духа. Процесс мышления понимался Платоном как припоминание того, что душа знала в своей космической жизни, но забыла при вселении в тело. Индивидуальная душа состоит из трех частей: вожделеющей, разумной и страстной, которые должны находиться в гармонии друг с другом. Соотношение частей души определяет индивидуальность человека, его природные задатки.

*Аристотель* (384—322 гг. до н. э.) развил и переосмыслил концепции Платона и заложил основы почти всех наук. Его трактат «О душе» был первым систематическим исследованием проблемы души. Душа, по Аристотелю, есть функция живого органического тела, а не какого-то внешнего по отношению к нему феномена. Душа, или «психе», — это двигатель, позволяющий живому существу реализовать себя. Ее центр находится в сердце, куда поступают впечатления, передаваемые от органов чувств. Эти впечатления образуют источник идей, которые, накапливаясь в течение всей жизни и сочетаясь между собой в результате рассудочного мышления, подчиняют себе поведение. Аристотель разрабатывал учения о познании, о чувствах, рассматривал проблемы воли и характера человека. Он считал, что познание человека возможно только через познание Вселенной и существующего в ней порядка.

С именем греческого врача *Гиппократ* (460—377 гг. до н. э.) связывают учение о *темпераменте* и его типах. По Гиппократу,

основу человеческого организма составляют четыре сока: слизь, вырабатываемая мозгом, кровь — сердцем, желтая желчь — печенью, черная желчь — селезенкой. Различия в соках у разных людей объясняют и различия в нравах, а преобладание одного из них определяет темперамент человека. По словам И. П. Павлова, Гиппократу удалось уловить в бесконечном разнообразии человеческого поведения общие черты и заложить основы эмпирической типологии.

Римский врач *Клавдий Гален* (II в. н. э.) экспериментально определил строение и функции головного и спинного мозга, доказал, что головной мозг является центром интеллекта и чувств. Его сочинения по медицине, анатомии и физиологии были настольными книгами врачей вплоть до XVII в.

Развитие естественнонаучных идей в психологии было продолжено, главным образом, в арабской культуре. *Ибн-Сина (Авиценна)* (980—1037), *Ибн аль-Хайсам (Альгазен)* (965—1039), *Ибн-Рушд (Аверроэс)* (1126—1198) проводили опытные исследования психофизиологических функций. В трудах этих ученых приводится мысль об обусловленности психических качеств естественными причинами, о зависимости психики от условий жизни и воспитания. Отвергается идея бессмертия индивидуальной души, показывается связь работы мозга с ощущениями и мышлением, проводятся эмпирические исследования работы глаза.

В *средневековой Европе* психология приобретает этико-теологический и мистический характер. Богословская концепция души предполагала, что сущность человека постигается не через разум и мышление, а через Высшее существо, которое представляет собой тайну, недоступную смертным. Тем не менее, Средние века нельзя считать безвозвратно потерянными для науки, именно в это время формируются философские методы познания. Городской образ жизни, средневековые университеты с их диспутами по широкому кругу вопросов, религиозные табу на разного рода излишества формируют богатую средневековую культуру. В Средние века начинает складываться понятие о *личности* (Боэций, Фома Аквинский, Данте). Личность не является носителем индивидуальных качеств, т. к. индивидуальное невыразимо. Человек становится личностью в той мере, в какой он играет сословно предписанную ему роль. В личности воплощено типическое для члена определенного сообщества: в арсенале рыцарских черт — мужество и верность, для ремесленника — добросовестность и пр.<sup>1</sup>

1

<sup>1</sup> Цит. по: *Ждан А. Н.* История психологии: от Античности до наших дней. — М., 2007. — С. 82.

## 2.2. Развитие психологии Нового времени в рамках философских учений о сознании

В эпоху Возрождения начинают складываться научные представления о мире и о человеке. В психологических учениях в качестве основных принципов познания выступали *рационализм* и *механистический детерминизм*.

Стремление к опытному изучению мира приобретает новый импульс в 17 веке благодаря работам английского философа Ф. Бэкона и французского философа Р. Декарта.

*Френсис Бэкон* (1561 — 1626) исходит из признания объективности существующего мира. «Управлять природой можно только ей повинаясь» — кредо Ф. Бэкона, а для этого ее надо знать. Главным орудием познания является метод научной индукции, включающий правила перехода в рассуждениях от частного к общему. Опытным путем получают частные знания, а логика способствует их правильному обобщению. В этом суть научного исследования. Учение о человеке, по Ф. Бэкону, состоит из двух частей: одна из них изучает человека как такового, а другая — в его отношении к обществу.

С именем *Рене Декарта* (1596 — 1650) связан переломный этап в развитии психологических знаний. Р. Декарт выделил психику из аристотелевского понятия души. «Психика стала пониматься как внутренний мир человека, открытый самонаблюдению, имеющий особое — духовное — бытие, в противопоставлении телу и всему внешнему материальному миру» (Ждан, 2007. — С. 105). Опираясь на известные в его время факты, Р. Декарт создал теорию, объясняющую поведение на основе механистической модели. Он ввел понятие рефлекса как автоматического способа реагирования организма на внешние воздействия. С помощью этого понятия Декарт объяснял поведение животных и часть человеческих действий, но найти механистического обоснования душевным явлениям он не смог. Его взглядам присущ *дуализм*: тело действует механически, и его действия можно изучать; душа — особая сущность, состоящая из явлений сознания, доступная для самонаблюдения, но недоступная для изучения. Отсюда знаменитое декартовское «мыслю, следовательно, существую».

Наиболее важными для психологии работами Р. Декарта были «Страсти души» и «Рассуждения о методе для хорошего направления разума и отыскания истины в науках». В трактате «Рассуждения о методе» он сформулировал четыре правила, соблюдения которых не позволяют принять за истину то, что ложно:

— никогда не принимать за истинное то, что не познано с очевидностью;

- делить каждую из проблем на столько частей, сколько возможно и нужно для ее понимания;
- придерживаться порядка мышлений от простого к сложному;
- составлять полные перечни и обзоры полученных результатов.

Немецкий философ и математик *Готфрид Вильгельм Лейбниц* (1646 — 1716) ввел понятие бессознательной психики. Он показал, что наряду с ясно сознаваемыми восприятиями в душе есть бесчисленные малозаметные восприятия, которые недостаточно выделяются, чтобы их осознать и вспомнить, но они познаются по своим последствиям. «Мы мыслил одновременно о множестве вещей, но обращаем внимание на наиболее выделяющиеся мысли»<sup>1</sup>.

Подлинно научное изучение начинается с того, что философская дискуссия перестает быть единственным способом познания, частично уступая место наблюдению и эксперименту. Естественные науки обособились от философии сравнительно легко, но психология, напротив, очень долго не могла определиться как самостоятельная наука. В психологии попытки научного изучения начинаются с работ *Томаса Гоббса* (1588 — 1679), *Джона Локка* (1632 — 1704), *Этьена де Кондильяка* (1715 — 1780), получивших название *эмпиризм*, и с работ *Джорджа Беркли* (1684 — 1753) и *Давида Юма* (1711 — 1776) — основоположников *ассоциативной психологии*. Изучение взаимоотношений души и тела уступает место изучению умственной деятельности и сознания.

Опыт, по мнению английского философа и педагога Дж. Локка, имеет два источника: *ощущения*, объектами которого являются внешние вещи, а результатом — идеи, и *рефлексия* — внутреннее восприятие, объектом которого являются идеи, полученные ранее. «Нет ничего в разуме, чего бы не было в ощущениях» — основной тезис эмпириков. Как педагог, Дж. Локк считал ребенка «чистой доской» (*tabula rasa*), на которой воспитатель может «написать» все, что угодно, поэтому так важно сформировать у ребенка правильные идеи. С Дж. Локка обычно начинают отсчет времени научной педагогики.

Представители ассоциативной психологии полагали, что основные элементы, из которых складываются ощущения, сочетаются по законам ассоциации идей. Это законы смежности, сходства и контраста. Сложное создается из простого и любое знание может быть разложено на части. Перед исследователем стоит задача понять, каким образом по ассоциации идей индивидуум осознает окружающий мир.

Термин «психология» появляется в философских текстах в XVII в. Его впервые использовал немецкий философ *Христиан*

<sup>1</sup> Цит. по: Ждан А. Н. История психологии... — С. 135.

*Вольф* (1679 — 1754), назвав два главных своих труда «Эмпирическая психология» и «Рациональная психология». В своих работах Х. Вольф описал различные классы психических явлений, привлекая для их объяснения понятие способностей как внутренних сил человека, например, способность внимания, способность представления и пр.

Первые шаги в сторону объективной психологии совершаются в XIX в. Изучением психологических явлений начинают заниматься физиологи, медики, педагоги, экономисты, социологи.

*Иоганнес Мюллер* (1801 — 1858) выдвигает доктрину *специфической энергии органов чувств*, согласно которой имеется пять видов нервов и соответствующих органов чувств, каждое из которых имеет свою специфическую энергию. Внешнее воздействие освобождает эту энергию. Одно и то же воздействие вызывает в глазу свет, а в ухе — звук.

Физиолог *Эрнст Генрихович Вебер* (1795 — 1878) начал работы по измерению чувствительности. На их основе *Густав Теодор Фехнер* (1801 — 1887) вывел закономерность, позволяющую количественно выразить закономерность между силой стимула и ощущением (закон Вебера-Фехнера), тем самым, заложив основы *психофизики*.

*Герман Гельмгольц* (1821 — 1894) в знаменитой книге «Физиологическая оптика» приводит данные и рассуждения о физике света, анатомии и физиологии зрения, и о психологических феноменах, сопровождающих процессы зрения. Его теория *бессознательных умозаключений* в процессе восприятия утверждает, что восприятие непосредственно данного является на самом деле продуктом опыта, т. е. человек бессознательно соединяет данные ощущений с тем, что уже имеется в его памяти. Эта теория позже помогла найти объяснения многим зрительным иллюзиям.

Историк и экономист *Джеймс Милль* (1773 — 1836) представлял сознание как своего рода психическую машину, работа которой совершается строго закономерно по законам ассоциации. Он выделил две причины закрепления ассоциаций: живость ощущений и частоту их повторения. Его трактовка психики получила название *ментальная механика*. Человеческий опыт складывается, в конечном счете, из простейших элементов — ощущений, — образующих сначала простые, затем все более сложные идеи. Дж. Милль сформулировал *общий закон ассоциаций*: идеи зарождаются и существуют в том порядке, в котором существовали ощущения как их оригиналы.

Сын Джеймса Милля — *Джон Стюарт Милль* (1806 — 1873) экономист и философ видел свою главную цель в усовершенствовании методологии «нравственных наук» (психология, социология и т. п.), предлагая использовать в них методы естественных

наук — наблюдение и эксперимент. Ассоциации, по мнению Милля, существуют не между идеями, а между состояниями мозга, следствием которых являются состояния сознания. Заслугой Дж. С. Милля является введение в психологию понятия «Я» в качестве субъекта сознания.

Благодаря работам философа и психолога *Герберта Спенсера* (1820 — 1903) происходит сближение психологии с учением о биологической эволюции. Анализируя роль психики в эволюции человека, Спенсер утверждал, что психика является механизмом адаптации к среде, она возникает на определенном этапе эволюции, когда условия жизни живых существ усложняются настолько, что приспособление к ним без адекватного их отражения становится невозможным. Спенсер сформулировал *общий закон эволюции*, который распространяется на всю вселенную — неорганическую и органическую природу и социальную жизнь. «Закон гласит: повсюду во вселенной развитие идет от рассеянного к сплоченному, интегрированному, т. е. характеризуется концентрацией; от однородного к разнородному, т. е. характеризуется дифференциацией; от неопределенного к определенному, т. е. индивидуальному»<sup>1</sup>.

Значительный вклад в развитие психологических знаний в XIX в. внес немецкий психолог и педагог *Иоганн Фридрих Герберт* (1776 — 1841). Его перу принадлежит один из первых учебников «Учебник психологии» (1816). Теория И. Ф. Гербарта, в которой появились новые и актуальные для психологии идеи о динамике представлений, их связях и конфликтах, их расположении в душе человека, была одной из самых распространенных и значимых психологических теорий в XIX в. В теории обучения эти идеи позволили обосновать основные принципы, которые необходимо учитывать при разработке новых обучающих программ.

Источником социально-психологических знаний того времени стали работы французских социологов Г. Тарда и Э. Дюркгейма, антрополога и социального психолога Г. Лебона, американского психолога У. Мак-Дугала.

*Габриель Тард* (1843 — 1904) считал, что в социальной детерминации поведения человека важнейшая роль принадлежит внушению и подражанию. В книге «Законы подражания» (1893) он доказывал, что основу различных форм социального взаимодействия составляет ассимиляция индивидом установок, верований, чувств других людей. Таким образом, все общественные отношения полностью психологизированы.

*Эмиль Дюркгейм* (1858 — 1917) выделил в качестве основного объяснительного принципа человеческого поведения понятие «коллективных представлений», которые вырабатываются обще-

<sup>1</sup> *Ждан А. Н.* История психологии... — С. 191.

ством и являются особыми фактами социальной жизни, определяющими видение мира отдельной личностью.

*Гюстав Лебон* (1841 — 1931) — один из первых исследователей массовидных психических явлений, общественного настроения, многообразных форм поведения толпы, массовой истерии, массовой паники, слухов, а также социально-психологических особенностей народов. В своей работе «Психология толпы» он доказывает, что в толпе утрачивается самостоятельность личности, снижается критичность ума и способность суждения. Его главная работа — «Психология народов и масс» (1895).

*Уильям Мак-Дугал* (1871 — 1938) в своей работе «Введение в социальную психологию» (1908) использовал понятие об инстинкте для объяснения социального поведения человека. Под инстинктами имелись в виду внутренние, прирожденные способности к целенаправленным действиям. Концепция У. Мак-Дугала приобрела огромную популярность на Западе, в особенности в США. Ею руководствовались социологи, политики, экономисты. Имелись последователи этой концепции и в России. В. М. Бехтерев в книге «Коллективная рефлексология» (1912) использует сходное понятие коллективного рефлекса для объяснения социальных и групповых процессов.

### 2.3. Основные направления исследований и персоналии в современной психологии

Возникновение научной психологии принято связывать с именем *Вильгельма Вундта* (1832 — 1920) — организатора первой исследовательской лаборатории в Лейпцигском университете (открыта в 1879 г.) и автора первой программы психологического исследования. В. Вундт рассматривал психологию как науку о *непосредственном опыте*, в отличие от прежнего понимания психологии как науки о душе и внутреннем опыте. Задачей психологии являлось изучение содержания и структуры сознания, поиск первоэлементов сознания и выяснение закономерной связи между ними. Основным методом исследования была экспериментальная *интроспекция* — «внутреннее видение». Согласно В. Вундту, объектом психологии являются те процессы, которые доступны одновременно и внешнему и внутреннему наблюдению, имеют физиологическую и психологическую природу и являются первоэлементами сознания. К ним относятся *ощущения, чувства и образы*. Высшие психические процессы (речь, мышление, воля) недоступны эксперименту и должны изучаться культурно-историческими и описательно-аналитическими методами, что выходит за рамки психологии.

Подход, разрабатываемый В. Вундтом, получил название *структурализма*. В лаборатории этого психолога стажировались и проводили исследования многие из тех, кто в дальнейшем внес вклад в развитие психологической науки.

Многие идеи В. Вундта актуальны и в настоящее время. Например, его учение об *анперцепции*, согласно которому наше восприятие не является простым отражением существующих во внешнем мире объектов, а включает прошлый опыт, личностно значимую информацию, установки, культурные стереотипы. Другим примером является структурная теория эмоций, рассматривающая эмоции как совокупность трех параметров: удовольствие — неудовольствие, напряжение — расслабление, возбуждение — торможение.

На рубеже XIX—XX вв. в США оформляется другой подход — *функционализм*. Во многом он был порождением культа практицизма, предприимчивости, личного успеха, господствовавшего в то время. Его яркими представителями являются У. Джеймс и Дж. Дьюи. Функционалисты видели задачу психологии в том, чтобы изучить, каким образом индивид посредством психических функций приспосабливается к окружающей среде, и найти способы наиболее эффективного приспособления. Когда организм находится в привычных условиях, его отношения со средой сбалансированы, и для комфортного существования достаточно инстинктов, рефлексов и привычек. Сознание и интеллект работают только тогда, когда координация между организмом и средой нарушается, и для того, чтобы выжить, нужно создать новые способы приспособления. Таким образом, основная функция сознания — адаптивная.

Функционалисты соотносили сознание также и со структурой личности. *Уильям Джеймс* (1842 — 1910) относил к личности «все, что человек считает своим» и выделил четыре уровня «Я»: материальное «Я» (тело, одежда, имущество); социальное «Я» (престиж, дружба, оценки других); духовное «Я» (сознание, способности); чистое «Я» (чувство личной идентичности). У. Джеймс предложил и «формулу самооценки», по которой наше самоуважение равняется успеху, деленному на уровень притязаний.

*Джон Дьюи* (1859 — 1952) способствовал психологическому обоснованию новых методов педагогики. Обучение — это не усвоение, запоминание новых знаний, а развитие мышление и сознания, которое происходит в процессе решения важных для человека проблем. Он первым стал использовать проблемный метод обучения.

В 20-е гг. XX в. как продолжение функционализма в США зарождается новое понимание предмета научной психологии. Человеческое сознание, по мнению основателя *бихевиоризма*

(от англ. *behavior* — поведение). Дж. Б. Уотсона, недоступно для объективного метода, поэтому предметом психологии должно быть поведение, доступное наблюдению извне. Психолог должен ограничиваться описанием и количественной оценкой форм поведения, возникающих в конкретной ситуации. Уотсон много экспериментировал с целью выявить механизмы образования условных интегрированных реакций, признавая научной базой бихевиоризма учение И. П. Павлова и В. М. Бехтерева об условных рефлексах.

Виднейшими представителями классического бихевиоризма являются Дж. Б. Уотсон, Эд. Торндайк, *Б. Ф. Скиннер*.

*Джон Б. Уотсон* (1878—1958) предложил основную формулу бихевиоризма:  $S \rightarrow R$ , которая означает, что каждой ситуации или стимулу (S), соответствует определенное поведение, или реакция (R). Он экспериментально показал, как формируются многие реакции человека, прежде всего, страхи и привязанности.

*Эд. Торндайк* (1874—1949) стал инициатором изучения поведения животных в проблемных ящиках — лабиринтах, считая, что механизмы научения человека мало отличаются от таковых у животных, а эксперименты с ними проще, дешевле и гуманнее. По мнению Эд. Торндайка, толчком к действиям является проблемная ситуация, т.е. такие внешние условия, для которых нет готовой формулы двигательного ответа, и ее надо построить. Формирование ответной реакции происходит методом «проб и ошибок», случайно. Встретившись с препятствиями, индивидуум пытается преодолеть его, и постепенно отказываясь от неэффективных действий, приходит, в конце концов, к правильному решению.

*Б. Ф. Скиннер* (1904—1990) выделял два типа поведения: *ре-спондентное* — как ответ на воздействующий стимул, и *оперантное*, определяемое и контролируемое результатом, следующим за ним. Если действие приводит к правильному результату и поощряется, то оно закрепляется и повторяется, если к неправильному — не поощряется или наказывается, и живое существо в дальнейшем старается такие действия не совершать. Он разработал принцип оперантного обусловливания, при котором поощряется выполнение каждого отдельного действия, что в совокупности приводит к формированию нужного поведения. Этот принцип лег в основу методики программированного обучения.

Бихевиоризм оказался привлекательным из-за того, что не только определил направление исследований, но и предложил инструмент управления поведением — механизм условного рефлекса.

В конце XIX в. на основе психиатрической практики начинается еще одно направление психологии — *психоанализ*.

Возникновение этого направления тесно связано с именем *Зигмунда Фрейда* (1859—1939). Основным вкладом психоанализа является доказательство существования огромного пласта психики, который лежит за пределами сознания. Предметом психологии, по мнению психоаналитиков, являются скрытые, глубинные слои психической активности личности.

Опыт З. Фрейда как врача-психиатра показывал, что многие поступки его пациентов — это не результат их сознательных решений, свободного выбора и волевых усилий, а следствие влияния бессознательного. Основным содержанием бессознательного являются влечения, обусловленные инстинктами и подавленными желаниями, т.е. желаниями, удовлетворение которых «запрещено» на уровне сознания. Эти желания продолжают действовать без ведома человека, проявляясь в сновидениях, оговорках, ошибках, а также оказывают влияние на выбор профессии и на творчество. В наибольшей степени подавляются сексуальные побуждения человека, именно на них направлено большинство социальных ограничений. Строгая сексуальная мораль была особенно характерна для той исторической и культурной среды, в которой жил З. Фрейд. Но именно эти побуждения заставляют человека действовать и благодаря их энергии (*либидо*, по терминологии З. Фрейда) происходит постепенное развитие личности. Чрезмерное подавление и вытеснение влечений приводит к искажению личности и является источником неврозов.

Модель структуры личности, предложенная З. Фрейдом, включала три составляющие: «Оно»; «Я» («Эго»); и «Сверх Я» («Супер эго»).

«*Оно*» — бессознательная система, в основе которой лежат субъективные потребности биологического или эмоционального порядка. «Оно» управляется принципом удовольствия, ему присуще изначальное стремление к наслаждению.

«*Я*» — сознательная система, регулирующая процесс взаимодействия с внешним миром, часто «Я» уходит вглубь бессознательного, благодаря чему осуществляется синтез глубинных неосознанных влечений и требований общества.

«*Сверх Я*» — своеобразная моральная цензура, содержанием которой являются нормы, запреты, принятые личностью — это ее совесть. В «Сверх Я» также сочетаются сознательное и бессознательное.

Теоретической основой психологических воззрений Фрейда было его убеждение в том, что личность и общество навсегда обречены на состояние конфронтации и враждебности. Причина этой конфронтации кроется в плохо управляемых влечениях «Оно», которые никак не согласуются с условиями физической реальности и социальной действительности. «Эго» и «Супер эго»

призваны лишь как-то примирить эти влечения с требованиями действительности, придав им более или менее приемлемую форму.

В дальнейшем психоанализ З. Фрейда и те психологические школы, которые выросли на его основе, получили название *психодинамического подхода*. К нему относят аналитическую психологию К. Г. Юнга, индивидуальную психологию А. Адлера, теории К. Хорни, Э. Фромма, Г. С. Салливана, Э. Эриксона.

*Карл Густав Юнг* (1875 — 1961) использовал понятие коллективного бессознательного, которое существует наряду с индивидуальным бессознательным и определяется памятью поколений. Коллективное бессознательное включает большой круг явлений: от панического ужаса перед змеями до существования устойчивых символов. Многие составляющие элементы коллективного бессознательного присутствуют в мифах и сказках.

Сторонники психодинамического подхода к психике в качестве ключевой категории использовали представления о природе тех внутренних конфликтов, которые лежат в основе способов жизни, а в крайних проявлениях приводят к неврозам. З. Фрейд усматривал конфликт в противоречии между сексуальным влечением и ограничением сексуальности, *Альфред Адлер* (1870 — 1937) — между стремлением к доминированию и чувством неполноценности. *Карен Хорни* (1885 — 1952) видела противоречие между базовой тревогой, которая рождается одновременно с появлением человека на свет, и стремлением избавиться от этой тревоги. *Эрих Фромм* (1900 — 1989) говорил о потребности в укоренении (быть с другими) и вступающей с ней в конфликт потребностью в индивидуализации (быть самим собой). *Эрик Эриксон* (1901 — 1980) считал, что на каждом этапе психосоциального развития человека, а их всего восемь, проявляется свой внутренний конфликт. Заслугой представителей психодинамического подхода является разработка принципов и методов психотерапии, способствующих лечению неврозов и оказанию помощи людям в решении их личностных проблем.

Психоанализ оказал наибольшее влияние на развитие не только современной психологии, но всей культуры XX в.

На фоне неприятия бихевиористского подхода и как отрицание структурализма в начале XX века в Германии возникает течение, названное *гештальтпсихологией* (от нем. *Gestalt* — целостный образ, форма). Особенностью как отдельных психических процессов, так и психики в целом является ее интегративный характер. В центре гештальттеории лежит представление о структурном подобии психических «гештальтов», с одной стороны, объектам внешнего мира, а, с другой, — нейроанатомической организации нервной системы. Среди наиболее известных представителей геш-

тальтпсихологии необходимо назвать М. Вертгеймера, В. Келера, К. Коффку, К. Левина, К. Гольдштейна.

*Макс Вертгеймер* (1880 — 1943) занимался изучением конструктивного мышления как процесса, результатом которого является решение. Он доказал, что для нахождения решения творческой задачи нужно включить проблему в другой целостный контекст, переформулировать ее. Связь проблемы и контекста помогает найти правильное решение.

*Курт Коффка* (1886 — 1941) исследовал процессы целостного восприятия, ввел понятие фигуно-фоновых отношений, сформулировал закон «хорошей формы» (прегнантности), согласно которому симметричные и близкорасположенные элементы воспринимаются как части единого образа, а также закон «центрации», утверждающий, что центральные элементы общего поля воспринимаются как более яркие, отчетливые, и переоцениваются во всех отношениях.

*Вольфганг Келер* (1887 — 1967) ввел понятие «инсайта» — озарения, которое представляет собой переструктурирование ситуации. Он считал, что обучение не является простым накоплением знаний, а ведет к образованию новой структуры, следовательно, к иному восприятию и осознанию ситуации. Суть мышления — это осознание новых функций предметов в новых ситуациях, т. е. образование нового гештальта.

*Курт Левин* (1890 — 1947) разработал теорию «психологического поля», согласно которой личность живет и развивается в психологическом поле окружающих ее предметов, каждый из которых имеет определенный заряд. Воздействуя на человека, предметы вызывают определенные потребности, или напряжение, а человек стремится это напряжение снять, — удовлетворить потребности. Потребности связаны между собой, т. е. возможен обмен энергиями. Он внес большой вклад в исследования групповых процессов, показал, что в группе быстрее происходят личностные изменения, тем самым заложил основу метода социально-психологического тренинга.

В 60 — 80-е гг. XX в. наследницей гештальтпсихологии становится *когнитивная психология*, которая занимается изучением процессов познания — мышления, памяти, языка. Интерес к этим процессам во многом связан с развитием информационных технологий. Проводятся аналогии между познавательными процессами и работой ЭВМ, ставится проблема искусственного интеллекта. Сторонники этого подхода пытаются разработать схемы реализации различных процессов — внимания, восприятия, памяти. Ставятся два основных вопроса: как личность влияет на процессы познания, и как способы познания влияют на формирование личности. В когнитивной психологии вновь поднимаются темы,

которые разрабатывались в структурализме, но решаются они с помощью строгих экспериментов при соблюдении всех правил контроля. В русле когнитивного направления выполнено очень много работ, но явного лидера в нем нет. Читателю могут быть знакомы имена Б. М. Величковского, Л. М. Веккера, У. Найссера и Дж. Бруннера.

**Генетическая психология** занимается изучением механизмов становления и развития мышления, речи, интеллекта. Ее лидер — **Жан Пиаже** (1896—1980). В результате экспериментальных исследований Ж. Пиаже пришел к выводу, что уровень когнитивного развития представляет собой результат постепенного процесса, состоящего из последовательных ступеней или стадий. Функционирование и содержание интеллекта определяется совместным воздействием факторов созревания нервной системы, опыта обращения с различными предметами и таких социальных факторов, как язык и воспитание. Все дети в одной и той же последовательности проходят стадии когнитивного развития. Это стадии сенсомоторного интеллекта (0—2 года), конкретных операций (7—12 лет), абстрактных операций (12—17 лет). При этом некоторые проходят через все стадии, тогда как у других в силу разных причин развитие может затормозиться на каком-то из этапов.

**Гуманистическая психология** — ряд направлений в современной психологии, которые ориентированы на изучение смысловых структур человека и его субъективного опыта. В гуманистической психологии в качестве основных предметов анализа выступают высшие ценности: самоактуализация личности, творчество, любовь, свобода, ответственность, автономия, психическое здоровье, межличностное общение.

Принято считать, что этот подход начал формироваться в 50—60-е гг. XX в., и стал ведущим — в 80-е гг. XX в. Его основная установка — изучение человека как целостной личности, а не как совокупности различных качеств и поступков. Наиболее известные представители данного подхода: А. Маслоу, Г. Олпорт, К. Роджерс, В. Франкл.

**Абрахам Маслоу** (1908—1970) — создатель иерархической модели мотивации, в соответствии с которой высшие потребности могут направлять поведение человека лишь в той мере, в какой удовлетворены его нижележащие потребности. Порядок потребностей следующий: 1) физиологические потребности; 2) потребность в безопасности; 3) потребность в любви и привязанности; 4) потребность в признании; 5) потребность в самоактуализации. К своей теории иерархии потребностей и понятию самоактуализации А. Маслоу пришел, изучая жизнь великих людей и людей, добившихся признания.

Благодаря гуманистической психологии произошел переворот в психотерапии. Главное внимание психотерапевта, согласно **Карл Роджерсу** (1902—1990), должно быть сосредоточено не на отдельных симптомах пациента, а на нем как уникальной личности. «Терапия, центрированная на клиенте» — наиболее известная книга К. Роджерса. Однако субъективность подхода затрудняет установление разницы между мнением человека о самом себе и тем, что он есть на самом деле.

Основным достижением **Гордон Олпорта** (1897—1967) является создание теории черт, которая определила методический аппарат многих направлений современной психологии личности. Г. Олпорт ввел в психологию представление о *зрелой личности* как о человеке, отвечающем следующим критериям: широта и разнообразие интересов, способность к близким межличностным отношениям и терпимость, спокойное отношение к собственным недостаткам и внешним трудностям, реалистичное восприятие и реалистичные притязания, способность к самопознанию, обладание цельной жизненной философией.

Австрийский психиатр и психолог **Виктор Франкл** (1905—1997) создал концепцию *логотерапии*, согласно которой движущей силой человеческого поведения является стремление найти и реализовать смысл жизни. Существует три класса ценностей, которые делают жизнь осмысленной — ценности творчества, ценности переживаний, в частности любви, и ценности отношений. По мнению В. Франкла, причиной неврозов современного человека является не подавленная сексуальность, как во времена З. Фрейда, а отсутствие смысла жизни.

Отдельно следует рассмотреть развитие *отечественной психологии*. В русской и советской психологии можно выделить следующие направления.

**Физиология ВВД** (высшая нервная деятельность) — наиболее влиятельное и разработанное направление в отечественной психологии. Оно связано с именами И. М. Сеченова, И. П. Павлова, В. М. Бехтерева, А. А. Ухтомского, Б. М. Теплова, Н. А. Бернштейна, П. К. Анохина, А. Р. Лурии и многих других ученых.

Основоположником этого направления является русский физиолог **Иван Михайлович Сеченов** (1829—1905). Его первый психологический трактат «Рефлексы головного мозга» (1863) получил широкий резонанс в русском обществе. В нем ученый указывал на сходство строения психического и рефлекторного акта, но не на их тождество. Психологию И. М. Сеченов называл родной сестрой физиологии, а не ее придатком. В схеме физиологического рефлекса начальным звеном служит внешний механический толчок — *стимул*, который раздражает нервные волокна. В психическом рефлексе начальным звеном является



*сигнал*, в котором отражается значимая для организма информация о состоянии внешней среды, и который запускает адекватную ответную реакцию организма. Сигналы обрабатываются головным мозгом, передающим команды исполнительным органам — мышцам. Адекватность формируется за счет сличения результатов ответных действий с информацией, содержащейся в первоначальном сигнале. Результаты сличения также передаются в головной мозг.

Под воздействием работ И. М. Сеченова к исследованию высшей нервной деятельности обратились *Иван Петрович Павлов* (1859—1936) и *Владимир Михайлович Бехтерев* (1857—1927). Они считали, что предметом изучения психологии должно быть целостное поведение организма в окружающей среде, а объектом — рефлекс. Новизна этого учения заключалась в том, что если раньше под рефлексом понималась жестко фиксированная стереотипная реакция, то сейчас речь шла о феномене *условного* (И. П. Павлов), или *сочетанного* (В. М. Бехтерев), *рефлекса* — формирование связи между специфическим стимулом, вызывающим тот или иной безусловный (врожденный) рефлекс, и каким-либо индифферентным стимулом. В результате ранее индифферентный раздражитель сам по себе начинает вызывать данный рефлекс. Это означало, что организм приобретает и изменяет программу своих действий в зависимости от условий — внешних и внутренних. Внешние раздражители являются сигналами, ориентирующими в среде, но реакция закрепляется только в тех случаях, если она соответствует потребностям организма.

*Александр Александрович Ухтомский* (1875—1942) с сотрудниками выдвинул *принцип доминанты* как физиологической основы актов внимания и предметного мышления. Под доминантой понимается господствующий в данный момент времени очаг возбуждения коры головного мозга, притягивающий к себе энергию всех второстепенных очагов возбуждения. Определенная инертность доминанты может являться источником предубеждений, навязчивых образов, галлюцинаций.

Большой вклад отечественные психологи внесли в изучение проблем локализации психических функций и нарушений психики при различных поражениях головного мозга, прежде всего военных травмах. Исследования *Александра Романовича Лурии* (1902—1976) помогли восстановить многим раненым утраченные в результате ранений и контузий психические функции, прежде всего, речевые.

Имея богатую традицию экспериментальных исследований, психология бурно развивалась в первые годы советской власти. Активно разрабатывались вопросы детской, педагогической психологии и педологии (комплексная наука о развитии ребенка)

такими авторами, как П. Ф. Лесгафт, А. П. Нечаев, М. Я. Басов, П. П. Блонский, А. Б. Залкинд. В 20—30-е гг. XX в. чрезвычайно популярно было направление психотехники — предшественницы психологии труда (С. Г. Геллерштейн, И. Н. Шпильрейн и др.). Были в нашей стране и свои психоаналитики (С. Н. Шпильрейн, М. А. Рейснер, Н. Осипов). К сожалению, с середины 30-х гг. XX в. многие исследования были приостановлены, так как в отечественную науку часто вмешивалась политика.

Большой популярностью и по сей день пользуется *культурно-историческая психология*, связанная с именем *Льва Семеновича Выготского* (1896—1934). Он разрабатывал учение о развитии психических функций в процессе освоения ценностей культуры. Любой феномен психической жизни человека можно объяснить в системе четырех координат: организм, общение, смысл, культура. Л. С. Выготский показал, что в структуре высших психических процессов (внимание, мышление, память) присутствуют особые регуляторы, или «психологические орудия» — знаки, которые создаются культурой. Высшей формой знака является слово. Оно выполняет функции общения, обозначения и саморегуляции. С помощью слова человек управляет поведением других и собственным поведением, воля — это «мысленные команды». Знаки усваиваются ребенком из общения со взрослыми, а затем интериоризируются, т. е. становятся «собственностью» ребенка. Главный труд Л. С. Выготского — работа «Мышление и речь» (1934).

Наиболее продуктивный подход к разработке предметной области психологии связан с идеей формирования сознания и его проявлений в деятельности, т. е. с так называемой *теорией деятельности*. Основные принципы теории деятельности были разработаны в трудах С. Л. Рубинштейна и А. Н. Леонтьева.

*Сергей Леонидович Рубинштейн* (1889—1960) — автор наиболее фундаментального отечественного учебника «Основы общей психологии» (1940), основной посылкой которого является положение о том, что человек и его психика формируются и проявляются в практической деятельности, к которой относятся игра, учение, труд и познание, и потому изучаться психическое должно через проявление в этих основных видах деятельности. Им был разработан всеобщий *принцип детерминизма*, согласно которому внешние причины действуют только через внутренние условия того, на кого эти внешние воздействия направлены. При объяснении любых психических явлений личность выступает как целостная система внутренних условий, через которые преломляются все внешние воздействия. В личности, в свою очередь, есть компоненты разного уровня общности и устойчивости: от особенностей биологического организма, связанных со средой обитания, до индивидуальных мотивов.

*Александр Николаевич Леонтьев* (1903—1979) развивал положение о том, что все совершаемое в психической сфере человека укоренено в его деятельности. Деятельность является особой разновидностью целостности. В ней можно выделить несколько уровней: деятельность — действия — операции, которые соотношены с мотивационной сферой, включающей мотив — цель — условия. Эти компоненты образуют систему. Различия между деятельностью и действием А. Н. Леонтьев пояснял на следующем примере. Участник первобытной коллективной охоты в качестве загонщика спугивает дичь, которая бежит к скрывающимся в засаде охотникам. Мотивом его деятельности служит потребность в пище, но удовлетворяет он свою потребность, отгоняя от себя добычу. Таким образом, деятельность определяется мотивом, а действие — целью, которая достигается ради реализации мотива. Главной работой А. Н. Леонтьева является его книга «Проблемы развития психики» (1959).

**Психология индивидуальности** еще одно направление в отечественной психологии. Оно связано с исследованиями индивидуальных различий, проводимыми Б. М. Тепловым, В. Д. Небылицыным, В. С. Мерлином, а также с разработкой единой концепции индивидуальности Б. Г. Ананьевым. Следуя традициям В. М. Бехтерева, Борис Германович Ананьев (1907—1972) выступил с идеей создания единой концепции человекознания — комплексной дисциплины, интегрирующей достижения широкого круга наук о человеке. В своем фундаментальном труде «Человек как предмет познания» (1969) он выделяет иерархически соподчиненные уровни организации человека: индивид, личность, субъект деятельности, индивидуальность. Для изучения каждого из этих уровней необходимо привлечение фактов и методов других наук: от биохимии и антропологии на уровне индивида до семиотики и гуманитарных наук — на уровне индивидуальности.

Изложенными теориями и направлениями не ограничивается вклад отечественных психологов в развитие психологической теории и практики. В 60—70-е гг. XX в. разрабатываются теории, имеющие когнитивную ориентацию и использующие информационный подход, наиболее передовой для того времени. Это работы Л. М. Веккера, Б. Ф. Ломова, Б. М. Величковского и ряд других. П. В. Симонов разрабатывает информационную теорию эмоций.

Можно было бы назвать еще много имен, но формат учебника не позволяет это сделать. Некоторые из неназванных здесь, весьма достойных имен будут упоминаться в соответствующих разделах книги.

1  
2  
3

+3 СТРОКИ

## Вопросы и задания для самопроверки

1. Какие особенности жизнедеятельности древних людей, по мнению ученых, породили потребность в психологических знаниях?
2. Работы каких древнегреческих философов внесли вклад в развитие психологии?
3. Что является ядром философии Платона?
4. В чем заключается вклад Аристотеля в психологию?
5. Назовите основные особенности средневековых взглядов на психику.
6. Когда начинают складываться научные представления о мире и о человеке?
7. Что такое дуализм? С чьим именем он связан?
8. Перечислите главные правила научного познания согласно Р. Декарту.
9. Кто первым стал использовать понятие бессознательной психики?
10. Какие задачи решала ассоциативная психология?
11. Кто первым стал использовать термин «психология»?
12. Какой вклад в психологию внесли физиологи в XIX веке?
13. Какой вклад в психологию внесла педагогика в XIX веке?
14. Назовите имена ученых, разрабатывающих социально-психологические проблемы в XIX—XX вв. Приведите примеры их исследований.
15. Когда возникла психология как самостоятельная наука?
16. Назовите наиболее известных учеников и последователей В. Вундта.
17. В чем суть функционалистского подхода в психологии?
18. В чем состоит основной вклад в науку У. Джемса?
19. Назовите основные положения бихевиоризма.
20. Что такое научение методом «проб и ошибок»?
21. Назовите наиболее известных представителей бихевиоризма.
22. С чьим именем связано возникновение психоанализа?
23. Назовите составляющие модели структуры личности, по З. Фрейду.
24. Какие проблемы решают представители психодинамического подхода?
25. Что такое коллективное бессознательное и кто ввел это понятие?
26. Какие проблемы изучает гештальтпсихология?
27. Чем занимается когнитивная психология?
28. Что является основным предметом анализа в гуманистической психологии?
29. Назовите имена наиболее известных представителей гуманистической психологии?
30. Назовите наиболее влиятельное направление в отечественной психологии в конце XIX и первой половине XX в.
31. Перечислите наиболее известных отечественных психологов.
32. Кто является основоположником теории деятельности?

## Рекомендуемая литература

- Годфруа Ж.* Что такое психология: в 2 т. — М., 1997.  
*Ждан А. Н.* История психологии: от Античности до наших дней. — М., 2007.

- Карандашев В. Н. Психология. Введение в профессию. — М., 2003.  
Петровский А., Ярошевский М. История психологии. — М., 1994.  
Смирнов С. Д. Педагогика и психология высшего образования — М., 2003.  
Современная практическая психология / под ред. М. К. Тутушкиной, Е. А. Соловьевой, О. Б. Годлиник. — СПб., 2005.  
Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. — СПб., 1999.  
Ярошевский М. Г. История психологии: От Античности до середины XX в. — М., 1996.

## НЕЙРОБИОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПСИХИКИ

### 3.1. Происхождение и развитие психики в филогенезе

Для того, чтобы понять природу психики вообще и специфику психики человека, необходимо ответить на вопросы:

- что является объективным критерием психики, на основе которого можно утверждать, что у данного организма есть психика;
- когда и почему в ходе биологической эволюции возникла психика;
- как она развивалась и усложнялась.

А. Н. Леонтьев предлагает рассматривать в качестве объективного критерия психики *способность живых организмов реагировать на биологически нейтральные воздействия*. Нейтральными они называются потому, что сами по себе не вредны и не полезны, т. е. ими животное не питается, они не разрушают его организм. Но они находятся в объективно устойчивой связи с биологически значимыми объектами, т. е. являются их потенциальными сигналами. Например, звуками не питается ни одно животное, но звуки в природе — важнейшие сигналы живой пищи или приближающейся опасности. Услышать звуки — значит заранее иметь возможность приблизиться к пище или избежать опасности.

На допсихической стадии развития жизнедеятельность организмов сводится к усвоению питательных веществ, выделению, росту и размножению. Основным видом активности является *раздражимость* — способность живых организмов реагировать на биологически значимые воздействия. Например, корни растения раздражимы по отношению к питательным веществам, содержащимся в почве: при соприкосновении с ними корни начинают их всасывать. Все растения обладают раздражимостью, но не психикой.

Психика возникает с появлением *чувствительности* — способности организмов отражать воздействия, биологически нейтральные, но объективно связанные со значимыми. Такой чувствительностью обладают все животные, начиная с простейших. Согласно гипотезе А. Н. Леонтьева, чувствительность как *отражение* имеет два аспекта: объективный и субъективный. Отражать в объективном смысле — значит реагировать движением

на воздействующий объект. Субъективный аспект выражается во внутреннем переживании, или *ощущении* данного объекта. Отражение биологически нейтральных свойств способствовало появлению такой формы активности живых существ, которая была названа *поведением*.

А. Н. Леонтьев, опираясь на отражательную функцию психики, выделяет в ее эволюционном развитии три стадии.

1. *Стадия элементарной сенсорной психики*. Животные, находящиеся на этой стадии, способны отражать лишь *отдельные свойства* внешних воздействий. К таким животным относятся простейшие и кольчатые черви.

2. *Стадия перцептивной психики*. Обладатели такой психики способны отражать внешнюю действительность в форме *целостных образов вещей*. На этой стадии развития психики находятся наиболее знакомые нам животные: все позвоночные от рыб до млекопитающих, включая приматов; насекомые и головоногие моллюски. Необходимо отметить, что, несмотря на целостность отражения, экологические (воспринимаемые) миры животных, находящихся на перцептивной стадии, будут существенно различаться. Экологические миры муравья, акулы, крота и пр. животных будут включать те качества и свойства объектного мира, которые представляют возможности для выживания данного конкретного вида.

3. *Стадия интеллекта*. На этой стадии развития психики находится человек и, возможно, так как спор на эту тему не закончен некоторые приматы и дельфины. Главной отличительной особенностью интеллекта является использование *знаковых систем*, наиболее известной из которых является язык. Человек способен отражать, постигать и изменять действительность опосредованно, используя знаки — слова и символы. В знаковой форме закрепляется и передается опыт поколений.

В психологии используется также периодизация развития психики как усложнение форм поведения. В основу этих периодизаций положена адаптивная функция психики. Например, Ж. Годфруа рассматривает пять уровней эволюции психики. В их числе:

*таксисы* — общая механическая реакция организма на тот или иной источник раздражения;

*рефлексы* — специфические стереотипные реакции на раздражения тех или иных рецепторов (более подробно и несколько иное понимание рефлексов будет приведено ниже);

*инстинкты* — сложные стереотипные формы поведения, присущие данному виду животных, модели и цели которого детерминированы генетически;

*научение* — изменение поведения в зависимости от обстоятельств, связанное с необходимостью приспособления к окружающей среде;

*рассудочная деятельность* — способность мысленно устанавливать связи между различными элементами конкретной ситуации для решения возникших проблем без предварительного научения.

### 3.2. Рефлекторный механизм функционирования нервной системы

Анатомо-физиологическим фундаментом психики является нервная система. Как и все сложные феномены, нервная система появилась не сразу. Для ее формирования были нужны определенные предпосылки; она имеет свою историю развития. На раннем этапе своего существования Земля создала условия, определившие пути формирования и созревания Жизни. Во-первых, возникли четыре категории факторов (условий), требующих приспособления к ним:

1) относительно постоянные условия: температурный режим, уровень гравитации, состав атмосферы и т. п.;

2) ритмически повторяющиеся, но неизменные факторы: сутки (день/ночь); приливы/отливы; муссоны, сезонные ветры и т. п.;

3) ритмически повторяющиеся, но с учетом возможного перемещения самого субъекта;

4) не повторяющиеся факторы: не повторяющиеся явления, события, ситуации.

Наличие этих четырех факторов предопределило вектор эволюции, основное направление, в котором совершенствовались различные формы жизни. Направлением этим стали гибкость, скорость и точность реакции на событие, способность предугадать и «перегнать» событие. Без первых двух факторов начальные формы жизни не смогли бы сформироваться и существовать. Последние задали планку развития. Главным «изобретением» эволюции стала нервная система с ее основным принципом работы — рефлексом. Существом, обладающим самой совершенной нервной системой, а, следовательно, самой гибкой системой управления является Человек.

Во-вторых, возникли три стихии, ставшие для живых существ тремя экологическим нишами, последовательно заполняемыми на каждом этапе эволюции разными животными: гидросфера, литосфера, атмосфера.

Каждая сфера предопределила анатомические особенности живущих в ней существ. Человек оказался «прописанным» в литосфере. Отсюда он получил свои размеры, пропорции, определяемые необходимостью передвигаться при определенной гравитации; легкие, органы зрения, слуха. Главным двигателем развития человека стала борьба за существование в своей нише.

Именно рефлекс оказался тем механизмом, который позволил животным приобрести требуемую гибкость поведения. Суть рефлекса состоит в следующем: события А—Б—В—Г—Д систематически повторяются на протяжении многих лет и каждый раз вызывают соответствующие реакции: а—б—в—г—д. В определенный момент реакции от «а» до «д» слепливаются, срastaются, превращаются в единую реакцию. И тогда в ответ на событие А сразу возникает реакция а—д, причем с опережением, когда событие Д еще не наступило. Таким образом, возникла возможность своевременной или даже опережающей реакции. Событие «А» вместо одного из раздражителей превратилось в сигнал, который запускает всю серию реакций в действие. Следовательно, **рефлекс** — это взаимосвязь события (или сигнала) и определенной реакции.

Для реакции на первые две категории факторов вполне было достаточно выработать так называемые *безусловные рефлексы*, которые представляют собой генетически закрепленную связь между раздражителем и реакцией в виде активации определенной группы мышц или внутренних органов, например, день — бодрствование, ночь — сон; замедление и учащение сердечного пульса; выделение пищеварительного сока при попадании пищи в желудок. Безусловными рефлексами у человека являются такие действия, как глотание, кашель, моргание, отдергивание руки при касании горячего и т. п.

Безусловные рефлексы целесообразны, важны, но их недостаточно, т. к. они не могут обеспечить адекватное поведение в бесконечно разнообразных условиях и ситуациях, типичных для жизни конкретного существа. Последние две категории факторов заставили выработать другой вид рефлекса, условный рефлекс, отражающий переменные условия, часто меняющиеся: возникающие и исчезающие. *Условные рефлексы* — прижизненно сформировавшаяся условная связь между каким-либо раздражителем (сигналом) и определенным ответом на него. Например, звонок будильника в определенное время становится сигналом для того, чтобы проснуться независимо от того, светло или темно за окном. Условные рефлексы являются базой для индивидуального научения и приобретения опыта. Во многом поведение высших животных и человека носит условнорефлекторный характер.

### 3.3. Структура и функции нервной системы

**Организация нервной системы.** Нервная система — центр деятельности всего организма, так как она отвечает и за взаимодействие организма с окружающей средой, и за регуляцию

внутренних процессов организма. Она выполняет две важнейшие функции: 1) коммуникационную, заключающуюся в передаче информации от рецепторов к нервным центрам и обратно к эффекторам; 2) интегративную, представляющую собой переработку получаемой информации программирование наиболее адекватной реакции.

*Рецепторами* называют орган или ансамбль клеток, способных воспринимать и реагировать на определенные стимулы и преобразовывать специфическую энергию этих стимулов в нервные импульсы, которые затем передаются в нервные центры, ответственные за их расшифровку. Примерами рецепторов могут служить сетчатка глаза, улитка внутреннего уха, рецепторы поверхности кожи и пр.

*Эффекторы* — это органы или группы клеток, функционирующие под контролем нервной системы, которые отвечают за реакции организма на различные стимулы внешней и внутренней среды. Эффекторами являются мышцы и эндокринные железы.

В психологии используется также понятие *анализатора*. Это функциональная единица нервной системы, включающая в себя рецептор, проводящие пути к нервным центрам в головном мозге, отвечающим за переработку соответствующего типа информации, сами эти нервные центры, а так же пути, ведущие к нужным эффекторам. Существуют зрительный, слуховой, тактильный и пр. анализаторы.

Простейшей схемой, посредством которой природа объединяет клетки в нервную систему, является *рефлекторная дуга*. Она состоит из групп нейронов, идущих от сенсорных клеток (рецепторов), специализированных на восприятии информации из внешней среды, к клеткам-посредникам, и групп нейронов, идущих от центра к органам движения или действия. Рефлекторная дуга как элементарная часть нервной системы позволила организму осуществить принцип научения или приспособления к окружающей среде. Например, полезный рефлекс отдергивания руки от горячего предмета у человека осуществляется группой нейронов, идущих от чувствительных клеток кожи в центральную нервную систему, где информация «замыкается» и передается через нервные пути клеткам, активизирующим определенные группы мышц.

Последующие исследования показали, что понятие рефлекторной дуги нужно заменить понятием *рефлекторного кольца*. Выяснилось, что в мышце существуют чувствительные окончания, называемые *проприорецепторами*. Мышца, изменяя форму при движении, вызывает раздражение в проприорецепторах. Эти сигналы переключаются на клетки, управляющие движением мышц, и вносят изменения в состояние мышцы, корректируя движения.

У более развитых организмов эволюция нервной системы происходила путем увеличения звеньев в цепи и, главным образом, увеличения числа и сложности связей клеток-посредников.

**Нейрон.** Структурной единицей нервной системы является нервная клетка, или нейрон. Отличия нейрона от других клеток организма:

- популяция нейронов, насчитывающая от 10 до 30 млрд клеток, почти полностью укомплектована уже к моменту рождения;
- нейроны не восстанавливаются и не заменяются новыми, считается, что после 30 лет у человека ежедневно отмирает около 10 тысяч нейронов, но это не обязательно сказывается на характере психической деятельности;
- нейроны ничего не продуцируют, не секретизируют и не структурируют как другие клетки тела, единственная их функция — проведение информации в виде нервных импульсов.

Наш мозг состоит из огромного количества нейронов. В одной коре больших полушарий их насчитывают до 14 млрд. Все нейроны состоят из трех основных частей: тела клетки, дендритов и аксона. Тела клеток имеют различную форму и величину, встречаются клетки овальной формы, типа зерен, пирамидные и веретенообразные. От тела нейрона отходят протоплазматические отростки: короткие — *дендриты*, и длинные — *аксоны*. В каждом нейроне может быть несколько коротких отростков и только один длинный.

Дендриты являются своего рода «антеннами»: они принимают информацию от рецепторов или других нейронов и проводят ее к телу клетки. Аксон передает информацию дендритам других нейронов, мышцам или железам. Межклеточные соединения, в которых происходят контакты, называются *синапсами*. При взаимодействии нейронов клетка, посылающая сигнал, выделяет определенное вещество на поверхность воспринимающего нейрона. Это вещество, называемое *нейромедиатором*, служит молекулярным посредником для передачи «информации» от передающей клетки к воспринимающей.

Все живые клетки обладают свойством полярности. Внутри клетки существует относительный недостаток положительно заряженных частиц, а во внеклеточном пространстве положительных и отрицательных ионов примерно равное количество. Поэтому клетка отрицательно заряжена относительно внеклеточного пространства. Но нейроны способны поменять внутренний отрицательный потенциал. При воздействии медиатора, выделяемого синапсом передающей клетки, свойства оболочки принимающей клетки меняются: оболочка выпускает отрицательные заряды во внеклеточное пространство. И менее чем за 1/1 000 секунды клетка становится положительно заряженной. Этот кратковременный

переход от отрицательного состояния клетки к положительному называется *нервным импульсом*. Нервный импульс распространяется вдоль аксона как волна.

**Строение нервной системы.** Какими бы сложными ни были поведение и психические проявления человека и животных, они всегда имеют конкретную материальную основу, заключающуюся в функционировании нервной системы и ее центрального органа — головного мозга.

Нервная система включает два отдела: *центральную нервную систему (ЦНС)* и *периферическую нервную систему*. В ЦНС входят те отделы нервной системы, которые заключены внутри черепа (головной мозг) и позвоночного столба (спинной мозг). Нервы, входящие и выходящие из ЦНС, т. е. лежащие вне черепа или спинного мозга, образуют периферическую нервную систему. Периферическая нервная система осуществляет управление движениями, по ней передаются импульсы от органов чувств к ЦНС, где происходит их основная переработка.

Некоторые компоненты периферической нервной системы могут функционировать при весьма ограниченном контроле со стороны ЦНС. Они составляют *автономную, или вегетативную, нервную систему*. С работой вегетативной нервной системы связана также деятельность эндокринной системы. Вегетативная нервная система в основном ответственна за регуляцию внутренней среды организма: она управляет работой сердца, легких, кровеносных сосудов и других внутренних органов. Согласно современным данным, пищеварительный тракт имеет свою собственную вегетативную систему, состоящую из диффузных нервных сетей.

**Головной мозг.** У всех видов позвоночных животных головной и спинной мозг появляется в виде трубки толщиной в один клеточный слой. В передней части трубки появляются три утолщения или первичных мозговых пузыря. Из них развиваются задний мозг, средний и передний.

Головной мозг у человека имеет полужидкую консистенцию. Находясь в костном футляре (черепе), мозг, естественно, принимает форму черепа — эллипсообразную.

В состав *переднего мозга* включают кору больших полушарий мозга, а также структуры, примыкающие к внутренним краям коры: миндалину, гиппокамп, базальные ганглии и перегородку. Эти структуры получили название *лимбической системы* (от лат *limbus* — кайма). Лимбическая система отвечает за регуляцию эмоциональных состояний. Переднему мозгу обычно приписывают «высшие» интеллектуальные функции. Кора больших полушарий делится на доли, которые получили названия по своему местоположению (в скобках указаны их главные функции): за-

тылочная (зрение), височная (слух и речь), теменная (реакция на сенсорные стимулы и управление движениями), лобная (координация функций других областей коры).

Левое и правое полушария головного мозга различаются по функционированию аналогичных, параллельных отделов. Это явление было названо асимметрией головного мозга. Подтверждением служит наблюдение из повседневной практики. Большинство людей отдает предпочтение правой руке, управляемой левой половиной мозга. Лингвистические способности тоже связывают с левой стороной. Поэтому раньше считалось, что левое полушарие более важное, доминирующее, а правое — подчиненное. В последние годы стало ясно, что каждое полушарие обладает своими «особыми талантами». Если левое полушарие отвечает за оперирование словесной, знаковой информацией: чтение, счет, операции анализа, то правое доминирует в таких свойствах, как музыкальность, распознавание сложных зрительных образов, выражение и распознавание эмоций, операции синтеза, обобщения.

**Средний мозг** включает в себя *таламус* и *гипоталамус*. В таламических полях и ядрах происходит переключение почти всей информации, входящей в передний мозг и выходящей из него. Гипоталамические ядра и поля служат передаточными станциями для внутренних систем — они контролируют информацию о состоянии организма, поступающую от внутренних органов и вегетативной нервной системы.

**Продолговатый мозг, мост, ствол и мозжечок** образуют **задний мозг**. Поля и ядра моста и ствола контролируют дыхание и сердечный ритм и имеют важнейшее значение для поддержания жизни. Мозжечок получает и модифицирует информацию о положении тела и конечностей. В мозжечке хранятся основные программы усвоенных двигательных реакций.

Самое простое движение, любая мысль человека регулируются сложной работой всего головного мозга.

**Доли мозга.** Поверхность полушарий покрыта углублениями (бороздами); между бороздами находятся возвышения, называемые извилинами. Рисунок борозд и извилин довольно сложен. Глубокие борозды делят поверхность мозговых полушарий на определенные доли, являясь их естественными границами.

**Лобные доли** занимают передний фасад мозгового полушария и представляют собой участок коры, ограниченный сзади Роландовой бороздой и снизу Сильвиевой от височной доли. Кора лобных долей самая толстая от 2,5 до 4,5 мм. Поражение лобной доли сопровождается расстройством движения в конечностях, нарушением согласованности движений глаз, нарушением артикуляцией, а также тугоподвижностью мышления, апатией, общей вялостью, снижением критики.

**Теменные доли** занимают верхнебоковой фасад полушария. Теменная часть коры обладает по сравнению с лобной меньшей толщиной (2,5—1,5 мм). Теменная кора характеризуется богатством нервных путей, связывающих ее с другими областями коры. При поражении теменной коры возникают расстройства чувствительности, расстройства заученных движений, в частности письма и чтения.

**Височные доли** — этот участок коры ограничен от лобной и теменной доли Сильвиевой бороздой. При поражении височной доли могут наблюдаться расстройства слуха, а также нарушения, заключающиеся в утрате понимания смысла обращенной речи.

Поверхность коры, относящаяся к *затылочной доле*, занимает задний рельеф мозговых полушарий. Кора затылочной доли очень тонкая — от 2,5 до 1,5 мм. Поражение затылочной доли может сопровождаться расстройствами зрения, нарушением цветоощущений, изменение полей зрения, а также их утратой — агнозией.

Все отделы головного мозга тесно связаны между собой многочисленными связующими звеньями. Среди них выделяются коммиссуральные пути, связывающие между собой левое и правое полушарие, а также пути, которые соединяют отдельные части коры внутри одного полушария. При помощи так называемых проекционных путей головной мозг связан с нижележащими подкорковыми областями и спинным мозгом.

**Спинной мозг.** Спинной мозг расположен внутри позвоночного канала. Он имеет вид белого шнура толщиной в человеческий палец. Толщина спинного мозга не равномерна. В шейном и поясничном отделах имеется утолщение, что связано с отхождением нервов для рук и ног, выполняющих сложные двигательные функции. Спинной мозг состоит из 31 сегмента. Каждый сегмент дает начало одной паре нервов.

**Вегетативная (периферическая) нервная система.** Поддержание постоянства внутренней среды организма называется *гомеостазом*. Регулирует гомеостаз вегетативная нервная система. Она состоит из двух отделов: симпатического и парасимпатического. Оба отдела имеют одну структурную особенность: нейроны, управляющие мускулатурой внутренних органов и железами внутренней секреции, образуют небольшие скопления клеток, называемые ганглиями. Эти клетки связаны со спинным мозгом.

Чтобы понять, на какие органы действует *симпатическая нервная система*, проще всего представить себе, что происходит с возбужденным животным, готовым к реакции типа «борьбы или бегства». Зрачки расширяются, чтобы пропустить больше света, частота сокращений сердца возрастает, и каждое сокращение становится более мощным, что ведет к усилению общего кровотока.

Кровь отливает от кожи и внутренних органов к мышцам и мозгу. Процессы пищеварения замедляются.

Действие *парасимпатической нервной системы* напоминает состояние отдыха и расслабления: повышается приток крови к органам пищеварения, частота и сила сердечных сокращений снижаются, зрачки сужаются, просвет дыхательных путей уменьшается. В целом можно сказать, что два отдела работают попеременно. В зависимости от деятельности организма и от команд центральных отделов доминирует то один, то другой.

Такое в кратком изложении строение нервной системы, являющейся базой для формирования столь сложных форм поведения как сознание, творчество, милосердие и другие.

#### Вопросы и задания для самопроверки

1. Какой объективный критерий психического предложил А. Н. Леонтьев?
2. Что в эволюции психики появляется раньше: раздражимость или чувствительность?
3. Назовите основные стадии эволюции психики.
4. Какие виды поведения вы знаете.
5. Что такое рефлекс?
6. Чем различаются безусловный и условный рефлексы?
7. Что является анатомической основой психики?
8. Из каких частей состоит анализатор?
9. В чем состоит отличие нейрона от других клеток организма?
10. Какие функции выполняют нейромедиаторы?
11. Назовите основные отделы нервной системы.
12. Какие функции выполняет вегетативная нервная система?
13. Какие основные структуры входят в состав головного мозга человека?
14. Перечислите, на какие доли делится кора больших полушарий головного мозга.
15. Какая система отвечает за регуляцию эмоциональных состояний?

#### Рекомендуемая литература

Блум Ф., Лейзерсон А., Хофстедтер Л. Мозг, разум, поведение. — М., 1988.

Глейтман Г., Фридлунд А., Райсберг Д. Основы психологии. — СПб., 2001.

Гиппенрейтер Ю. Б. Введение в общую психологию: курс лекций. — М., 1999.

Годфруа Ж. Что такое психология: в 2 т. — М., 1998.

Современная практическая психология / под ред. М. К. Тулушкиной, Е. А. Соловьевой, О. Б. Годлиник. — СПб., 2005.

Современная психология / под ред. В. Н. Дружинина. — М., 1999.

## ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ И ИНТЕЛЛЕКТ

### 4.1. Ощущения

Познавательные процессы — представляют собой различные по сложности и адекватности уровни отражения реальности, которые образуют систему, включающую ощущения, восприятие, представления, мышление, внимание и память. При этом последовательность процессов от ощущений до мышления выполняется главным образом отражательную функцию, а внимание и память — регуляторную<sup>1</sup>.

Понятие «процесс» наиболее часто используется при описании психических явлений. Познавательные психические процессы «поставляют материал», составляющий содержание внутреннего мира человека. С помощью психических процессов осуществляется познание окружающего мира, усвоение знаний и навыков, обучение и деятельность. Без раскрытия их природы невозможно сколь-нибудь полное, достоверное и надежное разделение объективного и субъективного компонентов при познании внешнего мира.

**Ощущение** — это процесс отражение отдельных свойств предметов и явлений окружающего мира при их непосредственном воздействии на органы чувств.

Орган чувств, или *анализатор*, включает в себя три части:

1) периферический отдел (рецептор), воспринимающий действующий на него раздражитель и продуцирующий нервные импульсы;

2) центростремительные (афферентные) и центробежные (эфферентные) нервы, по которым передаются нервные импульсы;

3) центральный отдел, включающий корковые и подкорковые участки головного мозга, где происходит переработка нервных сигналов, поступающих из рецептора.

Результатом процесса ощущения является возникновение *сенсорного образа*.

В основе классификации ощущений могут лежать различные признаки. Классификация, предложенная физиологом

<sup>1</sup> Веккер Л. М. Психические процессы: в 3т. — Т. 1. — Л., 1974.



Ч. С. Шеррингтоном, включает два уровня. По месту расположения рецепторов различают следующие виды ощущений:

*интероцептивные ощущения*, отражающие состояние внутренних органов (ощущение голода, жажды, а также «смутные» чувства, которыми сопровождаются многие эмоциональные переживания);

*проприоцептивные ощущения*, отражающие движение и положение тела в пространстве, благодаря работе рецепторов, расположенных в мышцах, сухожилиях и суставах;

*экстероцептивные ощущения*, возникающие при воздействии внешних раздражителей на рецепторы, расположенные на поверхности тела (глаз, ухо, нос, кожа и язык).

Экстероцептивные ощущения, в свою очередь, делятся на *дистантные* (зрительные и слуховые) и *контактные* (осязательные и вкусовые) ощущения, обонятельные ощущения занимают промежуточное положение.

Наиболее известная классификация по модальности, или по качественным характеристикам сенсорного образа. Исследования Б. Г. Ананьева и его сотрудников позволяют выделить 11 видов ощущений: зрительные, слуховые, вкусовые, обонятельные, вкусовые, тактильные, температурные, болевые, мышечно-суставные (кинестетические), вибрационные, статико-динамические (ощущения равновесия и ускорения), органические.

Обычно выделяют пять видов ощущений: зрительные, слуховые, обонятельные, вкусовые и тактильные (кожно-телесные).

Приведем краткую характеристику наиболее информативных видов сенсорных модальностей.

**Зрение.** Зрительные ощущения вызываются воздействием на глаз света, т. е. электромагнитных волн длиной 390 — 780 нм. Глаз является рецептором зрительного анализатора. Он имеет сложное строение и выполняет две функции: светопреломляющую и светочувствительную. Световые волны, отраженные предметом, преломляются в хрусталике глаза и формируют изображение на сетчатке благодаря тому, что на ней расположены чувствительные к свету вещества — пигменты. В сетчатке глаза происходит превращение энергии физического стимула в нервный импульс. Промежуточные ганглиозные клетки собирают информацию со всей сетчатки, аксоны этих клеток собираются в пучок волокон, называемых *оптическим нервом*. Нервные импульсы передаются в головной мозг, где проходят сначала через ретикулярную формацию, затем таламус и попадают в *зрительные отделы коры головного мозга*.

Зрительные ощущения бывают *ахроматическими*, отражающими переходы от черного к белому через огромное количество оттенков серого цвета, и *хроматическими*, отражающими всю

цветовую гамму. Многообразие цвета, а человек может различать до 10000 оттенков, формируется за счет трех параметров световой волны: длины волны — цветовой тон (от красного до фиолетового), амплитуды ее колебания — яркость цвета, и формы волны — насыщенность цвета. Важно помнить, что цвет не является свойством света как такового. Цвет — это ощущение, которое возникает в зрительном анализаторе при взаимодействии света с фотопигментами.

Парность зрительного анализатора, называемая *бинокулярностью*, позволяет отражать пространство за счет фиксации изменения размеров (при удалении и приближении) предметов, а также их движения.

**Слух.** Слуховые ощущения представляют собой реакцию на такую физическую величину как давление, возникающее в результате колебаний воздушной среды, производимых движениями упругих тел. Рецептором слуха у млекопитающих является ухо, а преобразование энергии звуковой волны в слуховые ощущения происходит в улитке — органе, находящемся глубоко внутри уха.

Так как человеческий слух не сводим к физиологии слухового рецептора, то различают три вида слуховых ощущений: *речевые, музыкальные ощущения и шумы* (звуки, возникающие в природной и искусственной среде).

Слуховые ощущения изменяются в зависимости от следующих характеристик звуковой волны:

*громкость*, или *сила звука* — амплитуда колебаний, оцениваемая в децибелах (нормальная громкость — 60 дБ, шорох листьев — 10 дБ, звук запускаемого космического корабля — 180 дБ;

*высота* — частота колебаний, оцениваемая в герцах, (диапазон от 20 до 20000);

*тембр* как своеобразие окраски звука — число и интенсивность обертонов (гармоник);

*длительность* — время звучания и темпо-ритмический узор.

Локализация источника звука возможна за счет парности (биноуральность) органов слуха.

**Химические виды ощущений.** К химическим видам ощущений относят вкус и обоняние. Чувство *вкуса* играет роль «стража» пищеварительной системы, передавая информацию о веществах, могущих поступить внутрь организма. Рецепторами вкуса являются языковые сосочки (у человека их около 10000), расположенные на поверхности языка, главным образом на его кончике. Многие исследователи полагают, что существует четыре основных вкуса: кислый, сладкий, соленый и горький. От их сочетаний в разных пропорциях образовались все остальные вкусовые ощущения. Языковые сосочки, расположенные на разных участках языка,

чувствительны к разным типам веществ. Вкусовые ощущения тесно связаны с обонянием.

*Обоняние* — сенсорная модальность, являющаяся важнейшей для многих видов животных, так как способствует успешному поиску пищи, обнаружению хищников и сородичей. По сравнению с ними человеческое обоняние развито весьма слабо. Различают семь основных групп запахов. Это — эфирные (ацетон), камфорные (нафталин), мускусные (мускус), цветочные (роза), ментоловые (мята), острые (уксус) и гнилостные запахи (тухлое яйцо). В настоящее время синтезировано большое количество запахов. Многие запахи воспринимаются на субсенсорном уровне, т. е. человек не отдает себе сознательного отчета о том, какой запах он воспринимает, тем не менее, этот запах становится сигналом, запускающим определенное поведение. Согласно опубликованным данным, портфели из искусственной кожи, пропитанные запахом натуральной, имеют более высокую рыночную стоимость, также как и поддержанные автомобили, имеющие запах только что сошедших с конвейера<sup>1</sup>.

*Кожная чувствительность* информирует организм о том, что находится непосредственно вблизи тела, поэтому она особенно сильна в тех частях тела, с помощью которых люди изучают окружающий мир: это ладони, пальцы, губы и язык. Различают три вида кожных ощущений: температурные, тактильные и болевые. Рецепторами *температурных ощущений* являются свободные нервные окончания, расположенные на поверхности кожи, они не имеют строгой локализации. Существуют окончания, чувствительные только к холоду или только к теплу. Это относительная чувствительность, так как ощущения зависят от температуры тела. *Тактильные ощущения* сообщают о таких качествах поверхности предметов, как гладкость или шероховатость. Болевые ощущения возникают в результате повреждения тканей за счет сверхвозбуждения свободных нервных окончаний. При этом передача нервного импульса усиливается за счет выделения соответствующего нейромедиатора, так как сигналы боли очень важны для выживания. Субъективная окраска может быть разная: колющая, режущая, жгучая, ноющая и пр. боль.

*Вибрационная чувствительность* является самым диффузным видом ощущений, так как она отражает колебания всей упругой среды, а не отдельных предметов. Вибрацию улавливают все ткани и рецепторы организма. На стадии вибрационной чувствительности происходит эволюционный переход от раздражимости к чувствительности. Изучать вибрационные ощущения стали в связи с развитием космонавтики. В ситуации невесомости, когда

<sup>1</sup> Глейтман Г., Фридлунд А., Райсберг Д. Основы психологии. — Спб., 2001. — С. 218.

искажаются многие привычные для человека стимулы, вибрация становится объективно информативным признаком. Кроме того, вибрационная чувствительность вместе с кожной способна воссоздать адекватную картину мира у людей, лишенных по тем или иным причинам зрения и слуха.

**Основные закономерности ощущений.** Основными характеристиками, свойственными всем видам ощущений являются пороги чувствительности, процессы адаптации и сенсбилизации, явления взаимодействия, контраста и синестезии ощущений.

Различают два вида порогов *чувствительности*: *абсолютный* и *различительный*. Наименьшая сила раздражителя, при которой впервые возникает едва заметное ощущение, называется нижним абсолютным порогом чувствительности. Наибольшая сила раздражителя, при которой еще существует раздражение данного вида (не переходит в болевое), называется верхним порогом чувствительности. Наименьшая прибавка к силе действующего раздражителя, при которой возникает едва заметное различие в качестве или силе ощущения, называется различительным порогом чувствительности.

*Адаптация* — приспособление анализатора к постоянно действующему раздражителю, проявляющееся в повышении порогов чувствительности. Резкая боль в глазах, когда мы выходим из помещения на улицу в яркий солнечный день, со временем проходит — глаза адаптировались.

*Сенсбилизация* — понижение порогов чувствительности, например, заходя в темное помещение, мы сначала ничего не видим, но постепенно привыкаем и начинаем различать предметы.

*Взаимодействие ощущений* — это изменение чувствительности одной анализаторной системы под влиянием другой. Характер изменений имеет определенное направление: эволюционно более ранние ощущения обостряют чувствительность более поздних, например, слабые вкусовые или слуховые ощущения повышают остроту зрения. И наоборот, более поздние ощущения действуют угнетающе на эволюционно древние: только закрыв глаза, мы начинаем лучше чувствовать запахи или слышать звуки.

*Контраст* — изменение интенсивности и качества ощущений под влиянием предшествующего или сопутствующего раздражителя.

*Синестезия* — это возникновение ощущения одной модальности под влиянием другой. Благодаря синестезиям реконструируется целостный психический образ на основе одной модальности. Наиболее известными являются цветовые синестезии: цвета коротковолновой части спектра (фиолетовый, синий, голубой) воспринимаются как холодные и кислые; длинноволновой (красно-оранжевые) — как теплые и сладкие. Темные цвета кажутся более тяжелыми, чем светлые.

## 4.2. Восприятие

*Восприятие — это целостное отражение предметов, ситуаций и событий, возникающее при непосредственном воздействии физических раздражителей на рецепторные поверхности органов чувств.*

Образ объектов и явлений, формирующийся в результате процесса восприятия, называют перцептивным образом. Он изоморфен, т.е. соответствует реальному объекту. В перцептивном образе отражены форма предмета, качество его поверхности, запах, вкус и даже звучание — все качества реальности, — поэтому он полимодален.

Прошлый опыт, эмоции, личностные особенности также вносят свой вклад в восприятие. Это явление получило название *апперцепция*. Апперцепция придает активный характер восприятию, так как воспринимает не глаз, ухо и пр. сами по себе, а конкретный человек.

Из всех видов ощущений (зрительные, слуховые, обоняние и др.) зрение стало для человека ведущим. Для животных роль ведущей модальности чаще всего выполняют слух и обоняние.

Исследования целостной структуры образа восприятия проводились в рамках гештальт-психологии. Были выделены следующие свойства перцептивных образов.

*Константность*, которая выражается в относительном постоянстве величины, формы и цвета предметов при изменяющихся в известных пределах условиях их восприятия. Основой для возникновения константности является двигательный опыт. Если бы человек сам не передвигался, не ощупывал предметы при разных углах зрения, то представление о постоянстве мира у него не сформировалось бы. Константность возможна только тогда, когда мы воспринимаем всю совокупность условий, и условия наблюдения становятся частью воспринимаемой ситуации.

Еще одно свойство восприятия — его *предметность*. Все, что воспринимается нами, видится, как предмет на фоне. Фон всегда неопределенный и неограниченный, предмет же имеет контур. В зависимости от наших задач предмет и фон могут меняться местами. В реальной жизни человек всегда знает, что для него фон, а что предмет, однако, на изображениях существуют обратимые фигуры, когда предмет и фон меняются местами, например, известное изображение, на котором мы можем увидеть вазу или два профиля.

Под *целостностью* восприятия понимается внутренняя органическая взаимосвязь частей и целого в образе. Эта взаимосвязь имеет двойное выражение: во-первых, целое не зависит от качества составляющих его частей, во-вторых, разные элементы, если

они находятся в определенных отношениях, могут формировать целое. Это происходит в случае рядоположенности элементов, их подобия, включенности в замкнутую структуру, образования «хорошей формы».

*Обобщенность* — еще одно свойство восприятия. Оно заключается в том, что образ восприятия всегда должен быть отнесен к определенному классу предметов, имеющих название. Например, основные цвета спектра — это целый класс цветов, которые носят обобщенные названия (красный, зеленый и т.д.), конкретные цвета всегда оттеночные (алый, изумрудный и т.д.).

Примером нарушения константности восприятия являются *зрительные иллюзии*. Они имеют место, в основном, на изображениях, а не в реальных условиях восприятия, и именно ограниченность условий наблюдения делает возможным эти иллюзии. Например, в иллюзии «железнодорожных путей» предмет, нарисованный у сходящихся линий, кажется существенно больше того, который нарисован у далеко отставленных линий, в силу того, что в реальной жизни существует перспектива, на которую мы всегда делаем поправку. Одна из немногих существующих в реальности иллюзий — это иллюзия большего размера Луны у горизонта, чем в открытом небе.

От иллюзий следует отличать *галлюцинации*, под которыми понимается появление зрительных, слуховых или иных ощущений при отсутствии соответствующих стимулов. Галлюцинации индивидуальны, они являются частью внутренней реальности человека и возникают, как правило, при особых состояниях сознания или организма человека, например, при крайнем утомлении, истощении (заблудившиеся в пустыне часто принимают тепловое марево над песками за озеро).

## 4.3. Представления

*Представления — это образы предметов, сцен и событий на основе их припоминания или продуктивного воображения.* Эти образы мы исследуем «мысленным взором», или «мысленным прослушиванием», «мысленным ощупыванием». Наиболее изученными являются зрительные представления.

Можно предложить следующую условную классификацию образов представлений: последовательные образы, эйдетические образы, пространственные представления, воображаемые образы, в том числе художественные.

*Последовательный образ* — это зрительное ощущение, возникающее после прекращения действия раздражителя, это «след» раздражения, который имеет определенную динамику. Например,

если посмотреть на яркий источник света, а затем закрыть глаза, то некоторое время будет наблюдаться яркий образ этого источника, затем он сменится более темным образом. При наблюдении яркого цветного объекта последовательный образ будет иметь контрастный оттенок. Последовательные образы влияют на яркость и цветность воспринимаемых предметов, особенно велика их роль при восприятии изображений на экранах телевизоров и мониторов. Длительность последовательных образов зависит от яркости и цветности основного изображения и от состояния центральной нервной системы. Обычно они длятся несколько секунд, но чем выше утомление, тем они дольше.

*Эйдетические образы* представляют собой воспроизведение во всех деталях с фотографической точностью и четкостью образов предметов, которые не воздействуют в данный момент на анализаторы человека. Эйдетические образы встречаются довольно редко, обычно у детей. Их иногда называют «фотографической памятью». Взрослые утрачивают такую способность, возможно, за счет формирования вербальной памяти.

*Пространственные представления* — это представления о пространственных и пространственно-временных свойствах и отношениях: величине, форме, относительном расположении объектов, их движении. Пространственные представления — необходимый элемент познания и практической деятельности, особенно профессионально-технической, так как они позволяют оперировать мысленными схемами и моделями. В пространственных представлениях могут искажаться реальные расстояния, отсутствовать незначимые подробности, и наоборот, непропорционально выделяться важные.

*Воображение* — это представления того, что человек непосредственно не воспринимал, и того, чего вообще не было и даже не могло быть. Это преобразование образов реальности и порождение на их основе новых образов. Как писал С.Л. Рубинштейн, будучи существами действительными, «люди не только созерцают и познают, но и изменяют мир, преобразуя его. Для того чтобы преобразовывать действительность на практике, нужно уметь преобразовывать ее и мысленно»<sup>1</sup>. В воображении человек преобразовывает действительность, предвосхищает будущее, создает новое, поэтому воображение относят к творческим процессам.

Представления занимают промежуточное положение между эмпирическими познавательными процессами (ощущения и восприятие) и абстрактно-логическими (мышление). Для возникновения образов представлений не требуется непосредственное

воздействие раздражителей на органы чувств — они подсказаны памятью и воображением. На образы представлений влияет индивидуальный практический опыт человека, а также социально-историческая ситуация и существующие традиции.

#### 4.4. Внимание

Актуальные, личностно значимые стимулы выделяются вниманием. Выбор осуществляется из всех сигналов, доступных восприятию в данный момент. Восприятие связано с приемом и обработкой информации, поступающей от всех органов чувств. Внимание ограничивает лишь ту часть ее, которая будет реально обработана. По отношению к ощущениям, восприятию и мышлению внимание выполняет регулирующую функцию: оно определяет то, что будет воспринято и осознано.

Существует две группы факторов, определяющих избирательность внимания:

- факторы, характеризующие внешнюю структуру раздражителей, т.е. физические параметры сигнала: его интенсивность, частота, новизна;
- факторы внутреннего происхождения: соответствие поступающей информации потребностям человека, его эмоциональному состоянию, актуальности данной информации. Недостаточно автоматизированные действия также требуют повышенного внимания.

Р. М. Грановская предлагает следующие способы организации внимания слушателей, что необходимо в деловых переговорах, педагогической работе, светской беседе. При организации внимания через «внешнее» нужно предпринимать следующие действия:

- усиливать с помощью повторов значимой информации;
- представлять содержание неполно, чтобы увеличить интерес к тому, что недоговаривается;
- систематизировать материал, периодически подводя итоги и структурируя информацию.

Используя внутренние факторы в целях привлечения внимания следует:

- излагать материал с ориентацией на личные интересы слушателей;
- задавать вопросы в такой форме, которая предполагает развернутые, а не односложные ответы собеседника («так-так», «да», «нет» и т.п.).

Основными характеристиками процесса внимания являются концентрация, устойчивость, распределение, переключаемость.

<sup>1</sup> Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии: в 2 т. — Т. 1. — М., 1989. — С. 345.

*Концентрация внимания* — это состояние сознания, необходимое, чтобы включиться в деятельность, сосредоточиться на задаче. Концентрация предполагает повышение интенсивности сигнала, либо увеличение значимости выполняемой деятельности или ограничения поля восприятия.

*Устойчивость внимания* — длительность привлечения внимания к одному и тому же объекту или задаче. Устойчивость произвольного внимания, возникающего без нашего усилия, сохраняется всего 2 — 3 секунды. Произвольное внимание, которое достигается волевым усилием, ослабляется через 15 минут напряженной работы, затем начинает колебаться. Послепроизвольное внимание возникает как результат развития произвольного, как эффект вработываемости. Оно не нуждается в сознательном контроле и со стороны похоже на произвольное, так как не требуется никакого усилия для сосредоточения на материале или деятельности.

*Распределение внимания* — это способность человека одновременно концентрироваться на нескольких объектах, что дает возможность совершать сразу несколько действий. Однако есть основания полагать, что одновременно протекает только один вид сознательной деятельности — субъективное ощущение одновременности обязано быстрому последовательному переключению с одного вида на другой. Таким образом, *переключаемость* — это обратная сторона распределения внимания. Она определяется скоростью перехода от одного вида деятельности к другому. Плохая переключаемость приводит к рассеянности.

Человеческий мозг — сложно организованная система. Внимание является показателем его активности. Если оно падает, значит, что-то разладилось в этой системе. Для активизации нужно использовать другие анализаторы, кроме зрительного. Многие люди говорят, что не могут работать при громком шуме, но оказывается, что в абсолютной тишине также невозможно работать, поэтому необходимы негромкие фоновые звуки. Это может быть шум за окном или негромкая приятная музыка. Некоторые запахи (например, лимона, лаванды или жасмин) также повышают нашу активность.

#### 4.5. Память

Память — один из важнейших психических процессов. Она лежит в основе формирования индивидуального опыта человека, его речи, мышления, эмоций, двигательных навыков. Память необходима для накопления знаний, успешной и продуктивной работы и является непременным условием обучения и развития индивида, становления его как личности.

В структуре памяти можно выделить три основных звена: запоминание воспринятой информации, ее *сохранение* и *извлечение* того, что сохранилось.

Одним из количественных показателей, позволяющих оценить продуктивность запоминания, является *объем памяти*, т. е. количество элементов, или единиц информации, которое человек может воспроизвести сразу после запоминания (непосредственное воспроизведение), либо через какое-то время (отсроченное воспроизведение). Объем непосредственной памяти равен  $7 \pm 2$  единицы информации. Объем отсроченного воспроизведения меньше, при этом снижается и точность воспроизводимого материала, происходит забывание.

*Забывание* — естественный и даже необходимый процесс, освобождающий память для новой информации. Однако важно так забывать, чтобы можно было вспомнить. Процесс переработки информации происходит и во время сна. Когда человек спит, мозг сохраняет свою активность, и она направлена на то, чтобы непосредственную, конкретную, оперативную информацию перевести в обобщенные представления о предмете, где на первый план выходят его существенные признаки и стираются частные особенности.

*Запоминание* происходит в двух режимах — произвольном и произвольном. Произвольное запоминание — это специальное действие, направленное на сохранение определенной информации в определенном виде и, нередко, на определенный срок. При произвольном запоминании не ставится задача запомнить, чтобы воспроизвести. В этом случае в памяти откладывается то, что сопутствовало выполнению других заданий, было включено в них и не связано прямо с запоминанием. Эффективность произвольного запоминания зависит от умственной активности человека, его самостоятельности при работе с материалом.

В индивидуальном развитии человека произвольное запоминание предшествует произвольному и в дошкольном возрасте является основной формой накопления опыта. Позднее складывается произвольное запоминание, позволяющее сознательно и целенаправленно усваивать необходимые знания. Одновременно развивается и произвольное, обогащаясь взаимодействием с другими психическими процессами, прежде всего с восприятием и мышлением.

Память — это вид психической деятельности человека и, как всякая деятельность, она требует определенных приемов организации. Способы запоминания могут быть разделены на две большие группы: мнемотехнические, используемые там, где требуется специальное заучивание или материал не подлежит смысловому анализу, и приемы, связанные с интеллектуальной работой над материалом.

Некоторые способы организации запоминаемого материала известны с давних времен. Практически вся мнемотехника основана на одном и том же принципе: чем лучше организована информация, тем лучше она запоминается. Основные способы организации материала при запоминании:

- группировка материала как, например, при заучивании номеров телефонов;
- нахождение ассоциаций для установливания сходства между запоминаемым предметом и давно знакомым;
- использование зрительных образов для запоминания слов;
- использование ритма или рифмы для запоминания последовательности слов;
- включение запоминаемого материала в более широкий контекст;
- использование ключевых слов;
- смысловая организация материала при запоминании.

Существуют два фундаментальных требования, без которых невозможна продуктивная работа памяти: 1) наличие мотивации, заинтересованности; 2) умение видеть и наблюдать.

#### 4.6. Мышление и речь

Мышление не только высший, но и иной уровень познания. Результатом, предшествующих уровней познания (ощущения, восприятия, представления) является наглядный образ — отражение объективной реальности той или иной степени адекватности. В мышлении оперируют понятиями.

*Понятие* — это символическое обобщенное представление предметов, явлений или событий, имеющих по меньшей мере одну общую черту, которая проявляется независимо от каких-то частных ситуаций. Таким образом в понятиях отражаются общие, существенные и отличительные признаки предметов и явлений действительности. Стол, друг, справедливость, менеджмент — это все не просто слова, а понятия, так как давая им определение, мы как раз и находим эти общие признаки.

Понятия лежат в основе знания людей о мире, накопленные человечеством в процессе его исторического развития. Каждое новое поколение усваивает понятия в готовом виде, т.е. в уже сложившихся терминах и определениях, а также развивает их и продвигает познание дальше. *Обучение* заключается в усвоении сложившихся понятий и в овладении мыслительными механизмами, которые позволили бы создавать/развивать новые понятия.

Дж. Брунер считал, что необходимо различать формирование понятий и их усвоение. *Формирование понятия* — это отличие

того, что похоже, от того, что не похоже. *Усвоение* — это процесс, в результате которого человек научается узнавать признаки, присущие каждому понятию. Понятие может быть усвоено на разных уровнях: обыденном или научном.

Понятия делятся на несколько видов:

- по характеру отражения связей и отношений: *конкретные понятия* (стол, компьютер, вода) — *абстрактные понятия* (ценность, время, информация);
- по степени обобщенности: *общие понятия* (студент, собака, институт) — *единичные понятия* (мой пес Шарик).
- по объему: *простые понятия* (квадратный, синий) — *сложные понятия* (индивидуальность).

Усвоение понятий происходит постепенно за годы детства. При этом развитие идет от среднего уровня обобщения в двух направлениях: к более узким и к более глобальным категориям. Например, ребенок всех маленьких детенышей из семейства кошачьих (котят, тигрят, львят) называет «киской», позднее он будет относить их к определенному виду и даже конкретной породе: сиамская и пр. Так же с течением времени животное будет отнесено к семейству кошачьих, затем отряду хищных, классу млекопитающих.

Принцип мозговой организации процесса мышления — это обратимый перевод наглядных образов на символический язык речевых сигналов. Процесс мышления имеет место только тогда, когда под словесным понятием кроется конкретно образное содержание. Возникающие в голове образы могут стать основой мыслительного акта, если они получают символическое (словесное или формально-знаковое) оформление.

Содержание понятий раскрывается в суждениях. *Суждение* — это отражение связей и отношения между предметами или явлениями действительности или между их отдельными свойствами. Например, «завтра будет дождь», «бытие определяет сознание» и пр. Суждения могут быть единичными и всеобщими, истинными или ложными, утвердительными или отрицательными.

Для формирования понятий и формулирования суждений человек использует процесс *умозаключения*. Умозаключение — это рассуждение, в котором истинность определенного суждения выводится из истинности других суждений.

Логика и психология исследуют один и тот же предмет — мышление, но с разных сторон: логика — продукты мышления (суждения, умозаключения), а психология — сам процесс.

Процесс мышления включает следующие мыслительные операции:

- анализ* — мысленное расчленение целого на отдельные части и выделение отдельных признаков, свойств, связей, отношений;
- синтез* — мысленное воссоединение компонентов в целое;

*сравнение* — установления сходства и различия отдельных объектов;

*абстрагирование* — выделение одним, значимых для данной проблемы, ситуации, признаков и отвлечение от других;

*обобщение* — выделение относительно устойчивых, инвариантных свойств предметов и отношений;

*конкретизацию* — мыслительная операция, противоположная абстракции, обычно используется в виде конкретных примеров из реальной действительности;

*классификацию* — разделение и последующее объединение предметов или явлений более общим понятием. Отнесение их к классу, группе явлений;

*систематизация* — мысленное расположение классов, предметов или явлений в определенном порядке в соответствии с существующими между ними связями. Благодаря систематизации явления отражаются в сознании не разобщено, а в системе, что позволяет глубже их понять, запомнить и использовать в практической деятельности.

Несмотря на то, что мышление — это качественно иной процесс по сравнению с перцепцией, он не может быть оторван от предшествующих психических процессов — существует «мостик» от непосредственного и конкретного отражения к отражению опосредованному. Таким переходом является допонятийное мышление, свойственное детям и встречающееся иногда на более поздних этапах развития. Особенности допонятийного мышления наиболее полно были изучены психологом Ж. Пиаже. Он выделил следующие особенности разных видов мышления:

- эгоцентризм;
- отсутствию различий между частным и общим;
- отсутствие различий между существенными свойствами и случайными особенностями;
- нечувствительность к логическому противоречию и переносному смыслу.

Ж. Пиаже считал, что развитие мышления есть результат развития системы операций, т. е. развитие логики ведет к познанию вещей. В соответствии с другой точкой зрения продвижение в познании вещей и отношений, приобретение практического опыта способствуют изменению и развитию самого мышления.

Различают следующие виды мышления: наглядно-действенное, наглядно-образное, словесно-логическое (различия по используемым средствам решения); теоретическое и практическое, (различия по способам решения).

*Наглядно-действенное мышление* — решение задачи осуществляется с помощью реального, физического преобразования ситуации или объектов.

*Наглядно-образное мышление* связано с представлением ситуаций и изменений в них, может включать видение явления или объекта с разных точек зрения, похоже по своей природе на воображение.

*Словесно-логическое мышление* характеризуется использованием понятий и логических конструкций, функционирует на базе языковых средств.

*Теоретическое мышление* — вид мышления, основанный на выделении и анализе внутренних характеристик изучаемых явлений, мысленном изменении объекта исследования.

*Практическое мышление* связано с постановкой целей, выработкой планов и проектов; часто разворачивается в условиях дефицита времени, что делает его иногда даже более сложным, чем теоретическое мышление.

Наибольший вклад в наши знания о механизмах мышления внесло изучение функциональной асимметрии коры головного мозга. Левое полушарие мозга осуществляет локальную обработку информации, связанной со словесными структурами, производит рациональное осмысление деятельности; в процессе решения задачи осуществляет дискретный перебор гипотез. Правое полушарие мозга осуществляет глобальную обработку информации и определяет вероятность каждой гипотезы. Это бессознательный процесс, связанный с пространственными представлениями и эмоциональной мотивацией. Таким образом, каждое полушарие говорит на своем языке, и только при совместной их работе осуществляется целостный процесс мышления. Каждый человек имеет свои особенности как в физическом развитии, так и в развитии мозговых структур. В зависимости от того, какое полушарие лучше развито (левое или правое), человеку будет присущ тот или иной стиль мышления: с опорой либо на формально-логические операции, либо — на пространственные отношения. Кроме того, в каждый период общественного развития отдается предпочтение тем или иным познавательным механизмам, и формируется (через воспитание и обучение) определенный стиль мышления.

Одним из наиболее важных средств реализации мыслительной деятельности является речь. *Речь* относится к поздно формирующимся психическим процессам. Она достигает высших показателей к 30—40 годам и держится на этом уровне довольно долго, иногда до конца физической жизни, в зависимости от социальной активности человека и профессионального статуса.

*Речь* — это специфически человеческий способ формулирования мыслей с помощью языковых средств. Будучи орудием мышления, речь в соединении с ним представляет собой рече-мыслительный процесс обобщенного и опосредованного отражения действительности. Через понятия, через значения слов люди

общаются, понимают друг друга, создают систему знаний и передают эти знания следующим поколениям. В речи используются разнообразные языковые средства, закрепленные правилами на соответствующих языковых ярусах: фонетическом, лексическом, грамматическом, семантическом, фразеологическом.

*Язык* — это система словесных знаков, относительно независимая от индивида, служащая для целей коммуникации, закрепления и передачи общественно-исторического опыта, формирования мыслей. Если язык — это потенциально существующая знаковая система, из которой каждый пользующийся ею берет то, что он может освоить с большим или меньшим приближением к норме, то речь каждого человека — это сугубо личное его действие, где наиболее полно проявляется он сам со своими переживаниями, личностными особенностями, интеллектом, уровнем культуры, потребностями в общении. Речь всегда конкретна, она всегда связана с конкретным человеком, конкретной ситуацией, конкретным временем.

Наиболее подвижная часть языка — лексика, она же носит зачастую и международный характер; некоторые слова просто перекочевывают из одного языка в другой без перевода. Это особенно заметно в наше время, когда слова типа «маркетинг», «презентация», «импичмент», «инвестиция» входят в разряд самых частых.

Речь у человека в различные периоды его развития выполняет определенные функции, и по тому, как они выполняются, можно судить о полноте, степени использования языковой системы, способностях индивида, его эмоциональных состояниях.

*Экспрессивная функция речи* отражает отношение человека к событиям действительности, его оценку, а также эмоциональные состояния, иногда — личностные особенности. Она проявляется не только в содержании высказывания, но и в голосе и ритмической организации высказывания. Экспрессивная функция речи объединяет человека с миром животных, пользующихся голосовой связью.

Еще одной важной *функцией речи* является *сигнификативная* (от англ. *significate* — обозначаю). Общение между людьми возможно тогда, когда все общающиеся пользуются одними и теми же словесными знаками и вкладывают в них одинаковый смысл. Общественная одинаковость знаков делает возможным адекватное общение с эффектом взаимного понимания.

*Интеллектуальная функция речи* дает возможность осуществить главнейшую функцию — быть орудием мышления, подчинять себе все виды и формы мышления, переходить от подсознательных невербализованных процессов к осознанному логически соразмеренным и соотнесенным. Важными показате-

телями действенности этой функции в речи являются умение точно, быстро и немногословно описать сложившуюся ситуацию, передать в достаточно компактной форме свои соображения партнерам по коммуникации, быстро уловить мысль собеседника, сориентироваться в литературе и сделать обобщающие выводы, предвосхитить дальнейшее развитие речевой темы. Речь является основным атрибутом сознания.

Проявления интеллектуальной функции в речи особенно важны для работников умственного творческого труда, для ситуаций коллективного решения сложных вопросов, вообще, для людей, взявших на себя функции управления и контроля. В Японии при подготовке менеджеров самые трудные тренировочные занятия состоят в умении изложить свои мысли на все уменьшающемся листке бумаги, причем переход на следующий этап тренинга возможен только после строгой экспертной оценки успешности выполнения предыдущего задания. Некоторые задания требуют не только толкового изложения информации, но и художественного ее оформления.

*Коммуникативная функция речи* вбирает в себя все предшествующие, поскольку речь вообще имеет смысл только в реальном и воображаемом общении.

Одним из основных признаков культуры речи является точное использование словесных знаков. Если содержание словесного знака вам недостаточно хорошо знакомо, вы сомневаетесь в правильности его употребления, лучше использовать другой, более знакомый знак, а не шеголять якобы своей эрудицией. Наконец, речь должна быть логичной и последовательной, соответствовать логике мышления.

#### 4.7. Интеллект

Интеллект является одним из самых сложных и многоуровневых образований человеческой психики. Известный советский психолог С.Л. Рубинштейн рассматривал интеллект как тип поведения человека — «умное, поведение». Ядро интеллекта составляет способность человека выделить в ситуации существенные свойства и привести свое поведение в соответствие с ними. В этом понимании выделяются два основных компонента: интеллект как способность познавать окружающий мир и как способ регуляции поведения на основе этого познания.

Итак, *интеллект* — это система психических процессов, обеспечивающих реализацию способности человека оценивать ситуацию, принимать решение и в соответствии с этим регулировать свое поведение. Интеллект особенно важен в не-



стандартных ситуациях, так как обеспечивает обучение человека всему новому.

Французский психолог Ж. Пиаже считал одной из самых важных функций интеллекта взаимодействие с окружающей средой через *адаптацию* к ней, т. е. умение ориентироваться в условиях и соответственно строить свое поведение. Адаптация может быть двух видов: *ассимиляция* — приспособление ситуации через изменение условий к человеку, его индивидуальному стилю умственной деятельности и *аккомодация* — приспособление человека к изменяющейся ситуации через перестройку стиля мышления.

Интеллект можно определить так же, как общую способность человека действовать целесообразно, мыслить рационально и эффективно функционировать в окружающей среде.

В психологии существует понятие общего интеллекта и двух его подструктур: вербального и невербального.

Под **общим интеллектом** понимается сложное интегральное качество, определенный синтез свойств психики, обеспечивающих в совокупности успешность любой деятельности. Уровень развития общего интеллекта часто измеряется через IQ — коэффициент интеллектуальности, который был предложен известным исследователем и автором специализированного теста на интеллект Д. Векслером. Наибольший интерес для человека представляет определение структуры интеллекта. Как мы выяснили, существует две подструктуры общего интеллекта. **Вербальный интеллект** — интегральное образование, функционирование которого осуществляется в словесно-логической форме с опорой преимущественно на знания. **Невербальный интеллект** — интегральное образование, функционирование которого связано с развитием наглядно-действенного мышления с опорой на зрительные образы и пространственные представления.

Как показали исследования ленинградского психолога Е. И. Степановой, процесс интеллектуального развития взрослого человека неоднороден, он характеризуется чередованием спадов и подъемов, а также изменением акцентов внутри системы психических познавательных процессов. Выделено несколько основных периодов интеллектуального развития: 18 — 25 лет — частая смена подъемов и спадов (через 1 — 2 года), неустойчивость и активная перестройка мыслительных функций; 26 — 35 лет — увеличение устойчивости, некоторое снижение уровня произвольной памяти, повышение произвольного внимания, общий подъем уровня развития интеллекта за счет повышения активности процессов мышления, формирование индивидуального стиля умственной деятельности; 36 — 40 лет — усиление целостности интеллекта, появление зрелости суждений, мудрости; после 40 лет — большее

развитие вербального интеллекта, который как бы противостоит процессу старения и ослабления интеллектуальных функций. В старших возрастах по мере накопления жизненного опыта и его профессионализации усиливается влияние индивидуального стиля умственной работы на интеллектуальное развитие человека.

Для того чтобы человек мог долго сохранять интеллектуальный потенциал, необходимо сознательно регулировать процессы накопления и логического преобразования знаний, вести активную умственную деятельность.

### Вопросы и задания для самопроверки

1. Перечислите основные психические познавательные процессы.
2. Перечислите известные вам модальности ощущений.
3. Дайте краткую характеристику зрительной модальности.
4. От каких физических параметров источника звука зависят слуховые ощущения?
5. Что такое бинокулярность и бинауральность?
6. Дайте краткую характеристику химических видов ощущений.
7. Что такое порог чувствительности, и какие пороги вам известны?
8. В чем различие между адаптацией и сенсбилизацией?
9. Какие существуют закономерности взаимодействия ощущений?
10. Что такое апперцепция?
11. Опишите основные свойства перцептивных образов.
12. В чем различие между иллюзиями и галлюцинациями?
13. Какие виды представлений вам известны?
14. В чем заключается роль воображения?
15. Охарактеризуйте внимание как регуляторный процесс.
16. Какие приемы можно использовать для организации внимания слушателей?
17. Назовите основные характеристиками процесса внимания.
18. Охарактеризуйте память как регуляторный процесс.
19. Какие составляющие процесса памяти вам известны?
20. В чем различия между произвольным и произвольным запоминанием?
21. Что такое мнемотехника и какие приемы вам известны?
22. Почему мышление является специфически человеческой формой познания мира?
23. Какие особенности допонятийного уровня мышления выделил Ж. Пиаже?
24. Какие виды мышления вам известны? Дайте их краткую характеристику.
25. Какие механизмы мышления изучаются современной нейронаукой?
26. Какой психический процесс является основным средством реализации мыслительной деятельности?
27. В чем заключаются различия между речью и языком?
28. Перечислите основные функции речи.
29. Какую важнейшую функцию, по мнению Ж. Пиаже, выполняет интеллект?

### Рекомендуемая литература

- Ананьев Б. Г. О проблемах современного человекознания. — М., 1999.
- Ананьев Б. Г. Психология чувственного познания. — М., 2001.
- Веккер Л. М. Психические процессы: в 3 т. — Т. 1. — Л., 1974.
- Глейтман Г., Фридлунд А., Райсберг Д. Основы психологии. — СПб., 2001.
- Годфруа Ж. Что такое психология: в 2 т. — М., 1998.
- Грановская Р. М. Элементы практической психологии. — СПб., 1997.
- Обозов Н. Н. Психология человека. — СПб., 2001.
- Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии: в 2 т. — Т. 1. — М., 1989.
- Современная практическая психология / под ред. М. К. Тутушкиной, Е. А. Соловьевой, О. Б. Годлиник. — СПб., 2005.

## ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА: ПРОБЛЕМА ИНДИВИДА И ЛИЧНОСТИ

### 5.1. Структура индивидуальности человека

Проблема индивидуальности была поставлена и разрабатывалась такими крупными психологами, как Б. М. Теплов, Б. Г. Ананьев, В. С. Мерлин и Б. Ф. Ломов. В исследованиях этих авторов было показано, что индивидуальность является интегральной характеристикой человека, объединяющей на системной основе его природные и социальные особенности. «Единичный человек как *индивидуальность* может быть понят лишь как единство и взаимосвязь его свойств как личности и субъекта деятельности, в структуре которых функционируют природные свойства человека как индивида»<sup>1</sup>.

Человек появляется на свет, обладая определенным набором заложенных психических свойств, которые получили названия *свойств индивида*. К ним относят возрастно-половые и типологические особенности (свойства нервной системы, тип телосложения, тип темперамента, структуру органических потребностей). Эти свойства развиваются по заложенной генетической программе. Человек не может изменить свои индивидные особенности, но он может научиться правильно их использовать, применяя свою систему способов и приемов деятельности и жизнедеятельности, т. е. выработать свой индивидуальный стиль деятельности.

Свойствами человека *как личности* являются его социальные характеристики: статусы и роли, ценностные ориентации, структура и мотивация общественного поведения. Системообразующими факторами личности выступают самооценка и характер как типичная форма поведения. Личностные особенности формируются в процессе жизненного пути человека. На них большое влияние оказывает социальное окружение.

Индивид формирует себя и реализует в деятельности. Понимание человека *как субъекта деятельности* включает три основных компонента: сознание как отражение действительности, деятель-

<sup>1</sup> Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. — СПб., 2001. — С. 280.

ность как преобразование реальности, творчество как создание новой реальности. Одной из главных характеристик человека как субъекта деятельности являются способности — общие и специальные.

Естественно, что разделение психических свойств на индивидуальные, личностные и субъектные относительно, так как они суть характеристики человека как целого, неделимого существа. Однако в целях исследования такое разделение на свойства является возможным и оправданным.

Разрабатываемое в современной психологии понятие индивидуальности впитало в себя достижения многих существующих в психологии подходов. Из гуманистической психологии — представления об уникальности и ценности каждого человека, из гештальтпсихологии — его структурность и целостность, из функционализма — активность и адаптивность, из бихевиоризма — вероятностный характер поведения, из психодинамических концепций — влияние ранних фаз развития на последующие, из генетической психологии и теории деятельности — наличие самих этих фаз.

Индивидуальность человека представляет собой сложную структуру, которая есть целостное образование с определенной организацией свойств. Функционирование такого образования возможно лишь при взаимодействии различных свойств, являющихся компонентами этой структуры.

Первым уровнем является природная основа (психофизиологический уровень), вторым — психологические свойства личности и третьим, самым высоким — социально-психологические свойства. Базовым блоком в структуре личности является индивидуальный опыт личности, в котором реализуются в знаниях, умениях, навыках, привычках и поступках человека. Управляющим блоком в этой системе является самосознание.

Развитие индивидуальности человека продолжается всю жизнь. С возрастом меняется лишь позиция человека — из объекта воспитания в семье, школе, вузе он превращается в субъекта воспитания и должен активно заниматься самовоспитанием.

Совершенствование и изменение самосознания личности обеспечивает человеку полноценную, плодотворную длительную творческую деятельность и оказывает влияние на изменения некоторых базовых качеств, в частности, характера. Например, усиление интереса к профессии ведет к интенсификации интеллектуальной деятельности, повышению мотивации, а развитие интеллекта — к поиску новых задач и целей этой деятельности, что приводит к формированию таких черт характера, как настойчивость, целеустремленность.

1

+1 СТРОКА

## 5.2. Темперамент

Темперамент является одной из наиболее изученных характеристик индивидуально-психологических различий между людьми. Представления о темпераменте и методы его оценки широко применяются в педагогической практике, системе профотбора, в медицине и других сферах общественной практики. Темперамент рассматривается как важнейший фактор трудовой, учебной и спортивной деятельности.

Выделено семь основных критериев, отличающих темперамент от других индивидуально-психологических особенностей человека:

- независимость от содержания, мотивов и целей деятельности;
- динамический аспект процесса взаимодействия человека с внешним и внутренним миром (темп, ритм, интенсивность протекания психических процессов);
- универсальность проявления во всех сферах жизнедеятельности;
- раннее проявление в детстве;
- устойчивость в течение длительного периода жизни;
- высокая корреляция с общими свойствами нервной системы и свойствами других биологических подсистем (эндокринной, телесной);
- наследуемость<sup>1</sup>.

Темперамент, в отличие, например, от характера человека, нельзя определить словом «хороший» или «плохой». Основные усилия человека при анализе черт темперамента должны быть направлены не на их изменение, а на выявление и осознание особенностей своего темперамента с тем, чтобы знать, какие виды и способы деятельности больше соответствуют его природной предрасположенности. Свойства темперамента не столько привносят в деятельность различные оттенки, сколько задают границы, т. е. оберегают организм от чрезвычайно большого или, наоборот, чрезвычайно малого расхода энергии. Таким образом, темперамент характеризует адаптивные возможности человека.

В психологии к темпераменту существует два подхода: типологический и структурный. В каждом из этих подходов есть свои преимущества и недостатки.

Более ранним является *типологический подход*. Его представители считали, что существует ряд типов темперамента, представляющих собой целостные образования, хотя и расходились

<sup>1</sup> Русалов В. М. О природе темперамента и его месте в структуре индивидуальных свойств человека // Вопросы психологии. — 1985. — №1.

во мнениях об их числе. При этом тип темперамента зависит от функционирования одной из биологических подсистем организма. Наиболее известны четыре группы типологических теорий.

*Гуморальная (жидкостная) теория* темперамента была создана еще Гиппократом. В Древней Греции предполагали, что определенное соотношение жидкостей организма, которых тогда было известно только четыре, является основной причиной различий в психике и поведении человека. От названий этих жидкостей произошли принятые и поныне названия типов темперамента: кровь — сангвиник, желчь — холерик, черная желчь — меланхолик, слизь — флегматик.

В *соматических теориях* особенности темперамента связываются с особенностями строения тела человека. Наиболее известными являются типологии Э. Кречмера и У. Шелдона — С. Стивенса. Например, Э. Кречмер выделил три типа телосложения, каждому из которых соответствует определенный психический склад и склонность к тому или иному психическому заболеванию: астеническое телосложение — замкнутость, эмоциональная ранимость, утомляемость; пикническое — разговорчивость, общительность, склонность к гедонизму; атлетическое — агрессивность, властолюбие.

Научный период изучения темперамента начался с работ И. П. Павлова, который связывал тип темперамента с функционированием нервной системы. Он выделил ряд свойств нервной системы и описал типы следующим образом: *сангвиник* — это сильный тип нервной системы (т. е. нервные процессы обладают силой и продолжительностью, что выражается, например, в большой работоспособности людей этого типа, способности дольше выдерживать различные нагрузки; у этих людей более высокая устойчивость к инфекциям и сопротивляемость стрессам и т. д.); *уравновешенный* (т. е. между возбуждением и торможением равновесие, они сбалансированы); *подвижный* (возбуждение легко сменяется торможением, и наоборот). *Холерический* темперамент связан с сильным, но неуравновешенным типом (с преобладанием возбуждения над торможением), *флегматический* — с сильным уравновешенным, но инертным, не подвижным типом, *меланхолический* — со слабым неуравновешенным типом нервной системы. И. П. Павлов предположил, что должны существовать и другие типы темперамента, с другими комбинациями свойств нервной системы, т. е. «научные основания» для поиска новых типов есть, но наблюдения, практика пока их не выделяют.

Во второй половине XX в. активно развивались типологические теории, базирующиеся на анализе различий *морфофункциональных образований мозга*. Это теория Г. Айзенка, в которой темперамент описывается свойствами «экстраверсии — интроверсии»,

зависящими от порогов активации ретикулярной формации (экстраверсия — высокий, интроверсия — низкий), «нейротизма», связанного с уровнем активации лимбической системы. П. В. Симонов и П. М. Ершов к свойствам темперамента относят характер вероятностного прогнозирования поведения (высоковероятностное — фронтальная кора, маловероятное — гиппокамп) и силу потребностей (доминантные — гипоталамус, субдоминантные — миндалина).

Сильной стороной типологического подхода является понимание темперамента как целостного психологического образования, недостатком — опора на какую-то одну биологическую подсистему, из чего нельзя получить целостность.

Представители *структурного подхода* описывают темперамент через набор признаков, психологических составляющих, связанных с разными подсистемами организма. Однако мнения различных авторов расходятся в числе и наименовании этих составляющих.

В. Д. Небылицын выделил три ведущих компонента темперамента. В их числе:

*общая психическая активность* индивида — «тенденция личности к самовыражению, эффективному освоению и преобразованию внешней действительности» (В. Д. Небылицын);

*моторика* — функция двигательного и речедвигательного аппарата;

*эмоциональность* — особенности возникновения, протекания и прекращения эмоций.

По мнению В. С. Мерлина и его учеников, в качестве основных психологических характеристик темперамента выступают:

*активность* — степень взаимодействия с окружающим миром;

*реактивность* — сила и длительность реакции после прекращения действия стимула;

*темповые характеристики* — скорость выполнения любых действий — речи, ходьбы, движений и др.;

*эмоциональность*;

*чувствительность* — тонкость восприятия внешнего мира;

*ригидность* — *пластичность* — способность к быстрой перестройке в деятельности;

*экстраверсия* — *интроверсия* — обращенность вовне или внутрь себя;

*нейротизм* — неуравновешенность, нестабильность;

Исследования темперамента, проводимые в институте психологии РАН под руководством В. М. Русалова, позволили экспериментально выделить четыре фундаментальных свойства темперамента, которые могут различаться в зависимости от сферы

его проявления: психомоторной, интеллектуальной или коммуникативной. К ним относятся:

*эргичность* — мера напряженности процесса взаимодействия человека со средой;

*пластичность* — гибкость процесса переключения с одних программ поведения на другие;

*скорость* — быстрота протекания психических процессов;

*эмоциональность* — впечатлительность.

Достоинством данной концепции является то, что на ее основе был разработан опросник формально-динамических свойств индивидуальности (ОФДСИ), позволяющий диагностировать 12 шкал темперамента: четыре свойства, проявляющиеся в трех сферах деятельности.

### 5.3. Характер

*Характер есть совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающихся и проявляющихся в деятельности и общении, обуславливающих типичные для нее способы поведения.* Те особенности личности, которые относятся к характеру, называют чертами характера. Черты характера — это не случайные проявления личности, а устойчивые особенности поведения человека, особенности, которые стали свойствами самой личности. Например, мы знаем, что в отдельных случаях человек может проявить смелость, настойчивость, правдивость, откровенность. Однако эти отдельные проявления в жизни и деятельности человека еще не являются чертами его характера. Когда мы определяем характер, то говорим не о том, что какой-то человек проявил смелость, правдивость, откровенность, а что человек — смелый, правдивый, откровенный. Это значит, что смелость, правдивость, откровенность являются свойствами данного человека; чертами его характера, что и при иных обстоятельствах мы можем ожидать от человека их проявления. Таким образом, в характере выражаются наиболее типичные, существенные особенности человека.

В структуре характера выделяют четыре группы черт, выражающие отношение личности к определенной стороне жизни:

— к труду (например, трудолюбие, склонность к творчеству, добросовестность в работе, ответственность, инициативность, настойчивость и противоположные им черты — лень, склонность к рутинной работе, безответственность, пассивность);

— к другим людям, коллективу, обществу (например, общительность, чуткость, отзывчивость, уважение, коллективизм и

замкнутость, черствость, бездушие, грубость, презрение, индивидуализм);

— к самому себе (например, чувство собственного достоинства, правильно понимаемая гордость и связанная с ней самокритичность, скромность и противоположное ей самомнение (иногда переходящее в тщеславие), заносчивость, обидчивость, эгоцентризм, эгоизм);

— к вещам (например, аккуратность, бережливость, щедрость, скупость и т. п.).

Стержнем сформировавшегося характера являются морально-волевые качества личности. Человек с сильной волей отличается определенностью намерений и поступков, большой самостоятельностью. Он решителен и настойчив в достижении поставленных целей. Безволие человека обычно отождествляется со слабохарактерностью. Даже при богатстве знаний и разнообразии способностей слабовольный человек не может реализовать всех своих возможностей.

Любая черта характера при чрезмерном развитии может делать характер человека деформированным, несбалансированным, или, как говорят специалисты, акцентуированным. *Акцентуированные характеры* весьма разнообразны, но их обладатели всегда «бросаются в глаза»: им «присуща готовность к особенному, т. е. как к социально положительному, так и к социально отрицательному развитию» (К. Леонгард). Эти черты накладывают совершенно определенный отпечаток на личность. При очень сильной выраженности этих черт человек с трудом приспосабливается к условиям жизни. Однако они же определяют своеобразие личности, то, что позволяет ей выделяться на общем фоне.

### 5.4. Способности

Способность — одно из наиболее общих психологических понятий. Б. М. Теплов предложил три признака способностей, которые и легли в основу определения, наиболее часто используемого специалистами. Итак, способности:

1) это индивидуально-психологические особенности, отличающие одного человека от другого;

2) те особенности, которые имеют отношение к успешности выполнения деятельности или нескольких деятельностей;

3) не сводимы к знаниям, умениям и навыкам, которые уже выработаны у человека, хотя и обуславливают легкость и быстроту приобретения этих знаний и навыков.

Различают специальные и общие способности. *Общие способности* связаны с общими условиями ведущих форм человеческой

деятельности (вопросы деятельности мы рассмотрим ниже), а *специальные* — с отдельными видами деятельности (например, музыкальные способности).

Один из самых сложных вопросов — вопрос о происхождении способностей: они наследуются или формируются прижизненно?

Известно множество доказательств в пользу генотипических предпосылок способностей. Существуют природные предпосылки способностей — *задатки*, но нет точных сведений о том, в чем именно они состоят. Возможно, это некоторые свойства нервной системы — степень общей активности, повышенная чувствительность нервных структур и т. п. Возможно, это какая-то специальная предрасположенность, например, к восприятию звуков, красок, пространственных форм, к установлению связей и отношений, к обобщениям и т. п.

Однако насколько успех в развитии способностей зависит от наследственных задатков? Общий вывод, который можно сделать на основании проводимых исследований, определяет значение условий воспитания для формирования способностей: факторы среды обладают весом, соизмеримым с фактором наследственности, и могут иногда полностью компенсировать или, наоборот, нивелировать действие последнего.

Насколько проявится и оформится задаток, зависит от условий индивидуального развития. Но пока нет способов определить меру участия генотипического фактора в развитии способностей. Вопрос выявления механизмов формирования и развития способностей — один из первостепенных в современной психологии.

Точные механизмы такого процесса еще неизвестны. Однако некоторые сведения могут быть привлечены к обсуждению этого вопроса. Это, прежде всего данные о сензитивных периодах *формирования функций*.

Каждый ребенок в своем развитии проходит периоды повышенной чувствительности к тем или иным воздействиям, к освоению того или иного вида деятельности. Известно, например, что у ребенка 2—3 лет интенсивно развивается устная речь, в 5—7 лет он наиболее готов к овладению чтением, в среднем и старшем дошкольном возрасте дети увлеченно играют в ролевые игры и обнаруживают чрезвычайную способность к перевоплощению и вживанию в роли. Важно отметить, что эти периоды особой готовности к овладению специальными видами деятельности рано или поздно кончаются, и если какая-то функция не получила своего развития в благоприятный период, то впоследствии ее развитие оказывается чрезвычайно затруднено, а то и вовсе невозможно. Например, в подростковом возрасте уже очень трудно научиться грамотному письму и речи.

Неотъемлемый компонент способностей — повышенная мотивация. Она обеспечивает интенсивную и в то же время «естественно» организующуюся деятельность, необходимую для развития способностей. Общий, повторяющийся факт состоит в том, что одаренные дети обнаруживают сильную тягу к занятиям той деятельностью, к которой они способны. Они могут буквально часами изо дня в день заниматься интересующим их делом, не уставая и как бы вовсе не напрягаясь. Это для них одновременно и труд и игра. Все их интересы, переживания, поиски, вопросы концентрируются вокруг этих занятий.

Неблагоприятные условия для развития способностей могут быть различной природы. При высокой спонтанной активности ребенка это может быть нехватка соответствующих впечатлений — обедненная среда. При неблагоприятных общих условиях воспитания, энергия ребенка может тратиться на неконструктивные переживания и «откачиваться» от развивающихся способностей. Наконец, неправильное обращение с мотивацией, например, излишнее принуждение, может погасить спонтанную активность ребенка и «засушить» способность.

## 5.5. Индивидуальные стили

В качестве интеграторов различных подструктур индивидуальности выступают индивидуальные стили (В. С. Мерлин). Индивидуальный стиль деятельности объединяет свойства индивида и свойства субъекта деятельности. Индивидуальный стиль общения — индивидные и личностные свойства; когнитивные стили — свойства субъекта деятельности и свойства личности.

*Индивидуальный стиль деятельности* (в учении, труде, спорте) — характерная для данного индивида система навыков, методов, приемов, способов решения задач той или иной деятельности, обеспечивающая более или менее успешное ее выполнение. Комплекс индивидуальных особенностей человека может лишь частично удовлетворить требованиям какого-либо вида деятельности. Поэтому человек сознательно или стихийно мобилизует свои ценные для данного вида работы качества и в то же время компенсирует или преодолевает те, которые препятствуют достижению успеха. В результате создается индивидуальный стиль деятельности — неповторимый вариант типичных для данного человека приемов работы.

В настоящее время индивидуальный стиль исследован в основных видах предметной деятельности: игре, труде, спорте и учебной деятельности. Наиболее общий и основной его признак — соотношение ориентировочных, исполнительных и

контрольных операций. Установлены два основных типа таких соотношений:

- ориентировочные операции в основном предшествуют исполнительным и очень детализированы, создается подробный мысленный план действий; при выполнении он почти не изменяется; часто используются контрольные операции;
- предварительная ориентировка кратковременна, мысленный план имеет целостный и схематичный характер; в процессе выполнения он детализируется и видоизменяется; контрольные операции применяются редко.

Не существует идеального стиля деятельности человека. Одна из важнейших задач обучения состоит в том, чтобы помочь человеку найти стиль деятельности, наиболее соответствующий его индивидуальным особенностям. Условием выработки индивидуального стиля является положительная направленность в деятельности и активная мотивация.

*Индивидуальный стиль общения* — это набор приемов и способов, при помощи которых создаются такие межличностные отношения, которые способствуют наилучшему выполнению предметной деятельности и поддержанию комфортного эмоционального состояния обладателя стиля. Характеристиками индивидуального стиля общения являются:

- уровень общения: эмоционально-личностный или ролевой;
- преобладающий тип высказываний в сочетании с определенными действиями: сотрудничество и взаимопомощь возникают благодаря просьбам, советам, вопросам и ответам; отношения властвования и соперничества создаются в результате порицанию, угрозе;
- круг общения: широкий или узкий, хорошо или малознакомых людей;
- стиль лидерства: авторитарный или коллегиальный;
- средства общения.

Приведем несколько примеров. В предметной деятельности, особенно профессиональной, экстраверты выбирают эмоционально-личностный уровень общения (хорошие отношения с коллегами, душа коллектива); интроверты — ролевой, или деловой уровень. Интроверт не может зайти просто так в кабинет к другому или позвонить и поболтать, он будет говорить о деле.

Экстраверты предпочитают широкий круг общения с малознакомыми людьми, с которыми они легко могут устанавливать отношения. На таких людей они производят лучшее впечатление, так как при близком знакомстве выясняется, что у них достаточно много отрицательных черт. Интроверты предпочитают узкий круг хорошо знакомых людей, им трудно устанавливать новые отношения.

Исследования психологических особенностей пользователей Интернета показали, что фанаты Интернета более тревожные, интровертированные, у них слабо выражены умения устанавливать контакты. Они выключены из непосредственного социального взаимодействия, но свою реальную потребность в общении такие ребята удовлетворяют в общении с помощью компьютера, где нет необходимости в личном установлении контактов, так как самая сложная фаза стандартизирована.

*Когнитивные стили* — это индивидуально своеобразные способы переработки информации о своем окружении (в том числе способы восприятия, структурирования, категоризации, понимания и интерпретации происходящего). Когнитивные стили помогают объяснить поведения личности, исходя из особенностей организации ее познавательной сферы.

Выделяют следующие виды когнитивных стилей:

- импульсивность (быстрый/неточный) — рефлексивность (медленный/точный);
- полезависимый (не вычлениют нужную, но скрытую в контексте информацию) — полenezависимый (высокая продуктивность аналитической деятельности);
- ригидный познавательный контроль (медленное переключение с одной формы переработки информации на другую) — гибкий познавательный контроль (быстрое переключение с одной — формы переработки информации на другую);
- узкий диапазон эквивалентности (детализаторы) — широкий (категоризаторы);
- когнитивная простота (видят за сложным простое) — когнитивная сложность (видят за простым сложное).

Связь между субъектными свойствами и личностными проявляется в том, что у человека с определенным стилем в предметной деятельности проявляется тенденция к усвоению соответствующего стиля в общении. По данным Х. Виткина и Д. Гудинафа, люди с полезависимым когнитивным стилем более внимательны к социальным сигналам, проявляют больший интерес к другим, более общительные и ориентируются на социальные оценки по сравнению с полenezависимыми. Полenezависимые проявляют высокую компетентность в межличностных отношениях: легче вступают в контакт, разрешают конфликтные ситуации, быстрее приходят к соглашениям по спорным вопросам. Полenezависимые показывают высокую продуктивность аналитической деятельности.

#### Вопросы и задания для самопроверки

1. Приведите определение индивидуальности.
2. Какие психические свойства относят к свойствам индивида?

3. Какие психические свойства включают в структуру личности?
4. Что такое темперамент?
5. Назовите, по каким критериям психологические свойства относят к свойствам темперамента.
6. В чем суть типологического подхода к темпераменту?
7. Какие типологические теории темперамента вам известны?
8. Какие свойства положены в основу типологии темпераментов И. П. Павлова?
9. В чем суть структурного подхода к темпераменту?
10. Какие свойства включал в темперамент В. С. Мерлин?
11. Какова структура темперамента согласно исследованиям В. М. Русалова?
12. Что такое характер?
13. Что является стержнем характера человека?
14. Что такое акцентуированный характер?
15. Назовите три основных признака способностей.
16. Что такое специальные и общие способности?
17. Какие факторы влияют на развитие способностей?
18. Что такое индивидуальный стиль деятельности?
19. От чего зависит индивидуальный стиль общения?
20. Какие когнитивные стили вам известны?

#### Рекомендуемая литература

- Ананьев Б. Г.* Человек как предмет познания. — СПб., 2001.
- Гиппенрейтер Ю. Б.* Введение в общую психологию. — М., 2002.
- Дружинин В. Н.* Психология общих способностей. — СПб., 1999.
- Ломов Б. Ф.* Методологические и теоретические проблемы психологии / отв. ред. Ю. Забродин. — М., 1989.
- Мерлин В. С.* Очерк интегрального исследования индивидуальности. — М., 1986.
- Небылицын В. Д.* Психофизиологические исследования индивидуальных различий. — М., 1976.
- Пиаже Ж.* Избранные психологические труды. — М., 1969.
- Психология для технических вузов / под общ. ред. В. Н. Дружинина. — СПб., 2001.
- Рубинштейн С. Л.* Основы общей психологии. — СПб., 1998.
- Русалов В. М.* О природе темперамента и его месте в структуре индивидуальных свойств человека // Вопросы психологии. — 1985. — №1. — С. 19—32.
- Русалов В. М.* Измерение темперамента человека // Психологический журнал. — 1992. — Т. 13. — № 2. — С. 133—140.
- Современная психология / под ред. В. Н. Дружинина. — М., 1999.
- Теплов Б. М.* Проблемы индивидуальных различий. — М., 1961.
- Шадриков В. Д.* Психология деятельности и способности человека: учеб. пособие для вузов. — М., 1996.

## Глава 6

### ВОЗРАСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ПСИХИКИ ЧЕЛОВЕКА

#### 6.1. Факторы развития и проблемы возрастной периодизации

Психическое развитие человека происходит под влиянием двух групп факторов: биологических и социальных. Среди них наиболее важными являются наследственность, среда, обучение, воспитание и активность человека.

Многообразие действующих причин особенно наглядно проявляется при рассмотрении возрастного развития человека. Под возрастным развитием обычно подразумевают свойственную всем людям последовательность смены периодов, на которые делится жизненный путь человека: детство, отрочество, юность, зрелый возраст, пожилой возраст, старость. При всей очевидности такого деления, тем не менее, возникает ряд вопросов, прежде всего, когда заканчивается один период и начинается другой, одинаковые ли по длительности эти периоды для всех людей и в разные исторические эпохи, если нет, то от чего это зависит, и ряд других. При попытках ответить на эти вопросы ученые сталкиваются с тем, что на онтогенетическое развитие человека влияет ряд факторов. В частности, Б. Г. Ананьев определял **возраст** как единство влияния роста, общесоматического и нервнопсихического созревания в условиях воспитания и жизнедеятельности человека. Таким образом, качественное своеобразие каждого возрастного периода определяется особенностями физиологического развития, социальной ситуацией и типом ведущей деятельности.

В возрастной периодизации жизни человека период развития количественно определяется продолжительностью его существования, измеряемой первоначально днями, затем годами и десятилетиями.

Наиболее разработанной и востребованной является периодизация детского и юношеского возраста (В. Штерн, П. П. Блонский, Д. Б. Эльконин, А. Валлон, А. Гезелл и др.). Л. С. Выготский предлагал использовать в качестве критерия для определения этапов возрастного развития ребенка те новообразования, которые характеризуют суть каждого возраста.



*Возрастное новообразование* — это тот новый тип строения личности и ее деятельности, те психические и социальные изменения, которые впервые возникают на данной ступени развития и которые в самом главном и основном определяют сознание ребенка, его отношения к среде, его внутреннюю и внешнюю жизнь. Возрастные изменения бывают двух типов. Медленные, эволюционные, при которых происходит незаметное внутреннее изменение личности ребенка (стадии), и быстрые, критические, когда за короткий срок ребенок меняется весь в целом, эти изменения иногда имеют катастрофический характер (кризисы). Это поворотные пункты в детском развитии, принимающие иногда формы острого кризиса.

В настоящее время активно разрабатываются периодизации, охватывающие взрослый возраст и старость (Э. Эриксон, Ш. Бюлер, Б. Г. Ананьев, Е. Ф. Рыбалко).

Рассмотрим возрастную периодизацию, предложенную Е. Ф. Рыбалко. В каждом возрастном периоде будет акцентировано внимание на развитии моторной, когнитивной, социальной сфер, а также выделена ведущая форма деятельности.

## 6.2. Детство

Период детства включает пять стадий (периодов). *Период новорожденности* — начальная фаза жизни человека, включающая акт рождения и переход от симбиотического (внутриутробного) типа существования к форме индивидуальной (внеутробной) жизни. В возрастной психологии нет единого представления о длительности периода новорожденности. Согласно Международной классификации этот период длится от 1 до 10 дней. Но поскольку только к концу 1 месяца завершается переход к новым условиям жизни, то период новорожденности Е. Ф. Рыбалко определяет хронологическими рамками от 0 до 1 месяца.

Бо́льшую часть времени (80 %) ребенок проводит во сне, который не сконцентрирован в ночное время суток, 20 % времени ребенок бодрствует, но само бодрствование носит полудремноый характер.

Первый объект, который ребенок выделяет из окружающей действительности — человеческое лицо. Из реакции сосредоточения на лице матери возникает важное новообразование периода новорожденности — «комплекс оживления» — это эмоционально положительная реакция, сопровождаемая движениями и звуками, которые прежде были хаотичны и не координированы, это первый акт общения и поведения — выделение взрослого и попытка воздействовать на него.

Психическое развитие ребенка до одного года — это *период младенчества*, который является началом индивидуального пути становления. Жизнь и деятельность ребенка вплетены в жизнь и деятельность ухаживающего взрослого. Общение ребенка с матерью является в этот период ведущей деятельностью. Оно должно быть окрашено эмоционально положительно, тем самым у ребенка создается эмоционально-положительный тонус, что служит признаком физического и психического здоровья. Дефицит общения, отрыв матери от ребенка в первые годы жизни вызывают значительные нарушения в психическом развитии ребенка и это накладывает отпечаток на всю его жизнь.

Первая потребность, которая формируется у ребенка — это потребность в другом человеке и на ее развитие нужно обратить внимание: с ребенком надо говорить, улыбаться, рассказывать ему сказки, не смущаясь тем, что ребенок еще не все понимает из того, что говорит ему взрослый.

Согласно Э. Эриксону, события первого года жизни формируют у ребенка основу базового доверия или недоверия в отношении внешнего мира.

Существенной чертой психики в младенчестве является одновременное формирование ее в различных направлениях. В первое полугодие жизни происходит чрезвычайно интенсивное развитие сенсорных механизмов. Развивается слуховое восприятие. Появляются реакции на голос матери.

Акт зрительного формирования на протяжении первых трех месяцев. В становлении зрительной перцепции (1—4 месяца), по наблюдениям Ж. Пиаже, предвестниками выделения объекта являются слежение ребенком за движущимися объектами и попытки вновь поймать приятный образ. Ребенок узнает лицо матери, различает предметы, связанные с кормлением. Постепенно происходит расширение круга запоминаемых объектов и вместе с тем удлинение сроков запечатления. В 4 месяца появляется «реакция на новизну».

Процесс интенсивного развития моторики с формированием акта хватания, что означает развитие руки в качестве органа действия и осознательной перцепции. Импульсивная активность руки первых недель жизни у младенцев сменяется образованием связей между зрением и движением рук.

Развиваются голосовые реакции ребенка: гуление, гуканье, лепет. Фонематический состав лепета соответствует фонематическому составу родной речи. Возникают первые призывы — попытки привлечь взрослого с помощью голоса, что свидетельствует о перестройке голосовых реакций в поведенческие. Во второй половине первого года жизни у ребенка начинает формироваться собственно речевая деятельность. В конце первого года жизни, а

в некоторых случаях и с 7—8 месяцев ребенок начинает произносить отдельные слова.

**Преддошкольный период** длится от года до 3 лет жизни — в это время на основе овладения речью осуществляется переход от естественного к социальному типу развития, т. е. создаются общие предпосылки для формирования личности и субъекта деятельности.

Происходит интенсивное овладение речью и словарным составом. Используя несовершенные первоначальные формы речи, ребенок делает попытки обобщить, классифицировать окружающие объекты. Направленное воздействие взрослого при помощи словесных инструкций организует деятельность и практическое взаимодействие ребенка с предметами, которые путем многочисленных повторений, тренировок способствуют развитию мыслительной функции обобщения. Преддошкольный период является начальным этапом в формировании прагматической, регуляторной функции речи, которая проявляется при выполнении простых программ, выраженных в словесной инструкции. Интенсивное развитие речевой деятельности связано с дальнейшим становлением мнемической функции.

Продолжает интенсивно формироваться перцепция. Одновременно происходит познание ребенком пространственных отношений между объектами и собственного положения в пространстве относительно других предметов. Ж. Пиаже отмечает способность ребенка с 18 месяцев показать направление своего движения, местоположение дома, обойти препятствие и достать мяч на основе представлений о траектории его движения.

Для стимулирования познавательной, практической активности ребенка в этот период большое значение имеют эмоциональные контакты с матерью. К основным причинам отставания психического развития в детском возрасте ученые относят недостаточность стимульного богатства среды, отсутствие социальных моделей поведения, долгую разлуку с матерью.

Социальная ситуация развития в преддошкольном возрасте: это «ребенок — предмет — взрослый». Новый тип деятельности, который рождается в этот период — *предметная деятельность*, направленная на усвоение общественно выработанных способов действия с предметами. Общение перестает быть ведущей деятельностью — оно становится формой организации предметной деятельности. Несмотря на то, что общение перестает быть ведущей деятельностью, оно продолжает развиваться и становится речевым.

Знаменитый кризис трех лет впервые был описан Э. Келер. Она выделила следующие важные его симптомы.

1. *Негативизм* — отрицательная реакция, связанная с отношением одного человека к другому. Ребенок отказывается вообще подчиняться определенным требованиям взрослых.

2. *Упрямство*. Ребенок настаивает на своем требовании, на своем решении. Тем самым происходит выделение личности и выдвигается требование с этой личностью считаться.

3. *Строптивость* близка негативизму и упрямству, но имеет специфические особенности, так как носит более генерализованный и более безличный характер. Это протест против порядков, которые существуют дома.

4. *Своеволие* — стремление к отделению от взрослого, к самостоятельности своего намерения, замысла. Ребенок хочет сам что-то делать.

5. *Обесценивание взрослых* — оскорбительные высказывания в адрес взрослых.

6. *Протест-бунт*. Все поведение ребенка, писал Л. С. Выготский, приобретает черты протеста, как будто ребенок находится в состоянии войны с окружающими, в постоянном конфликте с ними.

7. *Стремление к деспотизму* встречается в семье с единственным ребенком, который проявляет деспотическую власть ко всему окружающему.

**В дошкольный период.** Отделение ребенка от взрослого к 3 годам создает предпосылки для создания новой социальной ситуации развития. Впервые ребенок выходит за пределы своего семейного мира и устанавливает отношения с миром людей. Единственная деятельность, которая позволяет смоделировать отношения с другими людьми — это *сюжетно-ролевая игра*. Благодаря речи и общению, различным формам познания и включению в различные виды деятельности, в том числе игровые, продолжается формирование психических функций, и углубляется познание предметного мира.

В развитии основных свойств перцепции наблюдаются две противоречивые тенденции. С одной стороны, происходит становление и рост ее целостности, а с другой — проявляется детализация и структурность перцептивного образа. К 6 годам появляется способность вычленивать форму объекта — дети выкладывают контур фигуры без ошибок. Способность выделять объекты по форме и контуру означает формирование целостности восприятия. С 5—6 лет развивается структурность — способность к выделению и соотношению между собой структурных элементов в сложных объектах.

Идет процесс интенсивного развития доминирующей в это время психической формы — представлений. Об этом свидетельствуют появление у дошкольников творческого воображения. В этот период осуществляется переход от наглядно-действенного к наглядно-образному мышлению, с помощью которого дети познают.

В дошкольном периоде начинает складываться личность и ее структурные элементы (характер, интересы и др.), различные свойства и связи вещей в процессе оперирования образами этих вещей благодаря взаимодействию с взрослыми, и путем усвоения норм и нравственных критериев, регулирующих поведение.

Начинает складываться самосознание личности. В исследованиях подчеркивается важность точных оценочных воздействий взрослого в образовании точных представлений ребенка о себе: заниженные оценки вызывают у детей недоверие, отказ от деятельности, а завышенные — могут или исказить самооценку, или стимулировать уверенность ребенка в достижении хороших результатов. К 5-ти годам у ребенка складывается определенная позиция в группе, происходит дифференциация детей в системе межличностных отношений по социометрическому статусу.

Дошкольный период является начальным этапом формирования субъекта деятельности. Один из основных компонентов субъекта деятельности в дошкольный период — целеполагание. Появляется сосредоточенность, последовательность действий, самоконтроль, самооценка своих действий и получение результата. Под влиянием оценок и контроля взрослого старший дошкольник начинает замечать ошибки в своей деятельности, в работе других детей и выделять образцы для подражания.

Кризис семи лет сопровождаются следующие основные симптомы: возникает манерничество — ребенок что-то из себя «строит», что-то скрывает; теряется непосредственность, потому что между желанием и действием вклинивается переживание; возникают трудности в воспитании, так как ребенок начинает замыкаться и становится неуправляемым. Возникла новая внутренняя жизнь — жизнь переживаний, и теперь ориентация поведения будет осуществляться внутри этой новой жизни. Кризис требует перехода к новой социальной ситуации, в которой будет общественно необходима, полезная деятельность — это школа.

Затем следует *школьный период*. По мнению С. А. Рубинштейна, учение является основным видом деятельности, в котором формируется человек. Для готовности к школьному обучению, мысли учителя должны стать предметом рассуждения ребенка. Чтобы стал возможен переход от дооперационального мышления к операциональному, необходимо, чтобы ребенок перешел от центрации к *децентрации*. Центрация означает, что ребенок видит мир только со своей точки зрения. Д. Б. Эльконин полагал, что в ролевой игре дошкольника, происходит преодоление «познавательного эгоцентризма». Частое переключение в играх с одной роли на другую, переход на позицию взрослого постоянно меняет представления ребенка об абсолютности своего положения. Предметом мыслей и рассуждений становится мысль другого человека.

Осваивая способы познания объекта, ребенок приобретает способность выделить его параметры и на этой основе сравнить объекты, что ведет к преодолению непосредственного отношения к действительности. Способность выделения отдельных параметров объекта влечет качественные изменения в сфере мышления, в речи, воображении, памяти и восприятии. Так ребенок овладевает средствами и методами познавательной деятельности.

Важно в период школьного обучения развивать мотивационно-потребностную сферу, которая стимулирует уровень развития мышления и успеваемости. В процессе обучения интересы становятся более устойчивыми, дифференцируются по областям знаний. Радикальная смена мотивов происходит дважды: при переходе от младшего школьного возраста к подростковому и затем при переходе к юношеству.

Посредством учебной деятельности решаются задачи достижения различных социальных статусов: вначале освоение социальной позиции школьника (I—III классы), затем — члена социальной группы (IV—VII классы), и перспективная задача — определение положения в обществе (IX—X классы).

На протяжении школьного обучения формируются все более сложные системы понятий разного рода: начиная с локальных ассоциаций в виде конкретных отдельных знаний (I—III классы) и, заканчивая овладением межсистемными связями, образующимися в результате соотнесения разных систем знаний, относящихся к разным дисциплинам. Этот тип межпредметных ассоциаций очень важен для формирования у школьников мировоззрения.

Субъектом познания ребенок становится по мере того, как он приобретает умение слушать учителя и учеников класса, реагировать на их воздействия. Учебно-познавательная деятельность школьника имеет двойную стимуляцию: внутреннюю — удовлетворение от приобретенных знаний и умений, и внешнюю — достижения оцениваются учителем. Личность учителя имеет большое значение. Для учащихся наиболее ценными являются те качества учителя, которые определяют стиль его общения и создают благоприятные условия для учебного процесса: внимательное отношение, справедливость, хороший педагогический такт, и только затем много знаний.

### 6.3. Отрочество

Отдельное внимание необходимо уделить подростковому возрасту — самому неустойчивому, переломному критическому периоду. В настоящее время в развитых странах мира подростковый возраст имеет тенденцию к постоянному увеличению, охватывая почти

десятилетие — примерно от 11 до 20 лет. Исследователи подходят к подростковому периоду как к историческому образованию и полагают, что особенности и продолжительность этого возраста заметно варьируют в зависимости от уровня развития общества. Стабильных границ у подросткового возраста нет, они зависят от социальной ситуации развития поколений, в которой проходит жизнь конкретной личности.

Э. Шпрангер описал три типа развития отрочества. Первый тип развития характеризуется резким, бурным, кризисным течением, когда отрочество переживается как второе рождение нового «Я». Второй тип развития — плавный, медленный, постепенный рост; подросток приобщается к взрослой жизни без глубоких и серьезных сдвигов в собственной личности. Третий тип развития характерен для людей с высоким уровнем самоконтроля и самодисциплины. Подросток сам активно и сознательно формирует и воспитывает себя, преодолевая усилием воли внутренние тревоги и кризисы.

В работах Ш. Бюлер подростковый возраст определяется на основе понятия пубертатности — это период созревания, стадия, в которой человек становится половозрелым, хотя физический рост продолжается еще какое-то время. Фаза пубертатности проявляется в особых психических явлениях, которые связаны с вызреванием особой биологической потребности — потребности в дополнении. Внешнее и внутреннее возбуждение, которым сопровождается созревание, должно вывести подростка из состояния самоудовлетворенности и спокойствия, и побудить его к поискам и сближению с существом другого пола. Явления, сопровождающие созревание, должны сделать человека ищущим, неудовлетворенным в своей замкнутости и его «Я» должно быть раскрыто для встречи с «Ты». Нижней границей нормального начала пубертатности следует считать 10—11 лет, верхней — 18 лет.

Основные негативные черты, отмеченные Ш. Бюлер, это физическое и душевное недомогание, связанное с повышенной чувствительностью, раздражимостью, беспокойством, легко возбудимым состоянием, что приводит к непослушанию, драчливости и капризам. Подростки не удовлетворены собой, и это недовольство переносится на окружающий мир. Они разочарованы, потому что всюду воспринимают, прежде всего, отрицательное. В этот период особой притягательной силой обладает влечение к запрещенному, необычному, тайному, что выходит за пределы привычной жизни. Подростки чувствуют, что их поведение дурно, что их требования и бессердечные поступки не оправдываются обстоятельствами. Состояние безрадостно, они хотят быть другими, но их тело, их существо не подчинены им. Как наиболее привычные способы поведения Ш. Бюлер описывает пассивную

меланхолию и агрессивную самозащиту. Следствие всех этих явлений — общее снижение работоспособности, изоляция от окружающих или активно враждебное отношение к ним и различного рода асоциальные поступки.

Позитивный период приходит постепенно и начинается с того, что перед подростком открываются новые источники радости, к которым он до этого времени не был восприимчив. Это переживание чего-то прекрасного и, прежде всего, это природа. При благоприятных условиях источниками радости становятся наука и искусство. Мир ценностей, который служит источником счастья для взрослого человека, раскрывается ему впервые в юности. Любовь, теперь уже сознательно направленная на дополняющее «Ты», дает выход самому тяжелому напряжению.

Э. Эриксон, считавший подростковый возраст самым важным и наиболее трудным периодом человеческой жизни, подчеркивал, что психологическая напряженность, которая сопровождает формирование целостности личности, зависит не только от физического созревания, личной биографии, но и от духовной атмосферы общества, от внутренней противоречивости общественной идеологии. Для старшего подростка особую значимость приобретает мир взрослых, отношение и оценка последних оказывают решающее влияние на развитие его самосознания. Подросток обнаруживает повышенную чувствительность к нравственным поступкам взрослых, особенно к проявлению доброты, справедливости по отношению к нему. Новый тип социальных контактов, социальная переориентация личности связанные с «комплексом взрослости», затрагивают нравственную сферу отношений.

#### 6.4. Зрелый возраст

**Период взрослости.** В 1928 году Н. Н. Рыбников, начав разработку основного раздела возрастной психологии — психологии зрелости, предложил назвать его «акмеологией» или наукой о периоде расцвета жизненных сил человека. Нижняя граница периода в условиях нашего общества составляет 17—18 лет, верхняя — 55 лет для женщин и 60 лет для мужчин. Этот период является годами интеллектуальных достижений, заканчивается общесоматическое развитие, достигает оптимума физическое и половое созревание.

Психофизиологическая эволюция носит сложный характер, определяемый действием закона *гетерохронности* — разновременности созревания функций. Развитие взрослого человека противоречиво сочетает в себе процессы нарастания продуктивности одних функций, понижение работоспособности других и

стабилизацию третьих. Например, скорость двигательных реакций (время обведения фигур, скорость ходьбы) 18 — 19-летних превышает время реакций старшей группы. Однако точность обведения фигур и точность ходьбы у старших выше (Е. Ф. Рыбалко).

С возрастом повышается объем поля зрения, глазомер, дифференцированное узнавание, пространственное представление, константность опознания, внимание, но понижается острота зрения, кратковременная зрительная память, в то же время стабилизируется наблюдательность, общее интеллектуальное развитие. Б. Г. Ананьев пришел к выводу о несовпадении онтогенетической эволюции разного рода интеллектуальных функций: снижение невербальных функций (сенсорно-перцептивных и, прежде всего, абсолютной чувствительности) к 40 годам жизни, в то время как вербальные функции именно с этого периода прогрессируют наиболее интенсивно, достигая самого высокого уровня после 40 — 45 лет.

В качестве основного положительного фактора выступает трудовая деятельность, а также практический опыт и тренированность. Б. Г. Ананьев отмечал мощное влияние систематической нагрузки на проявление действительного потенциала психофизиологических функций.

Замедлению процессов старения интеллектуальных функций способствует уровень образования, который вместе с одаренностью замедляет инволюционные процессы на фоне длительного прогресса интеллектуальных функций; возрастает степень обучаемости (Б. Г. Ананьев). Средний максимум творческой активности для многих специальностей приходится на 35 — 39 лет. Таким образом, период взрослости является наиболее продуктивным для высших достижений интеллекта.

Особая значимость периода взрослости заключается в том, что, включаясь во все многообразие общественных отношений, человек становится их субъектом, сознательно формируя свое отношение к окружающему миру. Происходит формирование характера как системы.

**Период геронтогенеза.** Чрезвычайно противоречивый характер старения индивидуальной организации человека связан с количественными изменениями и качественной перестройкой обменных функций органов и тканей, включая разного рода новообразования. Одним из путей адаптации является мобилизация резервных возможностей организма. Усиление действия закона гетерохронности, активизирующего системы организма, проявляется в эффекте поляризации. Он состоит в том, что ослабление и разрушение одних элементов приводит к усилению других, что обеспечивает сохранность систем. Еще один способ повышения активности систем состоит в замене одних механизмов други-

ми, резервными, более древними и поэтому более устойчивыми по отношению к фактору старения — эффект резервирования. Благодаря эффекту компенсации существующие системы берут на себя не свойственные им ранее функции, возмещая работу ослабленных и разрушенных структур. В период геронтогенеза усиливается роль личностного фактора в создании здорового образа жизни. Определенной системой тренировок можно оптимизировать функции дыхания, кровообращения и мышечную работоспособность.

Центральным механизмом саморегуляции в пожилом возрасте является речь, что выражается в увеличении информативности и словарного запаса человека. Этому способствует высокий уровень образования, который поддерживает скорость речи, эрудицию, логическое мышление до глубокой старости. Сознательная организация жизнедеятельности и тренировки различных систем с использованием психомоторики, эмоций, речи будут способствовать накоплению резервных возможностей и новообразований.

Исследования жизненного пути людей в возрасте 61 — 75 лет показали, что качества личности людей вопреки неблагоприятным историческим событиям военного времени и при недостаточных природных данных, сниженной жизнеспособности способствовали не только сохранности трудоспособности, но и ее высокому развитию. Случаи недостаточной зрелости личности, выразившиеся в ограниченности социальной активности рамками, прежде всего, семейной сферы, коррелировали с недостаточным развитием трудоспособности, несмотря на то, что природные задатки были благоприятны.

Жизнеспособность человека связана не только уровнем образования, но и с родом занятий. Лица пенсионного возраста характеризуются высокой сохранностью тех функций, которые обеспечивали успешность профессиональной деятельности. Так, у ученых не изменялись с возрастом запас слов и общая эрудиция; у пожилых инженеров — многие невербальные функции; старые бухгалтеры выполняли на скорость и точность арифметические действия так же хорошо, как и молодые.

Особое значение имеет творческая деятельность, противостоящая инволюции человека в целом. Изучение биографий выдающихся людей в разных сферах науки и искусства показало, что они сохраняли высокую творческую продуктивность не только в пожилом, но и в старческом возрасте. Высокая самоорганизация также присуща творческому человеку и усиливается в поздний период его жизни. Творческая деятельность способствует не только психологическому, социальному, но и биологическому долголетию.

1. Какие адаптационные изменения происходят на уровне индивидуальной организации новорожденного?
2. По каким основным направлениям осуществляется развитие психики младенца?
3. Каково значение младенческого возраста в создании предпосылок развития речи и социального развития человека?
4. В чем состоит психическое своеобразие дошкольного периода? Какая психическая функция в этот период является ведущей?
5. Как начинается формироваться личность, субъект познания, общения и предметной деятельности в дошкольный период? Каковы причины развития психического отставания?
6. Какой ведущий тип деятельности характерен для дошкольного периода?
7. Назовите ведущую психическую форму, с которой связано своеобразие дошкольного периода.
8. В чем выражается готовность к школьному обучению?
9. В чем состоит специфика общения ученика и учителя?
10. Назовите характерные особенности подросткового периода.
11. Почему взрослость называется периодом акмэ?
12. В чем выражается своеобразие возрастного развития психофизиологических функций в период взрослости?
13. В чем заключается возрастная динамика творческой активности и продуктивности человека?
14. Каковы факторы сохранности и прогрессивного развития психофизиологических функций в период старения?
15. Какой тип регуляции поведения и жизнедеятельности способствует прогрессивному развитию человека и его психики?

#### Рекомендуемая литература

- Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. — СПб., 2001.  
 Бодаев А. А. Вершина в развитии взрослого человека. — М., 1998.  
 Выготский Л. С. Проблема возраста: собр. соч.: в 6 т. — М., 1984. — Т. 4.  
 Обухова Л. Ф. Возрастная психология. — М., 1996.  
 Лисина М. И. Проблемы онтогенеза общения. — М., 1986.  
 Пиаже Ж. Избранные психологические труды. — М., 1969.  
 Рыбалко Е. Ф. Возрастная и дифференциальная психология. — Л., 1996.  
 Фроликис В. В. Старение и биологические возможности организма. — М., 1975.  
 Эльконин Д. Б. Избранные психологические труды. — М., 1989.  
 Эрикссон Э. Детство и общество. — СПб., 1996.

## ПОТРЕБНОСТНО-МОТИВАЦИОННАЯ СФЕРА ЛИЧНОСТИ

### 7.1. Понятие о потребностях и их свойствах

Живой организм существует в процессе постоянного движения и обмена энергией с окружающей средой. Энергетический и динамический аспект жизненной активности человека и животного связывают с понятиями, обозначающими точечный источник активности — «потребность», ее причину и вектор — «мотив», и процесс развертывания, структурирования и изменения многообразных потребностей и мотивов — «мотивация». В отличие от других живых существ источники и процессы активности человека обуславливаются как биогенетическими, так и факторами социальной, культурной и духовной эволюцией человечества, а также индивидуальной историей развития личности. Психологические закономерности потребностно-мотивационной сферы личности используют в решении задач теории и практики управления, экономики и социологии труда, в маркетинге, торговле и рекламе, в политике и юриспруденции, в практике психотерапии и коррекции, в психологии, педагогике, воспитании, развитии и саморазвития человека.

Понятием *потребность* обозначают силу пока мало известной физической природы, развивающей у животных или человека состояния объективной нужды в материальных или идеальных объектах или условиях, которые необходимы для его нормального функционирования, самосохранения и саморазвития. Эта сила организует познавательные процессы, волю, апперцепцию, цели поведения живых существ в направлении, приводящем к снятию неудовлетворенной активности. Потребность приводит организм в напряжение, которое разряжается в момент получения желаемого. Однако, установлены закономерности, которые показывают, что с равной долей случаев при достижении объекта происходит не разрядка напряжения, а наоборот, возникает напряжение последующих потребностей и, вместе с этим нарушается достигнутое равновесие. Например, человек, достигнув поставленной цели, может ощущать дискомфорт, переживать ставшую вдруг бессмысленной жизнь. Поэтому он строит

новые планы и устремляется к более трудным целям, несмотря на вновь возникающее напряжение.

А. Н. Леонтьев называл соответствие содержания объекта существу потребностного состояния *опредмечиванием потребности*. Он отмечал, что в результате эволюции животных и человека расширяется круг предметов, отвечающих потребностям, развиваются способы их удовлетворения. Этот жизненный цикл приводит к трансформации и усложнению потребностей.

Например, появление многообразных пищевых красителей и модифицированных продуктов не только делает выбор покупателя зависимым от индивидуальных органических предпочтений, но и создает для него необходимость выбора марки производителя, географического места происхождения товара, его биохимического состава.

Активность проявляется в действиях. Предмет потребности дается в преодолении препятствий жизненной среды, посредством целой цепи действий, «направляемых на некоторые промежуточные, опосредующие цели, объединенных задачей движения» к предмету (Б. С. Братусь). Цели, действия, способы образуют операционально-технический состав, сопутствующий потребности и неотрывный от ее предмета. В процесс реализации потребностей включаются также другие психические познавательные функции — восприятие, внимание, память (и у человека, и у животного), мышление, сознание и речь (у человека).

Психическая активность высокоорганизованных живых организмов формируется в преломлении внешних воздействий через внутренние условия жизнедеятельности, которая сопровождается непрерывной обработкой сигналов из внешней и внутренней среды организма, включая биохимический и физический уровень живой клетки. Реакции на комплекс внешних раздражителей определяются внутренними импульсами активности и актуальным состоянием живого существа, придавая его потребностям свойство *избирательности* по видам действий, их направлениям и операционально-техническому составу. Еще одним свойством потребностей является *ограничение интенсивности активации*. Согласно классическому закону Йеркса — Додсона и Хебба, поведение эффективнее, если уровень общей активности (условно называемый бодрствованием) ближе к определенному оптимуму для конкретного организма. Низкий уровень активации уменьшает готовность живого организма к действиям. Чрезмерное повышение активации приводит к дезорганизации деятельности, а, следовательно, к нарушению процесса достижения или избегания потребности. Оптимумы активации являются индивидуальными для различных живых существ и субъектов активности.

Понятие «потребность» выражают часто словом *влечение* — это «наиболее примитивная биологическая форма направленности личности», «смутная потребность в чем-то» (К. К. Платонов) или «недифференцированная потребность» (А. В. Петровский). Близки к этому понятийному ряду слово *желание* (осознанная потребность, стадия формирования волевого компонента действия и начала стремления к цели) и слово *нужда* — недостаток организма или личности в чем-либо. В. Н. Мясищев замечал, что нужда как возможный момент активации поведения может существовать объективно, но субъективно не осознаваться, то есть не приобретать силы потребности и не развивать устремленности на объект.

Активность поведения животных регулируется как инстинктивно, суммой врожденных, безусловных рефлексов, которые закреплены филогенетически из-за родовидовой целесообразности, так и приобретаемыми при жизни условными рефlekсами. Регуляция поведения человека осуществляется целостным потребностно-мотивационным комплексом, в который включены когнитивно-смысловые образования психики — установки, личностные смыслы, системы общественных и индивидуальных значений и отношений, цели и ценностные ориентации личности, интересы, идеалы. Эти составляющие являются производными от потребностей и проявляются в динамике социального поведения человека и групп людей (Г. Г. Дилигенский).

*Идеал* — это некоторое предельное представление, формируемое в процессе познания реального или воображаемого объекта одним человеком или группой. *Интересы* реализуют содержания потребностей человека в познавательном избирательном его отношении к предметам, объектам, окружающим условиям и связывают человека или группы людей со специфическими видами деятельности, ориентированных на идеал. В сознании человека в «свернутом» виде содержатся знания о людях, вещах, идеях и условиях жизни в виде систем значений.

Объекты, которые становятся для конкретного человека в процессе усвоения социального опыта, значимо важными и значимо неважными, ориентируют его поведение и составляют систему его личностных *ценностей*. Ценности обнаруживаются в отношениях — активных, положительных или отрицательных связях с действительностью, в избирательности реакций и переживаний человека относительно определенных предметов, объектов, событий. Осознание переживаний, отношений и ценностей открывает для человека личностные смыслы действий. Вместе с этим проясняются цели активности. *Цели* — это более или менее четкие образы желаемого результата или «потребностного будущего».

*Установки* (психические образования также производные от потребностей) проявляются в готовности действовать опреде-

ленным образом, и зависят от вероятностного прогнозирования стимулов и реакций в ситуации. А. Г. Асмолов различает операциональные, инструментальные, целевые, смысловые установки.

Таким образом, основная функция потребностей заключается в потенциальной (точечной) энергии, инициирующей жизненно значимое поведение, активность, деятельность. Выделяются такие психологические свойства потребностей, как зависимость от факторов вне организма, рефлекторность, избирательность, пределы интенсивности, опосредованность актуальным состоянием организма, предметная содержательность, структурность (набор операционально-технических единиц активности), видоизменение во времени, сопряженность с другими психическими функциями и процессами (системность), порождение производных форм.

## 7.2. Классификация потребностей

Несмотря на отсутствие к настоящему времени общей теории и полного перечня потребностей, в существующих классификациях отмечен полиморфный состав потребностей, вертикальный и горизонтальный принцип в их регуляции. При этом критериями выделяемых классов служат виды, обусловленные предметным содержанием потребностей, а также сферы жизнедеятельности и уровни организации психики человека.

Со времени Аристотеля известно деление потребностей на телесные и духовные. С. Л. Рубинштейн отмечал, что потребности зависят от общества, в котором живет человек. Они тесно связаны с интересами, идеалами, психическими формами производными от потребностей, структурируются в иерархию по значимости для личности и общества и отражаются в виде чувства долга, страсти, протеста и т. д. Отечественные психологи останавливались на группе материальных или базовых, первичных, таких, как потребности в условиях и средствах жизни, в том числе труда и быта, в общении, отдыхе и подобное. Вторичными называли часто объединяемые социальные и духовные потребности: потребности в любимом труде и творчестве, обучении, информации, эстетике и др. (А. Н. Леонтьев, Б. Ф. Ломов, Е. П. Ильин и др.). А. В. Петровский классифицировал потребности по предмету — материальные и духовные, и по происхождению, разделяя группу низших (естественные, или биологические, витальные или органические) и группу высших (культурные и социальные, разделенные на материальные и духовные).

Деление потребностей на группы — материальные, социальные или культурные, духовные — относительно. Тот или иной предмет потребности и способы удовлетворения опосредуются

объективными конкретно-историческими условиями общества, уровнем достигнутого развития производительных сил, технологий и производственных отношений, культурой определенных социальных групп, опыт которых человек переживает. Отмечают и обратное воздействие потребностей конкретного человека на общество. Продукт общественного производства, согласно родоначальнику субъективно-психологической австрийской школы экономики К. Менгера (1871) в его теории «вменения», «светят отраженным светом» человеческих потребностей. Они наделяют производственные блага ценностью и полезностью, обуславливают «индивидуальную экономику», субъективный фактор (спрос) и предвосхищают объективные предложения рынка (М. С. Бункина и др.).

Отмечают врожденный характер важных для формирования личности человека потребностей в социальных контактах. Ценность и особое значение человеческих контактов, несвязанных с удовлетворением физиологических потребностей, подчеркивается эмоциональным реагированием ребенка на человеческое лицо. После рождения в возрасте около двух месяцев у ребенка отмечается так называемую социальную улыбку, которая возникает в ответ на появление в поле его зрения лица человека и которая сменяется видимыми признаками неудовольствия, когда лицо исчезает. Удовлетворенные потребности в контактах, в заботе, теплых чувствах и любви в начальные периоды жизни человека сопутствуют развитию адекватной самооценки и отношения к себе, различительного чувства «Я» и самосознания, тождественности самому себе. По мере взросления зафиксированные на том или ином уровне в младенчестве способы удовлетворения потребности в человеческих контактах формируют межличностные отношения и личностный стиль общения с другими людьми, самоуважение к себе и подсознательно приписываемые себе роли.

Врожденной считают также потребность в познании, физиологической основой которой служит, свойственная и животным, реакция на новизну, или ориентировочный рефлекс, описанный И. П. Павловым в качестве особого вида активности. Она состоит в мобилизации организма к возможным неожиданностям, не обязательно связанными только с основными биологическими инстинктами (пищевыми, половыми и т. д.), но подразумевает отклик на изменение сигналов любой сложности и видов.

К. К. Платонов подразделял потребности на группы: биологические (безусловнорефлекторные, или инстинктивные, и условнорефлекторные, или социализированные); патологические и социальные (трудовые, познавательные, эстетические, нравственные, правовые). З. Фрейд психическое развитие человеческой личности выводил из одной эротической потребности. Г. Мюррей



выделил группы «первичных», заложенных генетически, и «вторичных» (психогенных) потребностей, вырабатываемых в ходе познания и обретения жизненного опыта. К первой группе относятся, например, потребность в кислороде, обмене углекислым газом, в воде, пище, репродукции и подобные им 12 подразрядов. Во вторую группу входят, например, потребность в приобретении, охране вещей, в порядке, в превосходстве и *достижениях* и т.д. — до 28 подразрядов потребностей (Л.А. Верещагина и др.) П. В. Симонов совместно с П. М. Ершовым подразделяли потребности на три группы, используя следующие принципы. Во-первых, идею В. И. Вернадского об эволюции живых форм жизни в геосфере (заселение, рост, размножение), биосфере (занятие территории), социосфере, (стремление к статусу в иерархии связей), ноосфере (познание, освоение ценностей культуры). Во-вторых, отмечали положительный или отрицательный знак эмоций, сигнализирующих об обеспечении сохранения и развития, совершенствования живых систем. В-третьих, предполагалось двойственное деление живого. Это автономные единицы, но для выживания, сохранения и развития во времени и пространстве они организуются в высоко порядковые объединения (семья, стая, вид, группа, сообщество).

На основании изложенного выше, к первой группе — *биологических и материальных потребностей* причисляют потребности в пище, одежде, жилище и технике, а также в средствах защиты от вредных воздействий и обеспечения индивидуального и видового существования. Вторая группа — *социальные потребности* — включает потребности в принадлежности к группе (общности), в статусе, привязанности, внимании, уважении и любви, во власти и влиянии, в лидерстве или роли ведомого члена группы. Третью группу — *«идеальные» потребности* (духовные, культурные, эстетические) — составляют потребности в познании мира и своего места в нем, смысла и предназначения своего существования. При этом все три группы потребностей содержат параметр времени «удаление цели»: материально-биологические (например, жажда) ограничены несколькими сутками, социальные — измеряются сроком человеческой жизни. Идеальные цели могут быть отнесены к отдаленному будущему.

Все потребности можно разделить на две разновидности — потребности «нужды» (удержание генетически или социально заданных констант) и «роста» (поиск средств адаптации либо к состоянию удовлетворения, либо к видоизмененной потребности, либо поиск новых целей и способов их достижения). Выявлена закономерность: положительные эмоции чаще связаны с потребностями «роста», а отрицательные — с потребностями «нужды». Сопутствующая психическому развитию человека потребность

познания сопровождается положительными эмоциями. Этот факт важен не только для практики обучения, но и воспитания. Известно, что отклоняющиеся от социальной нормы поступки часто своим источником имеют неудовлетворенные потребности «нужды» и накопленные неприятные переживания. Поэтому важно добиваться того, чтобы ситуации формирования социально-позитивных навыков поведения и обучения сопровождались действиями, вызывающими положительные эмоции. Значимым является деление потребностей на группы «для себя» и «для других». Например, можно утолить голод, приняв пищу в одиночестве или пригласив с собой голодного товарища, или, проявив чудеса кулинарного искусства, угостить компанию друзей.

Критерием отнесения потребности определенного вида к соответствующему уровню может являться *принцип «динамики иерархии потребностей»* А. Маслоу, согласно которому удовлетворение потребностей низшего уровня стимулирует удовлетворение потребностей более высокого уровня. Для удовлетворения высших потребностей, прежде необходимо удовлетворить низшие потребности. А. Маслоу выделял такие последовательно восходящие уровни потребностей человека как физиологические (голод, жажда, сексуальность и др.); потребности в безопасности (защита от страдания, боли, неустроенности); потребности в социальных связях (в сопричастности, любви, нежности, доверии); потребности самоуважения (в признании, одобрении, достижении, в удовлетворяющей самооценке); потребности в самоактуализации (в понимании и осмыслении собственного пути, в реализации своих возможностей и способностей). Чем выше человек в состоянии подняться в иерархии потребностно-мотивационных побуждений, тем крепче и устойчивее его психическое здоровье, реальное ощущение счастья, достижение личностной зрелости, максимальное раскрытие природных дарований и творческих талантов. В неблагоприятных жизненных условиях реализация высших потребностей может быть на некоторое время отодвинута. В то же время, неудовлетворение жизненно важных человеческих потребностей (любого уровня) тормозит или снижает активность человека, вносит изменения в направлении развития его личности.

К.Альдерфер отмечал три основные группы потребностей: в существовании (индивидуальная безопасность и физиологические потребности), в связях (принадлежность и причастность), в индивидуально-личностном росте (самовыражение). В случае неудовлетворенности потребности верхнего уровня усиливается степень действия потребности более низкого уровня (внимание человека переключается на этот уровень). Процесс движения вверх по уровням потребностей называется, согласно К.Альдерферу,

процессом удовлетворения потребностей, а процесс движения вниз — процессом фрустрации (поражение в стремлении удовлетворить потребность).

Э. Фромм писал, что удовлетворение таких потребностей, как защиты от опасности потери жизни и рассудка, является основой эволюционного перехода от животной жизни к условиям, в которых возможно существования человека. Из этих условий вытекают универсальные первичные человеческие потребности в выживании, в репродукции (воспроизводстве вида и рода человека) и в контроле над разумом. Человеческими также являются потребности в системе ориентации, эмоциональной привязанности к людям и природе, в побуждениях и переживаниях, в понимании мира и смысла жизни, в осознании себя и самотождественности, в автономии и свободе.

В сфере экономики и социологии труда утверждают, что общество устанавливает нормы, ограниченные минимальным и базовым уровнем, для потребностей существования (физиологические, безопасности, причастности и свободе), в отличие от потребностей развития («роста»), связанных с индивидуально-личностными жизненными целями, которые не имеют ограничений (Б. М. Генкин). Нормативные минимальные уровни потребностей существования обеспечивает выживание. Нормативные базовые уровни потребностей сопутствует появлению различных целей жизни: материальных и социальных, интеллектуальных, эстетических или духовных.

В политической сфере жизнедеятельности, которая складывается в стремлении людей достигать удовлетворения своих интересов, значимыми по классификации Т. Р. Гарра являются производные от потребностей ценности (желательные события, объекты, к которым стремятся все люди) — межличностные ценности и ценности благосостояния и власти. Ценности благосостояния прямо связаны с физическим благополучием и самореализацией человека. Они представляют физические блага жизни — пищу, кров, обеспечение здоровья, физический комфорт, а также развитие и использование физических и умственных способностей, в том числе в выбранной профессии. Ценности власти определяют степень, до которой люди могут оказывать влияние на действия других и избегать нежелательного вмешательства других в собственные действия (ценности-желания участия в политических процессах жизни и желания безопасности, свободы от подавляющей политической регуляции или беспорядков). Межличностные ценности связаны с психологическим не авторитарным взаимодействием в человеческих группах. Эти ценности (потребности) включают желания достигать статус и престиж, быть членом группы, обрести чувство уверенности и контроля над ситуацией.

В различных сферах практической деятельности успеху в работе над целями и в деловых переговорах благоприятствует, по мнению Р. Фишера и У. Юри, опора на свойственные всем людям потребности в безопасности и экономическом благополучии, в сопричастности и контроле над информацией, самоуважении и уважении достоинства партнера.

### 7.3. Мотивы и мотивация в структуре личности

Психологические понятия «мотивы» и «потребности» тесно связаны между собой и часто в обыденной жизни употребляются как синонимичные. Однако, подробно рассмотрев в предыдущем параграфе термин «потребность», остановимся теперь на причинах, вызывающих активность человека и определяющих направление этой активности — на понятиях «мотив» и «мотивация». Сложность, многоаспектность этих понятий обуславливает многообразие подходов к пониманию их сущности, заставляет авторов по-разному трактовать эти термины.

По мнению А. Н. Леонтьева, наличие потребности составляет лишь необходимую предпосылку деятельности, однако потребность сама по себе не способна придать деятельности определенную направленность. Мотив же определяется им как «определенная потребность» и входит в структуру самой деятельности. Термин «мотив» употребляется не для «обозначения переживания потребности, но как означающий то объективное, в чем эта потребность конкретизируется в данных условиях и на что направляется деятельность, как на побуждающее ее»<sup>1</sup>.

Согласно Л. И. Божович, мотив — это то, ради чего осуществляется деятельность, «в качестве мотива могут выступать предметы внешнего мира, представления, идеи, чувства и переживания. Словом, все то, в чем нашла свое воплощение потребность»<sup>2</sup>.

Мотивы формируются у человека под воздействием множества факторов. Поэтому большинство отечественных ученых сходятся во мнении, что *мотив* (от лат. *movere* — приводить в движение, толкать) — это сложное интегральное психологическое образование, это то, что определяет, стимулирует, побуждает человека к совершению какого-либо действия, включенного в определяемую этим мотивом деятельность.

Определяя границы мотива, Е. П. Ильин считает, что границами мотива являются, с одной стороны, потребность, а с дру-

<sup>1</sup> Леонтьев А. Н. Избранные психологические произведения: в 2 т. — М., 1983. — Т. 1. — С. 243.

<sup>2</sup> Божович Л. И. Проблемы формирования личности: избр. Психол. Труды. — М.; Воронеж, 1995.

гой — намерение что-то сделать, включая и суждение к этому. Установление границ мотива и рассмотрение стадий его формирования позволили автору обозначить те компоненты, которые могут входить в структуру мотива. Эти компоненты Е. П. Ильин относит к трем блокам: потребностному, «внутреннему фильтру» и целевому. В первый блок входят социальные и биологические потребности, долженствование, мотивационная установка; второй — нравственный контроль, оценка внешней ситуации и своих возможностей, предпочтения, интересы, склонности, уровень притязаний; в третий — потребностная цель, опредмеченное действие, процесс удовлетворения потребности. Структура каждого конкретного мотива строится из сочетания тех компонентов, которые обусловили принятое человеком решение, и является многокомпонентной. Компоненты, как кирпичики, могут создать здание, именуемое мотивом. Образ этого «здания» закладывается человеком в память и сохраняется не только в момент осуществления действия или деятельности, но и после их завершения. Набор компонентов в каждом конкретном случае может быть разным. Однако и сходство внешней структуры мотива не означает их тождества по смысловому содержанию. Ведь у каждого человека свои склонности, интересы, ценности, своя оценка ситуации и т. п.

Раскрывая содержание мотива, важно учитывать соотношение блоков в его структуре. При этом мотив, как и потребность, может иметь не только горизонтальную, но и вертикальную структуру, что характеризует, «полимотивированную» деятельность, в которой один компонент может оказаться ведущим, а остальные выполняют сопутствующую, соподчиненную, подкрепляющую роль.

Многие исследователи отмечают, что мотивов в жизни человека может быть бесконечно много. Часто они формируются под воздействием конкретной ситуации, но также зависят и от таких факторов как возраст, индивидуальная история жизни, инстинктивный тип и темпераментные особенности, культура отрасли и организации, в которой человек осуществляет деятельность или работу, профессиональные ценности, социально-статусная позиция.

Понятие «мотивация» шире понятия «мотив». Большинство авторов *мотивация* понимается как совокупность, система психологически разнородных факторов, детерминирующих поведение и деятельность человека. Это сложный механизм соотношения личностью внешних и внутренних факторов поведения, который определяет возникновение, направление, а также способы осуществления конкретных форм деятельности. При этом необходимо отметить, что мотивационная сфера личности постоянно развивается, изменяется в течение всей жизни человека.

С. Л. Рубинштейн писал, что по мере взросления человек перестает быть рабом непосредственной ситуации и его действия определяются не только стимулами наличной ситуации, но задачами и целями за ее пределами. С накоплением практического, интеллектуального и эмоционального опыта о мире, людях, о себе через все более полное осознание своего «Я» в мотивационной сфере личности дошкольника и младшего школьника появляется и ближайшая и отдаленная перспектива удовлетворения потребностей и целей, а вместе с расширением круга интересов и осваиваемых деятельностей, обогащается содержание мотивов.

Мотивационная сфера может остановиться у «неблагополучного» взрослого на детской стадии, и проявиться в стиле «жизни без плана», «плыть по течению», пользоваться тем, что попадает в руки. Такая волевая демобилизация возможна не только при аномальном, психопатическом складе личности, но также и при эпизодическом утомлении, жизненных трудностях.

В подростковом и юношеском возрасте в мотивационную структуру включаются мечты, идеалы, формируется мировоззрение — ценностно-мотивационное отношение к миру, и сознательно-волевая регуляция поведения. Особое значение приобретает самовоспитание, результаты которого у подростка могут приобрести гиперболизацию задач «воли», нарочитая постановка личных задач и целей. Например, подросток чрезмерно стремится подавить любые побуждения, а также чувства страха, голода, боли, отвращения и т. д. Осознание социальной значимости поступков, которое происходит с участием, как сверстников, так и авторитетного взрослого, придает мотивационной сфере человека целенаправленный и осмысленный характер.

Исследователи не имеют единой позиции и по поводу структуры мотивации. Однако интересную концепцию предложил Б. И. Додонов. Автор выделил четыре структурных компонента мотивационной сферы:

- 1) удовольствие от самой деятельности;
- 2) значимость для личности непосредственного ее результата;
- 3) «мотивирующая» сила вознаграждения за деятельность;
- 4) принуждающее давление на личность.

Первый компонент назван автором «гедонической» составляющей мотивации, а оставшиеся три — целевыми составляющими. При этом первый и второй компоненты выявляют направленность человека на саму деятельность, на ее процесс и результат, и являются внутренними по отношению к ней. Третий и четвертый компоненты определяются Б. И. Додоновым как внешние факторы воздействия, которые могут восприниматься человеком в качестве отрицательных или положительных по отношению к деятельности, или же, как награда или избегание наказания.

Таким образом, в широком смысле, понятие «мотивация» понимается многими авторами как стержень личности, как процесс, побуждающий человека к деятельности, который включает в себя такие свойства, как ценностные ориентации, установки, социальные ожидания, притязания, эмоции, волевые качества и другие характеристики личности.

Для классификации мотивов и мотивации исследователями выбирались самые разные основания. В качестве самых частых классификационных основ в отечественной психологии выступают:

- характер участия в деятельности (А. Н. Леонтьев);
- осознаемость целей деятельности (И. А. Джидарьян, Е. П. Ильин);
- характер общения (деловые и эмоциональные, по П. М. Якобсону);
- социальная значимость деятельности (социальные и узколичностные мотивы, по Л. И. Божович);
- определенный вид деятельности (профессиональная, учебная мотивация).

Примером зарубежной классификации мотивов может служить популярная модель структуры мотивации Г. Мюррея. Им были выделены следующие мотивы: достижения, руководства, порядка, самопредъявления, автономии, общительности, понимания со стороны других, помощи извне, доминантности, зависимости, готовности помочь, ориентации на новое, выдержки, секса, агрессии. Однако, как и в большинстве классификаций, мотивы здесь отождествляются с потребностями. Видимо, это происходит из-за слишком большого разнообразия мотивов в различных видах деятельности, как уже отмечалось выше.

Еще один вариант классификации Г. Мюррея включает два дополнительных вида потребностей: это созидательные потребности, цель которых в построении новых полезных мыслей или объектов, и негативные потребности, цель которых избежать или отсрочить возникновение неприятных и вредных условий. В современной психологии теория мотивации достижения успехов и мотивации избегания неудач разрабатывалась многими исследователями (Д. Макклелланд, Д. Аткинсон, Х. Хекхаузен и др.). Рассмотрим основные положения данной теории.

У людей есть два мотива, связанных с деятельностью: *мотив достижения успеха* и *мотив избегания неудачи*. Поведение людей, деятельность которых обусловлена этими мотивами, различается достаточно заметно. Люди, мотивированные на успех, обычно ставят перед собой некую цель, достижение которой однозначно расценивается ими как успех. Они активно включаются в такую деятельность, выбирают средства, приближающие их к

поставленной цели. Такие люди, берясь за какую-нибудь работу, уверены в том, что добьются успеха. Связанная с такой работой деятельность вызывает положительные эмоции, мобилизацию всех сил, сосредоточенность и концентрацию их действий в достижении поставленной цели.

Иначе ведут себя люди, мотивированные на избегание неудач. Для них главным в деятельности является избегание поражения и неудачи, их действия подчинены именно этой цели. При этом человек проявляет неуверенность в себе, не верит в успех, боится критики.

Еще одним отличительным признаком людей, мотивированных на успех, является большая настойчивость в достижении поставленных целей. При этом такие индивиды обычно предпочитают задачи средней степени трудности. Люди с преобладанием мотивации избегания неудачи чаще выбирают задачи наиболее легкие или самые трудные. Исследователи описывают еще одно отличие в поведении людей, мотивированных на успех и неудачу. Для человека, стремящегося к успеху, привлекательность задачи, стремление к ее решению после неудачи возрастает, а для человека, ориентированного на неудачу, — падает. Отмечено, что люди, нацеленные на успех, после неудачи обычно добиваются лучших результатов, а те, кто с самого начала настроен на поражение, напротив, лучших результатов добиваются после успеха.

### Вопросы и задания для самопроверки

1. Охарактеризуйте понятие «потребность». Как связаны потребности и активность человека?
2. Приведите примеры классификаций потребностей.
3. Какие компоненты образуют структуру мотива в концепции Е. П. Ильина?
4. Расскажите, что отличает поведение людей, мотивированных достижением успеха
5. В чем схожи и чем отличаются понятия «мотив» и «потребность»?

### Рекомендуемая литература

- Божович Л. И.* Проблемы формирования личности: избранные психологические труды. — М.; Воронеж, 1995.
- Братусь Б. С.* Аномалии личности. — М., 1988.
- Бункина М. К., Семенов В. А.* Экономика и психология. — М., 1998.
- Верещагина Л. А., Карелина И. М.* Психология потребностей и мотивация персонала. — Харьков, 2002.
- Гарр Т. Р.* Почему люди бунтуют. — СПб., 2005.
- Генкин Б. М.* Экономика и социология труда. — М., 2001.
- Ильин Е. П.* Мотивация и мотивы — СПб., 2002.

## ЭМОЦИИ И ПСИХИЧЕСКИЕ СОСТОЯНИЯ ЧЕЛОВЕКА

### 8.1. Эмоции, их классификация и механизмы возникновения

*Эмоции (от лат. *emoveo* — потрясаю, волную) — это особый класс психических процессов и состояний, которые в форме непосредственно-чувственного переживания отражают значимость объектов и событий во внешнем и внутреннем мире человека для его жизнедеятельности.*

Эмоции представляют собой своеобразную форму отражения реального процесса взаимодействия человека с окружающей средой. В ощущениях, восприятии, представлениях, мышлении отражается объективный мир предметов, явлений, их различные качества и свойства, зависимости и закономерности. В эмоциях человек проявляет свое отношение к содержанию познаваемого в виде удовольствия или неудовольствия, радости, грусти, страха, восторга и т. д. Эмоции могут колебаться от бурных взрывов страсти до тонких оттенков настроения.

Различные эмоциональные переживания, возникнув в процессе активного взаимодействия с миром и другими людьми, сами начинают влиять на характер и успех той или иной деятельности. Особенно большое значение имеет эмоциональная мотивация в условиях волевых действий, связанных с преодолением серьезных трудностей и препятствий, которые встречаются на пути к достижению цели. Чем выше цель, которую ставит перед собой человек, тем эмоционально насыщенней его жизнь.

Разным людям свойственно проявление эмоций по различным поводам. Как бы мы ни изучали темперамент, характер, способности, убеждения человека, мы не сумеем его до конца понять, если оставим без внимания индивидуальную гамму переживаний, к которым его неудержимо влечет. И хотя человек далеко не всегда ясно осознает эти влекущие его переживания, ему становится скучно и тоскливо жить всякий раз, когда долго не встречаются ситуации, которые эти переживания вызывают. Кроме того, совместимость людей, их взаимная притягательность во многом зависит от сходства их эмоциональных переживаний.

Выделяют несколько уровней проявления эмоциональной сферы личности, которые являются основанием для классификации эмоций.

*Органическая аффективно-эмоциональная чувствительность*, связанная с обострением или удовлетворением органических потребностей (удовольствие или неудовольствие как эмоциональный тон отдельных ощущений, разлитая беспредметная тоска и радость).

*Аффекты* — стремительно и бурно протекающие эмоциональные и вегетативные проявления, ход которых часто не подконтролен субъекту. Он захватывает человека целиком и подчиняет его мысли и движения. Аффект всегда связан с конкретной ситуацией сильного потрясения, имеет высокую интенсивность и относительно непродолжителен по времени. В аффекте изменяется внимание: снижается способность к переключению, воспринимаются только те явления, которые имеют отношение к ситуации. Как правило, забывается все, что происходило до события, вызвавшего аффективную реакцию. Примерами аффективных реакций могут быть состояние эйфории после освобождения от опасности, ступор при сообщении о смерти, гнев — как реакция на насмешки и издевательства.

*Предметные эмоции* переживаются по поводу конкретных событий или в связи с конкретными объектами. В этих эмоциях события отражаются в форме обобщенной субъективной оценки. Они подразделяются на интеллектуальные (любопытства, удивления, новизны), эстетические (чувство красоты, гармонии, ритма) и моральные (чувство стыда, справедливости, чести).

*Чувства* — устойчивые эмоциональные состояния, имеющие выраженную направленность. Это отношения к конкретным событиям или людям (вполне возможно воображаемым). Они возникают как результат консолидации часто возникающих предметных эмоций. Можно любить человека и испытывать негативную эмоцию, например, раздражение по поводу его конкретного поступка. Сюда же относятся и такие общие чувства, как чувство юмора, чувство возвышенного, чувство трагического и т.п. *Страсть* отличается от чувства лишь степенью своей выраженности и местом, занимаемым в общем эмоциональном строе человека.

*Настроения* — наиболее длительные эмоциональные состояния. Это тот фон, на котором протекают все остальные психические процессы. Настроение отражает общую установку приятия или неприятия мира. Превалирующие у данного человека настроения могут быть связаны с типом его темперамента.

Иногда к эмоциональным процессам относят и *стресс*, трактуемый как хроническое состояние высокой тревожности, обеспечивающее постоянную мобилизацию организма для решения

важной жизненной задачи (П. Фресс, Ж. Пиаже). Если такая мобилизация не приводит к решению задачи и отказ от нее невозможен, то возникает дистресс с последствиями в виде неврозов и соматических заболеваний (язвы, инфаркты, онкологические заболевания).

Из приведенных в данной классификации эмоциональных процессов и состояний для педагогики особенно важны чувства, связывающие людей друг с другом. Их называют *эмоциональными отношениями*, например, симпатия, любовь, эмпатия и др. В отечественной литературе все более широкое хождение получает термин «аттракция» — собирательное обозначение всех видов позитивно окрашенных отношений одного человека к другому конкретному человеку. На возникновение аттракции влияют внешние данные, социальный статус, образование, профессия, личностные достоинства, компетентность в общении. Однако при этом «слишком» большая выраженность у человека положительных качеств снижает симпатию к нему.

Эмоции и чувства имеют такое специфическое качество, как двойственность или амбивалентность. Человек может в одно и то же время испытывать противоположные чувства: любовь и ненависть, радость и грусть, обожание и отвращение. Амбивалентность эмоций связана со сложностью жизненных ситуаций, в которых оказывается человек.

*Физиологические механизмы эмоций* отличаются большой сложностью и обусловлены процессами, протекающими в вегетативной нервной системе, в подкорковых центрах и в коре головного мозга.

Посредством вегетативной нервной системы эмоции связаны с деятельностью органов внутренней секреции, которые ответственны за общую активацию организма, а также с системами внутренних органов — сердечно-сосудистой, дыхательной, кишечной и т.д., изменения которых сопровождают любую эмоцию (например, сердцебиение при страхе или радости, сосание под ложечкой при тревоге).

Наиболее важные из подкорковых мозговых структур, имеющих отношение к эмоциям, в совокупности образуют лимбическую систему. Эксперименты на животных показывают, что в различных отделах лимбической системы находятся центры положительных и отрицательных эмоций, прямая стимуляция которых вызывает у животных наслаждение, страдание или агрессию. Если проследить ход нервных путей, то можно понять, почему все наши взаимодействия с миром имеют ту или иную эмоциональную окраску. Нервные сигналы, поступающие от всех органов чувств в кору головного мозга, которая является центром обработки информации, проходят через лимбическую систему. Строение лим-

бической системы в основном сходно у высших млекопитающих. Однако у человека подкорковые и вегетативные центры эмоций контролируются, сдерживаются или стимулируются процессами, протекающими в коре больших полушарий мозга.

Особую роль в управлении эмоциями и чувствами играет речь, благодаря которой они становятся осознанными процессами. Негативные мысли и переживания, обозначенные словами, лишаются своего патогенного воздействия. На этом принципе основано терапевтическое влияние процедуры психоанализа. С помощью речи возможно формирование высших эмоций человека — моральных, интеллектуальных, эстетических.

Эмоции выполняют следующие важные функции.

*Сигнальная функция эмоций* проявляется в том, что переживания возникают и меняются в связи с изменениями, происходящими в окружающей среде или в организме человека. Определенные раздражения становятся сигналами благополучия или неблагополучия. Особенно велико сигнальное значение отрицательных эмоций, так как они предупреждают человека о возможных опасностях: страх — о появлении врага, тревога — о неопределенности ситуации, боль — об опасных изменениях в организме, тоска — о нарушении взаимоотношений с другими людьми и т. д.

*Регулирующая функция эмоций* связана с тем, что наше поведение во многом направляется нашими переживаниями. Человек предпочитает испытывать удовольствие и избегать страданий. Но жизнь настолько сложна, что редко удается прожить ее только в удовольствие, более того, постоянное удовольствие приводит к пресыщению и скуке, а последняя вызывает страдание. На пути к цели встают трудности и препятствия, для преодоления которых необходима энергия, мобилизуемая эмоциями.

*Коммуникативная функция эмоций* заключается в том, что через выразительность речи, интонаций, жестов, мимики человек проявляет свое эмоциональное отношение к другим людям. Л. Н. Толстой в романе «Война и мир», раскрывая эмоциональное состояние своих героев, описал 85 оттенков выражения глаз и 97 оттенков улыбки.

Не менее важны следующие функции эмоций.

*Побуждение* — стремление пережить определенную эмоцию как особый мотив деятельности.

*Стимулирование* — выбор того или иного действия иногда даже вопреки рационально принятому решению под влиянием таких чувств, как возмущение, обида, гордость, ревность и т. п.

*Активация* — повышение уровня возбуждения нервной системы и всего организма для мобилизации сил на решение задачи.

*Экспрессия* — передача информации о своем состоянии другому человеку с помощью выразительных движений, поз, вегетативных реакций (покраснение, бледность, дрожь и т. п.).

Тесная связь эмоций с потребностями и мотивами была отмечена С. Л. Рубинштейном, указавшим, что эмоции являются субъективной, психической, формой существования потребностей. Психолог П. В. Симонов предложил концепцию формирования эмоций, названную «потребностно-информационной теорией эмоций». Согласно этой концепции, эмоции зависят от силы потребности и от количества информации, которой располагает субъект. Зависимость выражается следующей формулой:

$$\text{Эмоция} = \text{П} (\text{ИИ} - \text{НИ}),$$

где П — уровень потребности; НИ — необходимая для удовлетворения этой потребности информация; ИИ — имеющаяся информация.

Отрицательные эмоции возникают чаще всего из-за неприятной информации и, особенно, при недостаточной информации; положительные эмоции — при получении достаточной информации, особенно, если она окажется лучше ожидаемой.

Эмоции различаются по интенсивности, или глубине переживаний и внешних выражений, и по качеству, что отражается в их названиях.

Интенсивность эмоций во многом зависит от уровня бодрствования. Только что проснувшись человеку гораздо труднее рассердиться, чем тому же человеку в конце напряженного рабочего дня. Эксперименты показали, что, если уровень активации слишком высок, ее остаток переносится на следующую эмоцию, которая усиливается.

Характер возникающих эмоций в значительной степени зависит от того, как мы воспринимаем окружающий мир. В экспериментах С. Шахтера испытуемые, активированные в результате инъекций адреналина, о возбуждающем действии которого они не подозревали, реагировали по-разному в зависимости от того, в какой обстановке они потом оказывались — веселой или напряженной. В первом случае они чувствовали себя раскованными и счастливыми, а во втором — их охватывал гнев. По мнению С. Шахтера, для возникновения эмоций необходима физиологическая активация, но только восприятие ситуации определяет качественный характер эмоций.

Эмоциональная реакция зависит и от уровня умственного развития. Чем выше этот уровень, тем легче индивидуум может понять причину несоответствия между тем, с чем он столкнулся, и тем, чего ожидал, и благодаря этому может контролировать свою эмоциональную реакцию. Однако этот контроль не бывает по-

стоянным. Лишь немногие способны в любых обстоятельствах сохранять невозмутимость. Чаще всего поведение человека связано с социальным контекстом, в котором возникает данная ситуация.

## 8.2. Психические состояния

В каждый момент времени человек испытывает определенные чувства, которые различаются по качеству и интенсивности, колеблясь от слабо осознаваемых переживаний до великих страстей. Эти временные изменения в психике человека получили название психических состояний.

Н. Д. Левитов определял *психические состояния* как целостную характеристику психической деятельности и поведения человека за определенный период времени, показывающую своеобразие психических процессов в зависимости от отражаемых предметов и явлений действительности, предшествующих состояний и свойств личности.

Все многообразие психических состояний можно условно разделить на состояния активности сознания, эмоциональные и функциональные состояния.

*Состояния активности* характеризуют уровень бодрствования. Они колеблются от минимальной активности при крепком, глубоком сне до состояний предельного возбуждения. В эту группу состояний включают также сумеречные состояния и запредельные состояния сознания, которые могут возникать при медитации, приеме наркотиков или в экстремальных условиях.

*Эмоциональные состояния* характеризуются теми эмоциями, которые испытывает человек. Эмоциональные переживания, сомнения забирают часть нашей энергии, которую можно было бы истратить на конструктивные действия. Но так ли бесполезны переживания? Человеческие эмоции (и отрицательные, и положительные) — это индикаторы, сигнализирующие, что вокруг или внутри нас что-то изменилось, и мы должны предпринять действия, препятствующие необратимости этих изменений, или же, наоборот, закрепляющие их, если они полезны. Негативные эмоциональные состояния свидетельствуют, что в наших действиях или в нашем окружении что-то не в порядке и нуждается в изменении. В этом случае нам следует бороться не с эмоциональными переживаниями, а с причинами, которые их вызывают.

*Функциональные состояния* связаны с процессами выполнения деятельности. Они являются фоном для протекания познавательных и волевых процессов. Подробно рассмотрим некоторые функциональные состояния, которые наиболее часто встречаются в нашей жизни.

*Утомление* определяют как временное снижение работоспособности под влиянием длительных нагрузок. С физиологической точки зрения развитие утомления свидетельствует об истощении внутренних резервов организма и переходе его на менее эффективные способы функционирования. Вследствие этого замедляется темп работы, нарушаются точность, ритмичность и координация движений. Состояние утомления развивается постепенно. Легкое утомление сопровождает практически любую деятельность и может восприниматься даже как положительное состояние. Однако по мере отягощения и подключения новых психологических компонентов оно становится нежелательным явлением. Скорость развития утомления и степень его выраженности зависят от возраста человека, пола, физического развития, состояния здоровья, мотивации, уровня развития волевых качеств.

Состояние *психического утомления* развивается у человека в тех случаях, когда получение результата требует продолжительной работы. Даже если работа не тяжелая, у человека развивается ощущение усталости от долгого ожидания и предвосхищения результата. Недаром говорят, что нет ничего хуже, чем ждать и догонять. В состоянии психического утомления человек чувствует себя «выжатым лимоном». Он и готов работать, так как знает, зачем и что нужно делать, но не имеет для этого достаточно сил; запоминается все с трудом, решения приходят самые тривиальные, трудно надолго сосредоточить внимание. Снижение интенсивности психической деятельности вызывает депрессию, а иногда раздражительность и вспышки гнева по отношению к близким. Если вы себя чувствуете именно так, значит, к вам давно не приходил успех, вы не видите результата собственных усилий. Стоит получить хоть какой-то результат, и все встанет на свои места.

Но иногда долгий путь к конечному результату имеет объективные причины. Что делать в этом случае? Наметьте себе промежуточные результаты и радуйтесь, отмечайте каждый успех.

Достаточно часто человек испытывает *состояние отсутствия или пониженной мотивации в деятельности*. Это состояние более характерно для наемных работников, чем для хозяев предприятий или ответственных лиц, поскольку оно возникает в ситуациях, в которых деятельность не имеет внутреннего побуждающего мотива, а цель работы привносится извне в форме принуждения. Однако и в деятельности современного предпринимателя возникают условия, когда он становится безразличным к цели, ради которой совершается работа. Это может быть и столкновение с бюрократической администрацией, и необходимость многократно переделывать отчетные документы, внося в них несущественные поправки, и просто выполнение рутинной работы, без которой не может существовать никакая организация. По внешним при-



знакам снижение мотивации легко спутать с утомлением. Развиваются субъективные ощущения недомогания, усталости, хотя никаких особых физических затрат человек не производит.

Несмотря на внешнее сходство с утомлением, снижение мотивации отличается от него причинами возникновения и психофизиологическими проявлениями. Поэтому меры профилактики данного состояния принципиально отличаются от профилактики утомления. Если в последнем случае человеку необходим отдых, то при падении мотивации он, напротив, нуждается в активности. Часто эта активность заключается в поиске новых или особых смыслов деятельности. Простые призывы, принуждение и наказание неэффективны в борьбе с данным негативным состоянием. Оно развивается вследствие однообразной или неинтересной работы, частого повторения стереотипных действий. Работник оказывается отделенным и от действительных целей своего труда, и от его результатов.

Дальнейшее снижение мотивации приводит к возникновению состояния *монотонии*. При монотонии уменьшаются энергозатраты, затрудняются восприятие и переработка новой информации, отключается внимание, действия осуществляются неосознанно. В эмоциональной сфере преобладают вялость, апатия, скука, сонливость. У человека превалирует желание прекратить деятельность, но не для того, чтобы отдохнуть, а чтобы заняться чем-нибудь более интересным.

Формированию монотонии способствуют отсутствие разнообразия в окружающей обстановке, приглушенная освещенность помещения, однообразный шум. Однако главными причинами являются содержательная бедность выполняемых заданий и их малая привлекательность.

Основной путь борьбы с монотонией состоит в обогащении содержательной стороны деятельности, привнесении дополнительного смысла даже в самые простые задания. Рекомендуется чередование разных видов заданий. К внешним способам профилактики монотонии относятся и различные способы активизирующих влияний в окружающей обстановке, например, введение музыкальных пауз, цветовое оформление помещений, динамическая смена освещения. Хорошо освещенный, красиво оформленный офис создает хорошее настроение не только у клиентов, но и у работников фирмы.

Состояние *психической напряженности* возникает в сложных условиях деятельности, к которым относятся: ограничение времени на выполнение какой-либо работы, ситуации повышенной ответственности — экзамены, соревнования, необходимость действовать в присутствии начальства, а также недостаток информации. Умеренное психическое напряжение характеризуется

повышенной активностью, хорошим самочувствием, мотивированностью на достижение высоких результатов. Чрезмерно повышенное напряжение сопровождается чувствами дискомфорта, растерянности и обычно приводит к срывам деятельности.

Современные исследования отечественных психологов (В.Л. Маришук, Е.А. Милерян, К.К. Платонов и др.) показали, что кроме общих закономерностей влияния напряженности на поведение и эффективность деятельности существуют и индивидуальные различия в реагировании. Выделяют четыре формы поведения в экстремальных условиях: *напряженный тип* поведения проявляется в общей заторможенности, скованности, напряженности и импульсивности действий и движений; *тормозной тип* поведения характеризуется почти полной заторможенностью действий в неожиданных, ответственных или эмоциональных ситуациях; *трусливый тип* поведения заключается в том, что человек в ответственных ситуациях отказывается от выполнения своих функций; *прогрессивный тип* поведения — в экстремальных условиях люди достигают наибольшей эффективности деятельности, сложности их воодушевляют, прибавляют оптимизма, повышают работоспособность, мобилизуют физические и психические силы.

Состояние *тревожности* также достаточно часто встречается в нашей жизни, начиная от беспокойства по поводу опоздания на поезд и заканчивая глобальной тревогой, связанной с самим фактом нашего существования. Субъективно это состояние сопровождается беспокойством, дискомфортом, ожиданием худшего. Это состояние является ситуативным и зависит от склонности к негативному прогнозу собственной деятельности. Особенно часто состояние тревожности испытывают люди, склонные любые жизненные ситуации рассматривать как ситуации оценки их личностных качеств или компетентности. Тревожность современного работающего человека часто связана с тем, что не всегда возможно регламентировать служебные обязанности, отношения и технологические процессы так, чтобы полностью исключить элемент неопределенности.

Если состояние тревоги сохраняется длительное время, то оно может перейти в *эмоциональный стресс*. Представления о стрессе как неспецифической приспособительной реакции на воздействие экстремального фактора были экспериментально разработаны выдающимся канадским физиологом Г. Селье. Стрессовая реакция, независимо от характера экстремального фактора, проявляется в срочной мобилизации защитных сил организма для того, чтобы правильно отреагировать на непосредственную трудность или найти приемлемый способ ее преодоления. До тех пор, пока этот способ не найден, организм работает в режиме сверхзатрат.

Однако поскольку резервы человека ограничены, то частые или продолжительные стрессовые переживания могут привести к развитию целого ряда заболеваний и деформации личностных качеств.

В качестве причин стресса может выступать *угроза* либо биологической целостности организма, либо психологическому статусу человека. На этом основании выделяют две группы стрессовых состояний — физиологический и психологический стрессы. *Физиологический стресс* вызывают физические воздействия: это могут быть разного рода препятствия, а также сильные звуки, интенсивное освещение, повышенная температура воздуха, вибрация и т. д. Подготовка людей к противодействию таким стрессорам заключается в умении пользоваться защитными средствами, специальной тренировке в нагрузочных режимах работы, а также совершенствовании способов безопасности труда. Даже элементарные навыки культуры труда: регулирование громкости звучания устройств связи, качественное изображение на экране монитора, поддержание нормальных микроклиматических условий в рабочем помещении — снижают вероятность возникновения физиологических стрессов.

В *психологическом стрессе* экстремальность ситуации задается отношением человека к создавшемуся положению и оценкой его сложности. Неожиданное изменение задания, отсутствие необходимой подготовки, дефицит времени, высокая значимость работы, а также личная ответственность за успех порученного дела — вот типичные ситуации возникновения психологического стресса.

К. Купер и Дж. Маршалл выделили следующие шесть основных категорий стрессоров, характерных для деятельности современных специалистов.

1. *Факторы, связанные с трудовой деятельностью.* К ним относят условия труда: тяжесть, темповые характеристики, длительность или неудобства рабочего режима, рабочие перегрузки. К перегрузкам может приводить практикуемая во многих организациях негласная традиция увеличения длительности работы: работа по выходным, вечерами, без отпусков, что в дальнейшем может привести к психосоматическим заболеваниям.

2. *Роль в организации.* К этой категории стрессоров относят ролевую неопределенность (отсутствие четкой информации о своих профессиональных обязанностях), ролевой конфликт (работник считает, что он выполняет несвойственные ему функции), чрезмерная ответственность (наличие малой реальной власти при высоком уровне ответственности). Существует определенная зависимость: люди умственного труда тем больше подвержены стрессу от ролевых конфликтов, чем меньшую физическую нагрузку они имеют.

3. *Взаимоотношения на работе.* В этой категории необходимо выделить взаимоотношения с руководством, с подчиненными и взаимоотношения с коллегами — соперничество, отсутствие адекватной социальной поддержки в сложных ситуациях.

4. *Развитие карьеры.* В этот фактор включают «боязнь ранней отставки» и несоответствие статуса: медленное или слишком быстрое продвижение.

5. *Организационная структура и психологический климат.* Само участие в организации — это своего рода угроза свободы личности, ее автономии и статусу. Малое участие в процессах принятия решений, слабое чувство принадлежности к организации, невозможность получить квалифицированную помощь, отсутствие оценок хорошей работы или излишний контроль, интриги — все эти факторы рано или поздно приводят к психологическому стрессу.

6. *Внеорганизационные источники стресса,* к которым относятся проблемы семьи (недостаток времени на семью и перенесение кризисов из рабочей среды на семью и наоборот), финансовые проблемы, возрастные кризисы, конфликты личностных ценностей с ценностями, декларируемыми в организации, личностные особенности.

Полное устранение объективных причин, приводящих к развитию стресса, далеко не всегда возможно, поэтому рекомендуется формировать навыки регуляции и управления собственным состоянием, а также умения целесообразно распределять временные ресурсы и строить четкую программу действий.

В настоящее время существенно изменилась специфика профессиональной деятельности. Большая часть квалифицированных профессий включает как основной компонент работу с людьми, что предполагает развитие способностей компетентного общения. Но необходимость совмещать функциональные задачи с общением часто порождает синдром, получивший название *эмоциональное выгорание*. Особенно часто оно встречается у людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами, работающими в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Это, прежде всего, учителя, врачи, социальные работники, представители правоохранительных органов, торговый персонал, менеджеры всех уровней, психологи. Синдром включает три основных составляющих:

*эмоциональная истощенность* — чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой;

*деперсонализация* — циничное отношение к труду и объектам своего труда, в частности, в социальной сфере это проявляется в негуманном отношении к посетителям и клиентам, которые не воспринимаются как живые люди;

*редукция профессиональных достижений* — возникновение у работника чувства некомпетентности, осознание неуспеха в ней.

Существует несколько причин, приводящих к эмоциональному выгоранию:

- столкновение с людскими проблемами, несущими в себе отрицательный эмоциональный заряд;
- неудачный поиск смысла жизни в профессиональной деятельности;
- низкая заработная плата в помогающих профессиях;
- негативные факторы рабочей среды, особенно для молодых работников.

В современной психологии активно разрабатываются стратегии преодолевающего поведения, или «*копинг поведения*» (от англ. *to cope* — справляться). Р.Лазарус, введший этот термин, понимал под ним индивидуальные способы совладания с реальностью. Копинг поведением могут быть и мысль, и действия, направленные либо на решение проблемы, либо на регулирование собственных эмоций. Исследователи выделяют следующие стратегии преодолевающего поведения:

- активное прямое — изменение источника стресса, конфронтация, поиск положительных аспектов в создавшейся ситуации, ее переоценка;
- активное косвенное — активное изменение себя, своих состояний путем обсуждения источников стресса для ослабления напряжения;
- неактивное прямое — игнорирование источника стресса, избегание столкновения с ним;
- неактивное косвенное — поведение, создающее иллюзию улучшения своего состояния: пьянство, наркотики, «уход в болезнь», иные способы саморазрушения.

Дж. Ваиллэнт провел длительное исследование выпускников Гарварда на предмет доминирующей стратегии совладания с реальностью в разные возрастные периоды: 19, 31 и 47 лет.

Он классифицировал копинг — стратегии в соответствии с уровнем психологической зрелости.

На нижней ступени расположены стратегии, которые используются в раннем детстве или людьми с тяжелыми поражениями психики. Это отрицание или грубое искажение реальности.

У подростков и взрослых с некоторыми отклонениями преобладают проекции, ипохондрия и иррациональные эмоциональные вспышки.

Здоровые стратегии (у подростков и взрослых) — это юмор, подавление (сознательное отвлечение от порождающих тревогу мыслей, по крайней мере во время бодрствования) и альтруизм, когда человек делает другим то, что хотел бы получить сам.

Оказалось, что те, кто в молодости использовал более зрелые стратегии, в старшем возрасте имели более высокий уровень доходов, были в большей степени удовлетворены браком, дружбой, работой и имели лучшее физическое здоровье.

### Вопросы и задания для самопроверки

1. Приведите определение эмоций.
2. Перечислите виды эмоциональных явлений.
3. От чего зависит настроение человека. Приведите примеры.
4. Какие нейрофизиологические системы участвуют в регуляции эмоций?
5. Назовите основные функции эмоций.
6. С какими другими психическими процессами связано формирование эмоций?
7. Что такое первичные эмоции? Перечислите их.
8. Какие эмоции называют вторичными? Почему?
9. Что влияет на формирование вторичных эмоций?
10. Какие виды психических состояний Вам известны?
11. Чем отличается состояние пониженной мотивации от утомления?
12. Как можно бороться с состоянием монотонии?
13. Что такое стресс?
14. Какие виды стрессов существуют?
15. Назовите основные факторы, влияющие на формирование стресса в профессиональной деятельности?
16. В каких видах профессиональной деятельности выше вероятность возникновения эмоционального выгорания.
17. Назовите три составляющие эмоционального выгорания.
18. Какие Вам известны способы преодоления стрессовых состояний?

### Рекомендуемая литература

- Блум Ф., Лейзерсон А., Хофстедтер Л. Мозг, разум, поведение. — М., 1988.
- Веккер Л. М. Психические процессы: в 3 т. — Т. 3. — Л., 1983.
- Глейтман Г., Фридлунд А., Райсберг Д. Основы психологии. — СПб., 2001.
- Годфруа Ж. Что такое психология: в 2 т. — М., 1998.
- Грановская Р. М. Элементы практической психологии. — СПб., 1997.
- Купер К. Л., Маршалл Дж. Источники стресса «белых воротничков» / Психология труда и организационная психология: хрестоматия / ред. А. Б. Леонова, О. Н. Чернышева. — М., 1995.
- Современная практическая психология / под ред. М. К. Тутушкиной, Е. А. Соловьевой, О. Б. Годлиник. — СПб., 2005.

## ЦЕННОСТНО-СМЫСЛОВАЯ СФЕРА И САМОАКТУАЛИЗАЦИЯ ЛИЧНОСТИ

### 9.1. Ценностно-смысловая сфера личности

Усвоение критериев ценностной системы, принятой в культуре общества, составляет необходимое условие формирования личности. Развитые ценностные ориентации — признак зрелости ее самосознания и показатель меры социальности. *Самосознание* — это осознанное отношение человека к своим потребностям, влечениям и мотивам поведения, переживаниям и мыслям. Самосознание выражается также в эмоционально-смысловой оценке своих субъективных поступков.

В силу этого в любом обществе ценностные ориентации личности оказываются объектом воспитания и целенаправленного воздействия. Они действуют как на уровне сознания, так и на уровне подсознания, определяя направленность волевых усилий, внимания, интеллекта. Изначально ценности как способы и критерии оценивания красоты или безобразия, добра и зла, истины и не истины, допустимого или запретного, справедливого или несправедливого закрепляются в общественном сознании и культуре. Эти ценности, выраженные в форме нормативных представлений (установки, императивы, запреты, цели, проекты) и выступают ориентирами деятельности человека.

Ценности условно делятся на материальные, социально-политические и духовные. К материальным ценностям относятся техника и материальные блага — пища, одежда, жилище, сфера вещей, обеспечивающих определенный комфорт. Материальное благосостояние и удовлетворение материальных потребностей людей занимают важное место в жизни. Однако лишь в совокупности с общественно-политическими и духовными ценностями материальные ценности выполняют функцию стимулятора индивидуально-психологического развития. К общественно-политическим ценностям относят свободу, братство, равенство, справедливость, к духовным — образование, науку, искусство. В процессе становления человека приобретают значение такие ценности как труд, Родина, общение с людьми и природой.

И все же ценности, объективные и непреходящие для культуры и общества, для человека приобретают субъективный смысл только после встречи с ними. Именно когда речь идет об осознанности, отрефлексированности смысловых образований, которые становятся значимыми и важными для человека, уместно говорить о личностных ценностях.

Итак, *личностные ценности* — это осознанные и принятые человеком общие смыслы его жизни. Их нужно отличать от декларируемых назывных ценностей. Присвоенные личностные ценности должны быть обеспечены смысловыми, эмоционально переживаемыми, задевающими личность отношениями к жизни. В книге «Дальние пределы человеческой психики» А. Маслоу описаны порядка пятнадцати высших ценностей или ценностей Бытия: правдивость (честность, реальность), доброта, красота (одухотворенность, уникальность), цельность (синергичность, то есть единение противоположностей, сотрудничество антогонистов, партнерство), спонтанность и др. Исследования А. Маслоу показывают, что эти ценности даны для постижения человеку как описания мира, открывающегося ему в моменты высших переживаний. Именно в эти моменты эмоциональной насыщенности, смыслы осознаются и, следовательно, присваиваются, становятся его личностными ценностями. Иначе ценности не имеют касательства к смысловой сфере, более того, могут стать маскирующей бутафорией. Несоответствия и противоречия между «быть» и «казаться» нередки в жизни любого человека, но только искренность, постоянство, подлинность самовыражения — необходимые условия осознания и становления самоидентичности.

Искусство, признанное непосредственно транслировать преобразующие личностные смыслы людям, не всегда способно это сделать, потому что имеет пределы и ограничения. Пределы эти обнаруживаются за дверью театра, когда зритель возвращается в привычный для него устоявшийся мир. И эмоциональной вовлеченности не достаточно для того, чтобы общие смыслы стали личностными ценностями. В. Джеймс приводил в пример барыньку, которая проливает в театре слезы над страданиями простолюдина, в то время как ее кучер стынет на морозе у театрального подъезда. Искусство может всколыхнуть, очистить человека, показать возможность нового видения мира. Далее необходимо вовлечение в конкретную деятельность, в жизненные проблемы, где принципы и устремления могли бы срастись с поступками, и таким образом стать личностными ценностями, направляющими жизнь.

Транслируемые человеку смыслы, чтобы быть действенными, требуют ответного усилия, ответной активности принятия. Человек в разной степени может быть открыт смысловым проникающим влияниям, либо наглухо закрыт, иметь психологическую

защиту. Периоды преимущественного принятия или отторжения тесно связаны с циклами деятельности, ее сензитивными и критическими периодами: в переходных потребностно-мотивационных, поисковых состояниях повышается сензитивность человека, и его проницаемость для влияния других быстро возрастает. В периоды же стабильного развития деятельности степень этой проницаемости всегда меньше.

Кто и как ставит перед человеком задачу осознания смысла? Внешне, феноменологически, кажется, что все зависит только от особенностей человека: уровня самосознания, его желаний, от того, захочет ли он задуматься над смыслом своих поступков, а также от внешних обстоятельств — направляют ли его к тому события жизни, друзья, воспитатели, учителя, семья. Существуют, однако, и вполне объективные внутренние законы движения деятельности, ее собственная логика, изнутри подготавливающая ситуацию осмысления себя, своих действий и места в жизни.

Избирательная направленность на те или иные ценности отражается в иерархии ценностных ориентаций личности, которые несут в себе гибкую (по сравнению с целями и планами с их четкой предметной и хронологической определенностью) регулятивную функцию преобразования действительности. Если жизненные цели и планы не реализуются, наличие ценностных регуляторов помогает человеку преодолевать неудачи и обеспечивает устойчивость личности в момент «кризиса нереализованности». По мнению Б. С. Братуся, переоценка смыслов и, следовательно, ценностей преобразует действительность, придавая ей особый, прямо не усматриваемый объективным зрением других ценностный смысл, связь событий. Таким образом, конфликты в ходе специальной деятельности смыслопонимания преобразуются ценностным уровнем, пересматриваются и получают свою истинную цену.

Если же намеченные цели достигнуты и утрачивают побудительную силу, ценностные ориентации стимулируют к постановке новых целей. Этот механизм действует при устойчивой структуре ценностного сознания человека, когда у него сформирована четкая иерархия ценностных ориентаций, и он может с уверенностью сказать, что главное для него, например, творческая работа, затем — семейное счастье, полноценный досуг, здоровье и т. д.

Необходимо обратить внимание, что личностные ценности задают не конкретные мотивы и цели, а самые общие принципы их соотношения. Например, честность, как личностная ценность — это не свод правил, не конкретный мотив, а определенный общий принцип соотношения мотивов, целей и средств их достижения. Смысловой уровень регуляции не предписывает готовых рецептов, а дает общие принципы, которые в разных ситуациях могут быть

реализованы разными внешними (но едиными по внутренней сути) действиями. В одном случае это будет оценка, отсеивание и отбор некоторых способов достижения целей, в другом — изменение, смещение целей, в третьем — прекращение самой деятельности, несмотря на ее успешный ход, и т. п. А. И. Герцен писал о том, что человек нравственный должен носить в себе глубокое сознание, как следует поступать во всяком случае, и вовсе не как ряд сентенций, а как всеобщую идею, из которой всегда можно вывести данный случай. Человек импровизирует свое поведение.

Б. С. Братусь выделил следующие ценностные уровни личности: *эгоцентрический*, *группоцентрический* и *просоциальный*. Критерием выделения является рассмотрение личности в системе сформированных отношений к другим людям. Если на первом уровне человек выступает как подножие эгоцентрических желаний (личная выгода, удобство, престиж), а на втором — другие делятся на круг «своих», обладающих самооценностью, и «чужих», лишенных ее, то на третьем — принцип самооценности человека становится всеобщим и главным.

Как было сказано ранее, структура ценностных образований — это сплав сознательных (интеллектуальных) и эмоциональных (аффективных) процессов, которые могут вступать в противоречия друг с другом, чем во многом, и объясняется сложность их адекватного осознания. Усвоение человеком смысла отношения к миру не дается ему прямо и автоматически, а требует сложной внутренней деятельности оценивания своей жизни, решения особой «задачи на смысл». Поэтому поиски ответа на главные вопросы о смысле жизни, любви, добра и зла и т. п. требуют больших внутренних усилий, но даже, если ответы, наконец, найдены, часто они кажутся стороннему наблюдателю неопределенными и малозначительными.

На верхнем уровне иерархии ценностей — смысл жизни, утрата которого, порой равносильна смерти. Осознание человеком факта, что жизнь его объективно имеет недостойный, мелкий или аморальный смысл, ставит под угрозу его самоуважение. Чтобы защитить свое «Я», человек бессознательно внутренне отрекается от истинного смысла реальной жизни и заявляет, что жизнь лишена смысла. Если человек плохо понимает для чего он живет, то он не способен устоять в жизненной борьбе, оценить свои возможности. В. Франкл в книге «Человек в поисках смысла» часто цитирует афоризм Ф. Ницше: «Человек, которому есть *Ради чего* жить, может вынести почти любое *Как*».

Итак, *смысл жизни* — это идея, содержащая в себе цель жизни человека, присвоенная им и ставшая для него ценностью чрезвычайно высокого порядка. Настолько высокого, что потеря смысла

жизни может привести к решению человека покончить со своим существованием (В. Э. Чудновский).

С психологической точки зрения главным является не осознанное представление о смысле жизни, а насыщенность повседневной жизни реальным смыслом, когда человек поглощен процессом жизни, по выражению С. Л. Рубинштейна, целиком «внутри жизни» и о смысле ее не задумывается.

В. Франкл, связывая смысл существования человека с реализацией ценностей, разделяет их на три группы: ценности творчества, ценности переживания и ценности отношения. *Ценности творчества* реализуются, прежде всего, в труде, активной творческой деятельности, они способствуют самоактуализации и являются наиболее важными для человека. Важно, что человек на самом деле любит то, что ценно для него, а не работу саму по себе. Работа олицетворяет эти ценности. Но не всегда ценности творчества доступны индивиду. Кроме активной трудовой деятельности, существует пассивная жизнь созерцания, которая дает возможность достичь самоосуществления в переживании восприятия искусства, красоты, природы, познания или любви. *Ценности переживания* также могут наполнить жизнь смыслом. Но существует смысл и в такой жизни, которая почти лишена как возможности творчества, так и наслаждения красотой, например, в случае неизлечимой болезни, в условиях существования, ограниченного внешними обстоятельствами. Цель такой жизни связана с возможностью высокоморального поведения. Если есть смысл жизни вообще, то он должен быть и в страдании — эти *ценности отношения* могут быть реализованы человеком в принятии страдания и стремлении мужественно и достойно его переносить (В. Франкл).

Таким образом, обстоятельства, в которые попадает человек, заставляют его формировать свою собственную судьбу посредством активного действия, в другом случае предпочтительнее воспользоваться возможностью созерцания, чтобы реализовать свои возможности, а иногда от человека требуется принять свою судьбу, неся свой крест. И суть не в том, чего мы ожидаем от жизни, а скорее в том, чего жизнь ожидает от нас. В. Франкл, будучи узником концентрационного лагеря, считал наивным понимание жизни только как достижение определенных целей через творческую деятельность и создание чего-то ценного — для узников смысл жизни охватывал более широкие круги жизни и смерти, страдания и умирания. Движение жизни скорее идет не от цели к цели, а от смысла к смыслу. Повсюду человек сталкивается с шансом превратить свои страдания в достижения. В страдании, как и в труде, заложен глубинный смысл рождения зрелой личности, самоосуществления, «вочеловеченности».

## 9.2. Самоактуализация личности

Ценностно-смысловая сфера является лейтмотивом в теории самоактуализирующейся личности. Ее автор А. Маслоу определяет процесс самоактуализации человеческих потенций как полное использование талантов, способностей, возможностей. Ученый ставит три взаимопересекающиеся проблемы: создание здорового «хорошего человека», создание «хорошего общества» и поиск ценностей в самой природе человека, которые ведут его к самоосуществлению, самоактуализации. Акцент делается на достоинстве человека, на доверии ему в стремлении осуществить себя, свой природный потенциал и зрелом самосознании личности, которая предпочитает высшие ценности Бытия. Обществу нужны люди, которые были бы ответственны за себя и свое развитие, досконально знали себя и свои поступки, стремились к самоактуализации своего потенциала во всех сферах жизни.

По мнению А. Маслоу, очевидно, что реформы не будут работать, пока люди не станут достаточно здоровыми, сильными, развитыми, пока не осознают самих себя и не выберут разумный здоровый способ существования, а не покорное приспособление. Хорошее общество и хороший человек не могут существовать одно без другого, они развиваются одновременно.

В каждом человеке и уж наверняка в каждом новорожденном ребенке заложено активное стремление к здоровью, тяга к развитию, к актуализации потенциала. Но необходимо оговориться, что лишь очень немногие люди реализуют свой потенциал, достигают самоидентичности и полной самоактуализации. В чем парадокс? Что с нами происходит? А. Маслоу продемонстрировал это явление, описав иллюстрацию в учебнике по психопатологии, в одной части которой «ряд младенцев — череда восхитительно-розовых, сладких, невинных младенцев», а в другой — пассажиры метро «с серыми, угрюмыми, кислыми физиономиями» и простая подпись: «Что случилось?» Остается сожалеть: «...мы могли бы служить в разведке, мы могли бы играть в кино, но как птицы садимся на ветки — и ...засыпаем в метро».

Что мешает самоактуализации? А. Маслоу говорит об одном из механизмов психологической защиты, который он называет «комплексом Ионы» — боязнь собственного величия, страх в отношении своих высших возможностей. Практически каждый из нас мог бы добиться в жизни большего, в каждом из нас есть нераскрытые, нереализованные возможности. Многие из нас уклоняются от пути, предназначенного природой, потому, что мы испытываем *страх перед необходимостью взять на себя эту ответственность*, которая потребует дополнительного и возможно сильного напряжения. Страх ответственности за дости-

жение этих вершин человеческих устремлений заставляет многих выбирать путь пассивных, покорных, безголосых обывателей, которым ничего не нужно менять в жизни.

Мы не только испытываем и стремление и страх по отношению к своим высшим возможностям, но и отягощены этими амбивалентными чувствами по отношению к высшим возможностям других людей и человеческой природы в целом. В истории много подтверждений тому, что отношение к благородным людям часто двойственное, а порой и враждебно-агрессивное. Эти люди как будто напоминают нам о нашей малости, неуклюжести. Осмысление и понимание себя способны победить эту враждебность. Если человек найдет в себе силы осознать и понять истоки бессознательного страха и ненависти к благородным, красивым людям, тогда можно побороть и свою неприязнь к ним. А далее если научиться, принимать возможности другого человека, то не будет страха обнаружить их в себе, появится желание изменить что-то в себе и в своей жизни.

Все самоактуализирующиеся люди увлечены чем-то не относящимся непосредственно к насущным запросам. Они самозабвенно преданы какому-то делу, работают над чем-то, что очень дорого им, поглощены неким призванием или посвятили себя служению чему-то и настолько любят свое дело, что мучительного выбора «дело или потеха» для них не существует. Самоактуализирующиеся люди посвящают себя поиску главных, вечных ценностей Бытия, которые не могут быть подчинены никаким другим, более важным. Эти ценности (их около пятнадцати) выступают в качестве потребностей и называются метапотребностями. Депривация метапотребностей вызывает определенные виды патологий. Поэтому красота необходима человеку так же, как отдых уставшему телу или как пища голодному желудку.

А. Маслоу описывает пути, которые ведут к самоактуализации. В самоактуализации есть отличительная особенность — способность испытывать *самозабвенное переживание* — всепоглощающее, яркое, с полной погруженностью и концентрацией на чем-то (идее, работе). Это заставляет забыть о привычных позах, защитных масках, робости, смущении. Самозабвение может быть приятным состоянием и научиться этому или стремиться испытывать чаще — задача людей, стремящихся осуществить себя.

Самоактуализация — это процесс и он предполагает, что наша жизнь — это бесконечная череда выборов между движением вперед и регрессом. Вперед — следовательно, напряжение, преодоление себя, мужество, стойкость, рост и расцвет. Регресс — большая защищенность, безопасность, спокойствие, покой. Процесс самоактуализации предполагает, что каждый раз делая выбор,

мы выбираем, что достойнее остаться честным, а не лгать, что честнее не красть, чем красть и т. д. — то есть каждый из выборов мы совершаем в пользу роста — это и есть движение к самоактуализации. И так, вторая особенность самоактуализации — это *выбор в пользу развития*.

Понятие «самоактуализация» включает в себя утверждение, что есть некая «самость», подлежащая «актуализации» и постичь ее не просто. Позволяет это сделать *способность чувствовать внутренние сигналы*, прислушиваться к себе. Необходимо развивать сензитивность к себе, так как современный человек привык прислушиваться не к своим внутренним сигналам, а к голосам других в себе — матери, отца, голосу общества, власти, старших, традиций. Легче прожить чужую жизнь, нежели искать себя и жить своей жизнью. Отказ от конформизма и желания «плыть по течению» лишает спокойствия и защищенности. Не бояться «высунуться» и, возможно оказаться «белой вороной», следуя собственным вкусам и предпочтениям, сказать то, что на уме, обозначало бы осмелиться выделиться из толпы, прослыть выскочкой, нонконформистом. Поэтому большинство людей привыкли не делать этого. Самоактуализаторы советуют всегда решаться быть мужественными, когда возникает ощущение приближения страха.

Следующий шаг на пути к самоактуализации — честно принять на себя *ответственность перед самим собой за все, что происходит*. Если есть выбор (существуют деликатные ситуации), лучше быть честным, чем нет. Даже имея выбор, люди предпочитают играть в привычные игры и роли, редко бывают искренни. А. Маслоу предлагает нам попробовать честно спросить с себя ответ за свои поступки и за свой выбор — и тогда мы обязательно почувствуем ответственность перед собой. Каждый раз, принимая на себя ответственность, человек самоактуализируется.

Самоактуализация — не конечный продукт, не конечная цель жизни, это и процесс, и движущая сила этого пути. Поэтому нужно быть готовым к ежедневному и кропотливому труду, к выполнению и вскрытию собственных возможностей. Решение стать рядовым врачом, инженером — не лучший выбор для самоактуализирующейся личности. Но актуализируют себя и дворники и академики. Обязательно нужно стремиться быть самым лучшим экономистом, строителем, дворником, врачом — в наибольшей степени раскрыть свои возможности в своем ремесле.

Люди часто не обращают внимания на мимолетные мистические праздники души: это миг удачи, который нельзя купить, невозможно организовать и которого не ждешь. В жизни каждого человека обязательно были мгновения высших открытий, экстаические переживания, но не все дают себе право прочувствовать

их. Но человек может стремиться стать таким, чтобы как можно чаще «быть достигнутым радостью», переживать эти мгновения высшего торжества. Слушая музыку, любя пейзажами, мы слышим и видим красоту, погружаемся и растворяемся в прекрасном, постигая мистические откровения в слиянии с гармонией.

А. Маслоу обращает внимание на то, что человек, осознав, кто он такой, что любит, что хорошо для него, к чему нужно стремиться и в чем призвание, обнаружит и свою патологию, поймет свои защитные механизмы и соберет свое мужество, чтобы отказаться от них. Это болезненный процесс, потому что механизмы психологической защиты помогают не замечать того, что не приятно, но нужна стойкость.

#### Вопросы и задания для самопроверки

1. Что является необходимым условием формирования социально-зрелой личности?
2. Назовите ценности, существующие в культуре общества. Какие функции выполняют ценности?
3. Раскройте понятие личностных ценностей. Какие условия необходимы для формирования этих субъективно значимых ценностей человека?
4. В чем суть регулятивной функции ценностных ориентаций?
5. Какие существуют ценностные уровни развития личности? Охарактеризуйте каждый из этих уровней.
6. Раскройте понятие смысла жизни с психологической точки зрения.
7. Какие ценности-смыслы выделяет В. Франкл?
8. Назовите причины, мешающие самоактуализации.
9. Что способствует самоактуализации? Как А. Маслоу характеризует самоактуализирующуюся личность?

#### Рекомендуемая литература

- Братусь Б. С.* Аномалии личности. — М., 1988.  
*Кон И. С.* В поисках себя: личность и ее самосознание. — М., 1984.  
*Маслоу А.* Дальние пределы человеческой психики. — СПб., 1997.  
*Столин В. В.* Самосознание личности. — М., 1983.  
*Франкл В.* Доктор и душа. Человек в поисках смысла. — СПб., 1997.  
*Хьелл Л., Зиглер Д.* Теории личности. — СПб., 1997.  
*Чеснокова И. И.* Проблемы самосознания в психологии. — М., 1974.

### 10.1. Общие положения теории деятельности

Теория деятельности появилась в советской психологии в 20-х — начале 30-х гг. XX в. Ее появление связано с работами Л. С. Выготского, С. Л. Рубинштейна, А. Н. Леонтьева, А. Р. Лурии, А. В. Запорожца, П. Я. Гальперина и др. В основе теории деятельности лежит постулат философии диалектического материализма: бытие, деятельность человека определяют его сознание.

*Деятельность* — это процесс активного отношения человека к действительности, в ходе которого происходит достижение субъектом поставленных ранее целей, удовлетворение разнообразных потребностей и освоение общественного опыта (С. Л. Рубинштейн). Согласно С. Л. Рубинштейну, в деятельности проявляются, а также формируются и развиваются человек и его психика. Деятельность была определена как объект психологического исследования. Такой подход позволил открыть новые аспекты изучения психики:

*процессуальный* — психическое анализируется с точки зрения динамики;

*исторический* — позволяет исследовать психическое с точки зрения законов и закономерностей его развития;

*структурно-функциональный* — определяет возможности анализа психического как сложной многоуровневой системы, выполняющей определенные функции.

Данные аспекты учитываются при изучении влияния различных видов деятельности на психическое развитие человека.

Деятельность человека имеет сложное иерархическое строение. Она состоит из нескольких уровней. В их числе:

- уровень особых видов деятельности (уровень деятельности);
- уровень действий;
- уровень операции;
- уровень психофизиологических функций.

На каждом уровне деятельность представляет собой систему, состоящую из отдельных компонентов: действия, операции, цели, мотивы и др. Рассмотрим кратко основные аспекты каждого уровня.



1. *Уровень деятельности.* Одной из задач психологического анализа данного уровня деятельности является выяснение побудительных причин, по которым она осуществляется, или мотивов поведения. Типичными особенностями ситуации, мотивирующей деятельность, являются интенсивность, необычность и новизна стимуляции.

Деятельность представляет собой последовательность действий, каждое из которых может дробиться на действия более низкого порядка. Единицей деятельности является действие.

2. Основным предметом изучения в психологической теории деятельности является уровень действия.

*Действие* — это процесс, направленный на реализацию цели. А *цель* — это образ желаемого результата. Имеется в виду сознательный образ результата, т. е. ожидаемый результат удерживается в сознании все то время, пока осуществляется действие, поэтому цель всегда сознательна.

Существует несколько оснований для выделения видов действий:

- по форме психического отражения: сенсорные, перцептивные, мнемические и др. виды действий;
- по видам деятельности: игровые, учебные, трудовые и др. действия;
- по степени освоения действия: внешние и внутренние действия.

Таким образом, понятие действия дает возможность подойти с научным анализом к человеческой жизни именно со стороны ее человеческой специфики. В действиях закреплён исторический опыт человечества, передача которого осуществляется в процессе общения ребенка и взрослого, а также двух и более взрослых людей между собой. Цель задает действие, действие обеспечивает реализацию цели. Целей может быть бесконечно много.

Теперь обсудим, каким способом совершается действие. Соответственно мы обращаемся к нижележащему «уровню операций».

3. *Уровень операций.* Операцией называется способ выполнения действия. Операции характеризуют техническую сторону выполнения действий, и то, что называется «техникой», ловкостью, сноровкой, относится почти исключительно к уровню операций. Одна и та же операция может входить в структуру разных действий. Например, заучивать таблицу умножения можно при подготовке к уроку математики (при совершении учебного действия) или для тренировки памяти (при совершении мнемического действия). Верно и другое — одно и то же действие может выполняться разными операциями: нередко для подготовки к ответственному выступлению оратор использует способ заучивания текста, но

иногда он применяет мнемотехнические средства — метод размещения, метод ключевых слов и др.

Операции формируются двумя способами: с помощью подражания и путем автоматизации действий. В отличие от действий операции малоосознаваемы. Характер используемых операций зависит от условий, в которых совершается действие. Цель, данная в определенных условиях в теории деятельности, называется задачей.

4. *Уровень психофизиологических функций.* Этот уровень является, фактически, органическим фундаментом процессов деятельности. Этот уровень образуют особенности протекания различных психических процессов, специфика системной психофизиологии. К ним относится ряд способностей нашего организма, такие, как способности к ощущению, к образованию и фиксации следов прошлых воздействий, моторная способность и др. Понятно, что граница между операциями-автоматизмами и психофизиологическими функциями достаточно условна.

Психофизиологические функции составляют одновременно и необходимые предпосылки и средства *деятельности*. Возьмем для примера память. Когда человек ставит перед собой цель что-то запомнить, то он часто использует специальные приемы, или мнемические действия. Иногда это логический анализ материала, иногда ассоциирование с чем-то хорошо знакомым, иногда — просто повторение. Но ни одно из этих действий не привело бы к желаемому результату, если бы субъект не обладал мнемической функцией (Ю. Б. Гиппенрейтер).

Уровневое строение деятельности обеспечивает многозначность взаимодействия субъекта с миром.

## 10.2. Виды деятельности

Основными видами деятельности человека являются труд, познание (в частности, учебная деятельность), общение и игра. Психологии общения посвящены 13 и 14 главы.

*Игра* — особый вид деятельности, в котором исторически закрепились типичные способы действия и взаимодействия людей; включение ребенка в игровую деятельность обеспечивает возможность овладения накопленным общественным опытом, а также когнитивное, личностное и нравственное развитие ребенка. Особое значение имеет ролевая игра, в процессе которой ребенок принимает на себя роли взрослых и действует с предметами в соответствии с приписанными значениями. Механизм усвоения социальных ролей через ролевые игры обеспечивает возможность социализации личности, а также развития ее мотивационно-

потребностной сферы. Анализ игровой деятельности осуществлен в работах Л. С. Выготского, А. Н. Леонтьева Д. Б. Эльконина и др.

**Учебная деятельность** — способ усвоения предметных и познавательных действий в основе которого лежат механизмы преобразования усваиваемого материала, выделения базовых отношений между предметными условиями ситуации в целях решения типичных задач в измененных условиях, обобщения принципа решения, моделирования процесса решения задачи и контроля за ним. Как и любой вид деятельности, учебная деятельность имеет уровневое строение и состоит из отдельных компонентов — действий, операций, условий, потребностей, мотивов, задач. Специфическое соотношение компонентов учебной деятельности определяет ее индивидуальный характер. Проблема учебной деятельности, ее строения, развития и влияния на психическое развитие личности была поставлена и исследована Д. Б. Элькониним, П. Я. Гальпериним и др.

**Трудовая деятельность** — процесс активного изменения предметов природы, материальной и духовной жизни общества в целях удовлетворения потребностей человека и создания различных ценностей. Предметом психологического изучения трудовой деятельности выступают психические процессы, факторы, состояния, которые побуждают, программируют и регулируют трудовую активность человека, а также его личностные свойства. Последние определяют специфику деятельности и, одновременно, изменяются в ней. Трудовая деятельность в целом и ее отдельные аспекты в частности стали предметом анализа для С. Л. Рубинштейна, А. Н. Леонтьева, Д. А. Ошанина, К. К. Платонова, О. А. Конопкина, В. Д. Шадрикова и др.

**Досуг** — один из видов деятельности, направленный на удовлетворение потребности в отдыхе, развлечениях, познании и творчестве. Досуг обеспечивает развитие личностных, познавательных, нравственных аспектов природы человека, непосредственно не связанных с его профессиональными интересами и, следовательно, выходящими за пределы трудовой деятельности.

Включение человека в различные виды деятельности является необходимым условием полноценного и многообразного развития личности.

### 10.3. Творчество

Творчество предполагает новое видение, новое решение, новый подход, т. е. готовность к отказу от привычных схем и стереотипов поведения, восприятия и мышления. **Творчество определяется**

*как деятельность, результатом которой является создание новых материальных и духовных ценностей.*

В современной европейской культуре престиж творчества весьма велик. Слово «творчество» входит в десятку наиболее часто употребляемых слов в психологии, социологии, философии, политологии.

В проблеме психологии творчества выделяют несколько граней: творческую деятельность, процесс творчества, творческую личность, творческие способности.

В творческой деятельности выделяются три основных компонента: творческая позиция, творческое выражение и творческий продукт. **Творческая позиция** — взаимосвязь потребностей, интересов, убеждений и представлений о самом себе и окружающем мире, потенциальная готовность к творчеству. **Творческое выражение** — средства, с помощью которых выражается творческая позиция в повседневной жизни, способ реагирования (как правило, самостоятельный, гибкий) на окружающую действительность. И, наконец, **творческий продукт** — то, что человек в течение творческого процесса создает, такое сочетание ранее известных вещей, которое для него является новым.

Основные аспекты творческой позиции — это готовность, желание творить; творчество как ценность (всеобщая и личностная); самооценка себя как творческого человека; необходимость творчества в своей жизни. Основные показатели творческого выражения — беглость и категориальная гибкость, а творческого продукта — оригинальность.

### 10.4. Этапы творческого процесса

Критерий творчества связан с особенностями протекания процесса в психике как системе, порождающей активность индивида.

Английский ученый Г. Уоллес выделил четыре стадии процессов творчества: подготовку, созревание, озарение и проверку. Центральным специфическим моментом считалось озарение — интуитивное «схватывание» искомого результата (В. Н. Дружинин).

В процессе выдвижения идей желательно быть максимально не критичными, так как критика сковывает процесс творческого выдвижения идей. В тоже время на этапе оценки и принятия решения надо быть достаточно критичным, оценивая ее с точки зрения поставленной цели.

Большое значения для творческого процесса имеет замысел как идея, цель, разумное основание. **Замысел** — эта та реальность, которая дается другим людям в постижение и понимание.

Порожденный одним человеком в творческом процессе, замысел потенциально принадлежит всем, кто его постигает. Таким образом, автор замысла вступает во взаимодействие с другими людьми — реализуется социальная сущность индивидуальности, происходит ее движение, развитие.

В связи с этим важно различать понятие замысла и смысла. Замысел — всеобщ и абстрактен, смысл — единичен и конкретен. Замысел — для всех и ни для кого в отдельности. Смысл — это «схватывание» замысла отдельным человеком и конкретизация его содержания в результате соотнесения с индивидуальным опытом.

Базовой составляющей творческого потенциала являются специальные знания, широта кругозора, а также внутренняя и внешняя готовность к творчеству. Без начальных специальных знаний трудно рассчитывать на эффективный творческий процесс. Иногда для решения какой-либо задачи необходимо просто «подтянуть» базовые знания. При этом задача из разряда творческих может перейти в разряд алгоритмических. Подлинное творчество связано с замыслом, и для его зарождения и раскрытия базовые знания тоже необходимы. При отсутствии знаний противоречие воспринимается как пропасть, ощущение невозможности решения задачи. При этом творчество изначально блокируется. При наличии определенного объема знаний противоречие в творческой ситуации переживается как тревога, являющаяся «пусковым механизмом» творческого процесса.

*Вдохновение* — важнейшая часть творческого процесса, характеризующаяся подъемом, концентрации творческих сил индивидуальности. Способность концентрировать творческие силы определяется как внутренняя готовность к творчеству. Механизм такой концентрации, по-видимому, состоит в смещении осознаваемого в подсознание и надсознание для создания базы творчества.

Другим важным условием творческого процесса является способность к *импровизации*. Импровизация на фоне вдохновения рождается как бы из ничего, из смутной потребности творческого самоосуществления. Вместе с тем, существует ряд приемов импровизирования, например, перебор случайных возможностей (в математике, планировании и др.), поиск ассоциативной доминанты (в познании, понимании чего-либо), создание художественного образа (поэзии) и т. п.

Наиболее целостную концепцию творчества как психического процесса предложил Я. А. Пономарев, разработавший структурно-уровневую модель центрального звена психологического механизма творчества.

Основой исследования Я. А. Пономарева стало сопоставление результатов изучения онтогенеза (процесса развития индивиду-

ального организма) поведения детей и хода решения творческих задач умственно развитыми людьми. То есть была найдена аналогия между основными этапами развития человека и этапами протекания творческого процесса.

В процессе развития ребенок последовательно проходит несколько этапов:

- на первом этапе он еще не может строить свои действия в простой предметной ситуации, если задача сформулирована в словесной форме;
- на втором этапе такое построение возможно, но лишь путем манипуляций предметами-оригиналами, а не их моделями (в частном случае — представлениями);
- на третьем этапе появляется возможность манипулировать (в аналогичных условиях) представлениями вещей, хотя еще не удается в достаточной мере подчинять эти манипуляции требованиям задачи;
- на четвертом — такое подчинение оказывается возможным, однако, задачи решаются лишь методом проб и ошибок; вместе с тем полученное решение может составить основу плана повторных действий, который реализуется уже без ошибок;
- на пятом — данная форма поведения достигает полного развития: человек анализирует структуру задачи, строит план ее решения и однозначно подчиняет этому плану свои последующие действия.

Соответственно ученые выделили и фазы творческого процесса:

- фаза произвольного логического поиска;
- фаза интуитивного решения;
- вербализация интуитивного решения;
- формализация вербализованного решения.

Способность действовать в уме центральное звено психологического механизма как в творческом мышлении, так и в поведении человека. Согласно Пономареву, эта способность, является содержательно структурным эквивалентом понятия общей способности, «генерального интеллекта».

## 10.5. Составляющие творческого мышления

Диапазон творческих задач необыкновенно широк, но суть одна: при их решении находится новый путь или создается нечто новое, то есть происходит акт творчества. Вот здесь-то и требуются особые качества ума, которые, в совокупности и составляет творческие способности. Рассмотрим эти качества подробнее.

1. *Конвергентное и дивергентное мышление.* Американский психолог Дж. Гилфорд, обобщая проведенные в этом направлении исследования, выделил два типа мышления: конвергентное, необходимое для нахождения единственно точного решения задачи, и дивергентное, обеспечивающее «веерообразный» поиск, благодаря которому возникают оригинальные решения.

2. *Зоркость в поисках проблем.* В потоке внешних раздражителей люди обычно воспринимают лишь то, что укладывается в «координатную сетку» уже имеющихся знаний и представлений; остальную информацию бессознательно отбрасывают. Способность увидеть то, что не укладывается в рамки ранее усвоенного, — это нечто большее, чем просто наблюдательность. Эта свежесть взгляда и «зоркость», являются качеством мышления, потому что человек видит не только с помощью глаза, но главным образом с помощью мозга.

3. *Способность к свертыванию мыслительных операций.* В процессе мышления нужен постепенный переход от одного звена в цепи рассуждений к другому. Иногда из-за этого не удается мысленным взором охватить всю картину целиком, все рассуждение от первого до последнего шага. Однако человек обладает способностью к свертыванию длинной цепи рассуждений и замене их одной обобщающей операцией. Это частный случай проявления способностей к замене нескольких понятий одним, к использованию все более емких в информационном отношении символов. Используя все более абстрактные понятия, человек непрерывно расширяет свой интеллектуальный диапазон. Экономное символическое обозначение понятий и отношений между ними — важнейшее условие продуктивного мышления.

4. *Способность к переносу опыта.* Существенна способность применить навык, приобретенный при решении одной задачи, к решению другой, т. е. умение отделить специфическое «зерно» проблемы от того неспецифического, что может быть перенесено в другие области. Это способность к выработке обобщающих стратегий. Перенос опыта — один из самых универсальных приемов мышления, и важное условие продуктивного творчества.

5. *Широко распределенное внимание.* Оно повышает шансы на решение проблемы. Известны примеры такого мышления: И. Ньютон и упавшее ему на голову яблоко, которое помогло открыть закон притяжения, Архимед и золотая корона. Лежа в ванне, Архимед нашел способ сравнения объемов различных тел, что, в свою очередь, послужило толчком к кропотливому труду по изучению условий плавания тел, результатом которого и явился впоследствии знаменитый закон гидростатики. Боквое мышление оказывается действенным и помогает найти решение проблемы при одном непеременившемся условии: проблема

должна стать устойчивой целью деятельности, стать *доминантной*.

6. *Готовность памяти.* О памяти иногда говорят пренебрежительно, противопоставляя ее мыслительным способностям. Однако слова «плохая память» слишком расплывчаты. Когда человек решает проблему, он может рассчитывать лишь на ту информацию, которую в данный момент воспринимает и которую сумеет извлечь из памяти. Существенное значение при этом имеют форма записи, классификация, система адресов и система поиска. Интуитивные мгновенные решения задачи возможны потому, что имеется большое число ассоциативных связей, обеспечивающих быстрый доступ к нужной информации.

7. *Цельность восприятия.* Этим термином обозначают способность воспринимать действительность целиком, не дробя ее (в отличие от восприятия мелкими независимыми порциями). На эту способность указал И. П. Павлов, выделив два основных типа высшей корковой деятельности — «художественный» и «мыслительный». По мнению И. П. Павлова, одни — художники (писатели, музыканты, живописцы и т. д.) — захватывают действительность целиком, сплошь, без всякого дробления и разъединения. Другие — мыслители — дробят ее и тем как бы умерщвляют ее, делая из нее временный скелет, и затем только постепенно, как бы снова собирают ее части и стараются их таким образом оживить, что вполне им все-таки и не удается.

8. *Способность восприятия образов и манипулирования ими.* Это важнейшая способность мозга. Единственный установленный опытом канал, по которому идут к человеку сведения об окружающем мире, — органы чувств. А способ передачи сведений из органов чувств в мозг — нервные импульсы. Однако обработка и суммирование импульсов — это еще не мышление. Необходимо формирование пространственных и временных конфигураций импульсов, в которых отсеивается шум и выделяется структурная постоянная. Она лежит в основе образов. С этого уровня начинается мышление.

9. *Способность опознавать образы.* Это одно из фундаментальных свойств мозга. Человек распознает напечатанное слово независимо от типа шрифта, цвета, размеров букв и т. д. Слова распознаются на слух независимо от громкости, высоты и тембра произносящего голоса. Физические характеристики сигналов могут варьироваться в широких пределах; нейрофизиологические события в мозгу при этом тоже неодинаковы. Но в коре существует механизм, который выделяет образ, лежащий за всеми меняющимися зрительными, слуховыми и другими раздражителями. Реализуемая таким способом обработка информации есть содержательная сторона мышления.

10. *Сближение понятий.* Следующее слагаемое творческой одаренности — легкость ассоциирования и отдаленность ассоциируемых понятий, «смысловое расстояние» между ними. Эта способность проявляется, например, в синтезе острот. Еще А. С. Пушкин отметил, что остроумием называются не шуточки, столь любезные веселым критикам, а способность сближать понятия и выводить из них новые и правильные заключения.

11. *Гибкость мышления.* Способность быстро и легко переходить от одного класса явлений к другому, далекому по содержанию, называют гибкостью мышления. Отсутствие такой способности называют инертностью, ригидностью или застойностью мышления. Люди с более высоким показателем гибкости мышления имеют больше шансов натолкнуться на верную идею при решении какой-нибудь практической задачи.

12. *Способность к оценке.* Чрезвычайно важна способность к оценке, к выбору одной из многих альтернатив до ее проверки. Оценочные действия проводятся не только по завершении работы, но и многократно по ходу ее; они служат вехами на пути творческих исканий, отделяющих различные этапы и стадии творческого процесса. На независимость оценочных способностей от других типов способностей первыми обратили внимание шахматисты. Среди критериев оценки, кроме логической непротиворечивости и соответствия ранее накопленному опыту, следует назвать эстетические критерии изящества и простоты.

13. *Мужество в творчестве.* Мужество в творчестве — это возможность принимать решение в ситуации неопределенности, не пугаться собственных выводов и доводить их до конца, рискуя личным успехом и собственной репутацией. Известный физик П. Л. Капица отмечал, что в науке не эрудиция является той основной чертой, которая позволяет ученому решать задачи; главное — воображение, конкретное мышление и в основном — смелость.

14. *Способность к «сцеплению» и «антисцеплению».* Человеку присуща способность объединять воспринимаемые раздражители, а также быстро усваивать новые сведения с прежним багажом, без чего воспринимаемая информация не превращается в знание, не становится частью интеллекта. Принципы объединения данных, их сцепления и группировки могут быть самыми разнообразными. Способность объединять вновь воспринимаемые сведения с тем, что было известно ранее, включать их в уже имеющиеся системы знаний, группировать данные тем или иным способом уже в процессе восприятия — условие и предпосылка способности к генерированию идей.

15. *Оригинальность и легкость генерирования идей.* Это еще одна составляющая творческой одаренности. Необязательно,

чтобы каждая идея была правильной: чем больше идей выдвигает человек, тем больше вероятность, что среди них будут хорошие идеи. Причем лучшие мысли приходят в голову не сразу. Великолепно, когда идеи оригинальны, то есть, отличаются от общепринятых, когда решения неожиданны, даже парадоксальны. Мысль, или идея, — это не просто ассоциативное соединение двух или нескольких понятий. Соединение понятий должно быть содержательно оправданным, должно отражать объективное отношение явлений, стоящих за этими понятиями. Это соответствие и есть один из главных критериев оценки идеи. Другой критерий — широта идеи, охватывающей большое число разнородных фактов. Наиболее плодотворные идеи включают в себя (предсказывают) новые, не открытые еще явления.

16. *Фантазия.* Возможность создавать что-либо новое, необычное, закладывается в детстве, через развитие высших психических функций, таких, как мышление и воображение (фантазия). Различают три типа воображения: Логическое воображение выводит будущее из настоящего с помощью логических преобразований. Критическое воображение ищет, что именно в окружающем мире несовершенно и нуждается в изменении. Творческое воображение пока прообразов в реальном мире, хотя и опирающиеся на элементы реальной действительности.

17. *Беглость.* Творческое мышление подвижно: для него не составляет труда перейти от одного аспекта проблемы к другому, не ограничиваясь одной единственной точкой зрения. Беглость мысли определяется количеством идей, возникающих в единицу в единицу времени. Иногда бойкость речи ошибочно принимают за легкость генерирования идей. Дело в том, что логические операции протекают преимущественно как действия со словами. Поэтому логическое мышление испытывает влияние фиксированной синтаксической структуры языка (в отличие от образного мышления). Связь синтаксиса с мыслительными процессами делает возможным следующее явление. Синтаксически правильные тексты порою лишены всякого смысла и все-таки создают видимость содержания. Такие тексты проникают не только в гуманитарные, но и в естественно научные журналы. О них нельзя даже сказать, верны они или ложны — они просто бессодержательны. Однако безупречная грамматическая форма изложения маскирует пустоту. Любопытно, что перевод такого текста на другой язык сразу же обнажает смысловой вакуум. Бойкость при отсутствии мыслей проявляется также в музыке, танце, живописи — техника выражения есть, а выражать нечего. Недаром в старинном руководстве по риторике первое правило красноречия гласило: «Ежели тебе нечего сказать — молчи».

18. *Способность к доработке.* «Мелочи создают совершенство, а совершенство — не мелочь», — писал Микеланджело. Эта способность позволяет довести работу до такого уровня, когда она приобретает универсальную значимость и общественную ценность. Здесь имеется в виду не просто настойчивость, собранность, а именно способность к доработке деталей, к мучительной кропотливой доводке, к совершенствованию первоначального замысла. Один только замысел, каков бы он ни был, как правило, не получает признания. «Во всяком практическом деле идея составляет от 2 до 5 %, а остальные — это исполнение», — считал математик и кораблестроитель академик А. Н. Крылов.

Основоположник теории решения изобретательских задач (ТРИЗ) Г. С. Альтшуллер выделил 6 основных качеств, которыми должна обладать творческая личность. Способность смело выбирать достойную цель и сделать ее главным вектором своей жизни. Способность видеть проблемы, решение которых является необходимым и достаточным для достижения цели. Способность работать планомерно. Наличие планов на месяц, год, жизнь. Регулярный контроль за выполнением планов. Высокая работоспособность в выполнении планов. Хорошая техника решения творческих задач, входящих в проблему. Умение при всех обстоятельствах отстаивать свои идеи и способности «держать удар».

Так что не бойтесь решать «нерешаемые» задачи, которые ставит перед нами жизнь. Теперь, когда вы узнали много нового и систематизировали ваши знания о творческом мышлении, мы уверены, что вы всегда найдете свое решение!

#### Вопросы и задания для самопроверки

1. Какой постулат лежит в основе теории деятельности?
2. Как можно выделить виды действия?
3. Какими способами формируются операции?
4. Какие виды деятельности Вам известны?
5. В чем сходство и различие досуга и трудовой деятельности?
6. Почему игру относят к одному из видов деятельности?
7. Что такое творчество?
8. Как ведется исследование творчества?
9. Назовите компоненты творческой деятельности.
10. Чем различаются понятия «замысел» и «смысл»?
11. Опишите основной признак импровизации.
12. Какие фазы творческого процесса вам известны?
13. Чем отличается конвергентный тип мышления от дивергентного?
14. Зачем нужно символическое обозначение понятий и отношений между ними?
15. В чем заключается биологическое значение способности опознавать образы?
16. Что такое гибкость мышления?

17. Зачем творческому человеку способность к оценке?
18. Что означает словосочетание «оригинальная идея»?

#### Рекомендуемая литература

- Абульханова-Славская К. А.* Деятельность и психология личности. — М., 1980.
- Альтшуллер Г. С.* Алгоритм изобретения. — М., 1973.
- Артемьева В. А., Тутушкина М. К.* Творчество в развитии индивидуальности // Практическая психология: учебник. — СПб., — 2001. — Ч. 1. — Гл. 3.
- Богоявленская Д. Б.* Интеллектуальная активность как проблема творчества. — Ростов н/Д, 1983.
- Гиппенрейтер Ю. Б.* Введение в общую психологию. — М., 2002.
- Грановская Р. М., Крижанская Ю. С.* Творчество и преодоление стереотипов. — СПб., 1994.
- Дмитриева М. А., Крылов А. А., Нафтальев А. И.* Психология труда и инженерная психология. — Л., 1979.
- Дружинин В. Н.* Психология общих способностей. — СПб., 1999.
- Леонтьев А. Н.* Деятельность. Сознание. Личность. — М., 1975.
- Пономарев Я. А.* Психология творчества. — М., 1976.
- Рубинштейн С. Л.* Основы общей психологии. — СПб., 1998.
- Шадриков В. Д.* Психология деятельности и способности человека: учеб. пособие. — М., 1996.

## ЧАСТЬ II

# ПСИХОЛОГИЯ В ТРУДОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

---

### Глава 1

## СИСТЕМНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ

### 11.1. Организация и нормы социальной системы

Основные процессы экономики — производство, потребление, обмен и воспроизводство благ, обеспечивающие удовлетворение потребностей человека, происходят в социальных системах в условиях деятельности совокупного субъекта или организации, объединяющих труд и работу различных людей. Теории организации базируются на общенаучной теории систем и законах социальных систем, политэкономических законах труда и общественного договора, а также системе знаний об управлении организациями — менеджменте. Одной из концепций в теории организаций является раздел знаний об организационном поведении и психологии.

*Организация* — это социальная система, которая существует на основе добровольных соглашений, и в которой люди преследуют определенные интересы и цели. В организационных процессах посредством принуждения, вознаграждения и наказания или на основании норм и ценностей координируют действия, распределяют и закрепляют определенные обязанности и побуждают членов способствовать достижению разнообразных целей трудовых организаций. В результате упорядочивания индивидуальной и групповой трудовой деятельности возникает организационная структура. Эта структура не только создает условия для действий, но и определяет стратегию принятия решений и отношения между сотрудниками организации.

Выделяют пять основных параметров организационной структуры:

- степень иерархии;
- специализации и разделение труда;
- области контроля;

- доли консультантов и лиц, принимающих решения;
- степень централизации.

1. *Иерархия и власть.* Организации различны по числу уровней иерархии. Организации с «плоской структурой» содержат мало уровней. И наоборот, в сильно структурированных иерархических организациях таких уровней может быть очень много. Количество иерархических уровней указывает на то, как распределена ответственность между членами организации. В сильно структурированных иерархических организациях за принятие решений или их результаты несет ответственность верхушка управления. Чем больше количество уровней в иерархии, тем меньше качество индивидуальных решений, а также продуктивность организации.

2. *Специализация и разделение труда.* Организации можно различать по способу разделения труда на предприятии. Чем выше специализация, тем меньше задач выполняет сотрудник организации на своем рабочем месте; но в то же время результат его деятельности имеет более высокое качество. Степень разделения труда зависит от величины организации. Чем больше организация, тем больше существует возможностей для специализации.

3. *Область контроля.* Она указывает на то, сколько сотрудников подчинены одному руководителю. Каждая область контроля предполагает, что руководитель контролирует поведение небольшого количества сотрудников. Чем меньше область контроля, тем меньше возможностей принимать самостоятельные решения имеет отдельный сотрудник. Область контроля взаимосвязана с иерархией. В «плоских» организациях область контроля шире, а в «сильно структурированных» иерархических организациях — уже.

4. *Должностные позиции,* где персонал имеет полномочия для принятия решений и консультаций: сотрудники организации могут либо принимать решения (так называемая «линейная должность»), либо занимать консультирующую должность, когда они собирают и обобщают информацию, но не могут принимать самостоятельные решения («функциональная должность»). Сотрудники, занимающие консультирующие должности, в основном молодые и имеют хорошее образование, но больше решают узкие специализированные задачи, чем организационные.

5. *Степень централизации.* Организационная структура может быть централизована и децентрализована. В централизованных организациях только небольшое количество сотрудников имеет право принимать решения. Очевидно, что количество консультирующих должностей здесь значительно выше, чем принимающих решения. В децентрализованных организациях принятие решений делегируют на более низкие уровни иерархии, а консультирующих должностей немного. Подобная децентрализация приводит

к принятию более эффективных решений и к большей удовлетворенности сотрудников, так как они располагают большей автономией. Централизация напрямую связана с иерархией; чем большую степень централизации имеет организация, тем больше в ее структуре иерархических уровней.

Эти пять основных параметров организационной структуры обуславливают: структурирование деятельности; кадровую политику организации и способ (система) распределения ресурсов посредством системы вознаграждений и оплаты труда.

Например, в процессе *структурирования деятельности* определяют, сколько отделов необходимо для организации; будут ли эти отделы абсолютно независимы друг от друга или тесно сотрудничать; будет ли состоять организация из «всесторонне развитых специалистов» или может позволить себе сложную систему экспертов и исполнителей.

*Кадровая политика* предполагает разработку критериев, по которым можно осуществить подбор новых сотрудников и которые определяют приемлемый способ построения карьеры. Например, наем персонала может происходить по абсолютно формальным критериям на основе наличия высшего образования или по личным связям. Также в качестве критериев при отборе персонала руководители могут использовать стажировки, которые позволяют спрогнозировать будущие трудовые успехи или «мягкие навыки» — способность работать в команде и коммуникативную компетентность. Сотрудники могут повысить квалификацию, участвовать в тренингах и других способах внутрикорпоративной подготовки.

Организационная структура определяет приемлемую *систему распределения ресурсов*. Например, какая-либо группа в организации может претендовать на определенный процент от товарооборота. Или можно специально высчитать и оплатить производительность отдельного специалиста или целой группы. Важным показателем является рабочее время. Организационная структура определяет, стоит ли строго контролировать соблюдение режима рабочего дня или основной интерес представляет только конечный результат работы, а время присутствия на рабочем месте не имеет особого значения.

Теории организаций рассматривают разные способы структурирования, которые способствуют достижению целей. Они показывают, как организован процесс деятельности, и по каким принципам руководители осуществляют кадровую политику и вознаграждают труд.

**Социальная система** — это:

— система действий мотивированного человеческого поведения (Т. Парсонс);

- любое, относительно постоянное моделирование социальных отношений в пространстве и времени, воспроизведение людьми своих практик (Э. Гидденс);
- любая человеческая группа, которая не обязательно имеет тенденции к внутреннему единству; как минимум — это взаимодействие между двумя субъектами;
- комплекс отношений, возникающих в результате различных взаимодействий людей (Д. Ньюстром, К. Девис).

По мнению экономиста и социолога Т. Веблена, социальные системы производят институты, смена которых обуславливает развитие человеческих цивилизаций. *Институты* — это конституированные правила взаимодействия между людьми. Институты и социальные системы развиваются технократами, экономистами, промышленниками. Цивилизации определяются своеобразием институтов, или устойчивыми комплексами правил, принципов, норм, установок, которые регулируют человеческую, в том числе трудовую, деятельность. Ими обеспечивается воспроизводство и социализация членов общества, регуляция производства, распределение благ, порядок и поддержка малочисленных групп.

Социальные институты вырабатывают *нормы социальной жизни* — правила, предписания, образцы поведения, которые носят относительный характер и зависят от конкретного исторического периода, уровня развития культуры, экономики, политики, права в обществе. Различают технические (влияние на природу и мир), социально-гигиенические, биологические и социальные нормы (регулируют отношения между людьми посредством религиозной морали, обычаев, традиций, права и др.). Нормы изучаются в разделах этики (от греч. *étos* — обычай) и деонтологии, науке о должном (от греч. *déon* — должное, род. п. *déontos* и *lógos* — слово, учение).

Человеческие цивилизации выработали общие нормы (этические принципы) социальных систем: утилитаризм — польза, универсализм — добро, справедливость — равное распределение обязанностей и прав, долг и ответственность — самоконтроль поведения, а также личная свобода человека. На основе этих общечеловеческих этических принципов американский экономист Г. Эммерсон, один из практиков и теоретиков менеджмента, установил, что с правилами социальных отношений в организациях соотнобразуются:

- точно поставленная цель, заданные идеалы;
- здравый смысл;
- компетентное консультирование;
- справедливое отношение к персоналу;
- дисциплина;
- надежный и полный учет;



- диспетчирование;
- трудовые нормы и расписание;
- нормализация условий труда;
- нормирование рабочих и управленческих операций;
- составленные стандартные инструкции;
- вознаграждение за производительность.

Теории организаций, нормы социальных систем, и правила Г. Эммерсона используют в практике управления хозяйственными процессами и руководства трудовыми организациями наряду с множеством других научных концепций, в т.ч. концепции об организационном поведении и психологии.

## 11.2. Организационное поведение и психология

**Организационное поведение** (ОП) как раздел знаний предполагает *систематический анализ (личности, групп и организаций), проводимый с целью понять, предсказать и усовершенствовать исполнение работы и функционирование организации*. При научном анализе руководства рабочими группами, управления производственно-трудовыми процессами используются законы индивидуально-психологических и социальных систем. Организационное поведение как академическая дисциплина объединяет концепции и теории в области менеджмента, общей, социальной, экспериментальной и индустриальной психологии, социологии, экономики, политологии и антропологии.

Предпосылкой к расширению системы знаний о поведении людей в трудовых организациях явились взгляды многих представителей научных и управленческих кругов. Впервые термин «организационное поведение» в 50-е гг. XX в. использовал Ф. Ротлисбергер вместо модного в то время понятия «человеческие отношения». Исследования Э. Мэйо (20-е гг. XX в.) и теория Ч. Барнарда акцентировали внимание на человеческом, социальном факторе в организации.

В Хоторне, на заводе «Вестерн электрик», группа психологов руководимых гарвардским профессором Э. Мэйо, экспериментально доказали, что на производительность труда рабочих влияют не только материальные стимулы и улучшенные физические условия труда. Не менее важными, а порой и главными стимулами увеличения производительности труда служат внимание к персоналу, внутригрупповая солидарность рабочих и благоприятная общепсихологическая атмосфера предприятия, словом — социально-психологические факторы производства. Президент компании «Белл» в Нью-Джерси Ч. Барнард утверждал, что роль руководителя, способного лидировать, состоит в овладении соци-

альными силами организации, в управлении ее неформальными компонентами, в формировании ценностей и норм. Барнарда полагал, что менеджер, чрезмерно манипулирующий поощрениями, наказаниями и непродуманно изменяющий систему управления, лишь кратковременно повышает эффективность.

Выделение организационного поведения в обучающую дисциплину связывают с событием опубликования Р. Гордоном и Д. Хауэлом в 1959 г. научного отчета, который был результатом их знакомства с учебными курсами, опросов студентов и преподавателей большого количества американских бизнес-школ. Главный их вывод указывал на то, что требовался подход, синтезирующий накопленный опыт теоретических и практических исследований, оценок, прогнозирования, конструирования в области поведения отдельных людей и групп в организациях.

Феномен поведения интенсивно изучается многими социальными науками, а особенно — с позиций различных направлений научной психологии (см. ч. 1, гл. 2). Поведение — это взаимодействие человека с окружающей средой в виде внешней (двигательной, выразительной) и внутренней (психической) активности.

Из общей формулы поведения, которую предложил в свое время в теории «психологического поля» К. Левин:

$$B = f(P, E),$$

где  $B$  — поведение,  $P$  — личность,  $E$  — среда, следует, что поведение является функцией взаимодействия свойств личности и обстановки. Следствие из формулы: причины поступка сотрудника следует объяснять либо определенным качеством личности, либо не зависящими от данной личности обстоятельствами, либо взаимодействием этих двух факторов.

Поведение выступает главным предметом исследования в бихевиоризме (базовая теория — научение), согласно которому психологи должны изучать не сознание, а поведение, *понимаемое как совокупность двигательных и сводимых к ним словесных и эмоциональных ответных реакций на воздействие (стимулы) внешней среды*. К поведению относят все формы активности, которые могут наблюдаться извне или регистрироваться приборами и которые имеют определенные внешние последствия. В «поведенческой» психологии исследуют процессы формирования индивидуального опыта — привыкание, запечатление, образование простейших условных рефлексов, сложных двигательных речевых навыков, реакций сенсорного различения и т.д. Несмотря на то, что, как известно из общей психологии, в структуру реализации поведения включены такие психические функции, как восприятие, мышление, память, мотивация, общественное мнение, межличностные коммуникации, многообразные индивидуальные и

групповые качества, классики бихевиоризма считают бесполезным анализ активности человека с точки зрения намерений, целей, и других внутренних факторов психики.

Согласно положениям бихевиоризма, так как человеческое поведение является реакцией на определенные воздействия внешней среды, то руководители должны, «модифицируя» поведение сотрудников в нужную для организации форму, целенаправленно манипулировать элементами организационной среды. Для этого предлагается использовать принципы позитивного и негативного подкрепления, наказания и эмоционально нейтральные стимулы.

С позиций еще одного направления — психоанализа, основой поведения человека в организации служит конфликт между инстинктами, желаниями, разумом, совестью, социальными запретами. Характеры работников объясняют «остатками» прохождения основных стадий (оральной, анальной, генитальной) психосексуального развития в детстве. Различия в поведении сотрудников связывают с превалированием того или иного типа психологической защиты и степени невротичности (тревоги, беспокойства, неуверенности и сомнений, а также душевного дискомфорта).

Разработки когнитивной и гештальтпсихологии также вносят вклад в анализ организационного поведения. Например, для регуляции поведения работников, изучают особенности их познавательных функций (восприятия, памяти, воображения и мышления), устанавливают закономерности процессов принятия решений и связанных с ними факторов, определяют индивидуальные различия «интеллектуальных стилей» персонала и др.

Междисциплинарные связи многообразных научных подходов (социологический, экономический, менеджериальный и т. д.) в изучении организационного поведения пока формируются. Однако существуют подходы, имеющие классические основы. Речь идет об организационной психологии, которую отдельные авторы считают, прикладной отраслью социальной, а также, промышленной (индустриальной) и психологии труда. Начало развития *организационной психологии* в Германии положил Х. Мюнстерберг и его работа «Психология и экономика» (1913).

Организационная психология изучает все аспекты психической деятельности и поведения людей в организациях с целью повышения эффективности и создания благоприятных условий труда, индивидуального развития и психического здоровья членов организации. Предмет этой отрасли знаний — психологические феномены и поведение людей в организациях, а также определяющие их факторы. Она исследует переживания и поведение человека в пределах организаций на микро-, мезо- и макроуров-

нях. На микроуровне анализируют индивидуальные установки, мотивы и способы поведения, на мезоуровне — группы и процессы их коммуникаций, а на макроуровне — организационные структуры.

В *психологии труда* деятельность изучают в зависимости от содержания работы и рабочей среды. Основные проблемы — влияние работы на человека и оценку качества организации работы и рабочей среды. Цели — анализ, оценка и новый способ организации работы для того, чтобы она способствовала развитию личности человека.

Наука об организационном поведении достигает двух целей. С одной стороны, оптимизирует эффективность организаций, а с другой — ведет поиски способов улучшения самочувствия человека внутри организации (Вайнерт, 1998). Так как самочувствие персонала и экономическая эффективность организации неразрывно связаны между собой, то нужно решать две цели одновременно.

### 11.3. Модель организационного поведения

Модель — это схема, в которой стремятся в той или иной степени достоверности отразить фрагмент действительности с учетом установленных закономерностей определенных явлений. Ниже поясняются блоки-элементы модели организационного поведения в системе, предложенной Д. Ньюстромом и К. Дэвисом.

Отдельные организационные аспекты, с которыми человек сталкивается во время работы, называются *социальной окружающей средой*. В узком смысле — это его рабочее место и непосредственное окружение. В широком смысле — это производственный профиль, организационная структура, правила поведения, внутренний распорядок, условия труда, система оплаты, социальные гарантии, а также размер организации, ее местоположение, позиция в отрасли и на рынке и др.

Организация как органическое целое существует во внутренней и внешней среде. *Внешняя среда*, или среда косвенного воздействия, — это среда, факторы которой могут не оказывать немедленного и прямого воздействия на организацию, но, тем не менее, влияют на нее. Например, определенная политическая атмосфера в обществе, или уровень научно-технического развития страны, или ресурсы, которые есть в окружении организации. Внешнюю среду образуют также клиенты, партнеры, конкуренты, профсоюзы, общемировая и локальная экономико-политическая и социальная ситуация, международная и политика правительства, инфраструктура национальной экономики и т. д.

В поведении организаций во внешней среде проявляются стилевые особенности, которые выделяют по параметрам возникающих рисков и возможностей. *Идеальный стиль* характеризуют малые угрозы и большие возможности. Например, монополия корпорации Газпрома. *Игровой стиль* составляют большие и возможности, и риски (например, деятельность брокерских компаний). *Развивающийся стиль* имеет малые и возможности, и риски (например, небольшая торговая фирма). *Беспокойный стиль* характеризуется малыми возможностями и большими рисками (например, коммерческая акция, которую затеет отдельный студент).

*Внутренняя среда* организации создается, по мнению Т. Базарова, представлениями работающих в ней людей об управлении, руководстве, ценностях организации [5]. Значимыми для внутренней среды являются процессы адаптации людей в организации, взаимодействия групп и личностей в нее, качества трудовой жизни и др. элементы представленной выше модели.

Близким к понятию «среда организации» является разработанное в эргономике (от слов *érgon* — работа и *nómos* — закон) — науке, комплексно изучающая человека и группы людей, оперирующих техническими системами в производственной среде и факторы этой среды в их гармонизирующем влиянии на субъекта труда — понятие производственная среда. *Производственная среда* — это материальные и нематериальные условия, в которых люди работают. Выделяют физические, эстетические, социально-экономические, инженерно-технические, физиологические, антропологические, санитарно-гигиенические, психологические и биологические факторы. Задача состоит в создании комфортных условий для минимизации затрат и максимизации эффективности труда.

Фундаментом системы ОП считают основные убеждения и намерения людей (собственники компании, менеджеры, неформальные лидеры), объединяющих усилия сотрудников и осуществляющих ежедневно руководство деятельностью. Комплекс предположений и убеждений относительно реального состояния дел компании и задач ее производственной деятельности в настоящем и будущем составляют *философию компании*.

*Миссия организации* — это некое сообщение внешнему миру о предназначении, ценностях, особенностях рабочих групп и клиентах организации. Миссия концентрированно выражает цели, курс, ориентиры и направления организации во внешней и внутренней среде. Информацию о миссии и философии организации содержат девизы, логотипы и т. д., но главное — индивидуальное сознание работников. То, что важно достигать членам организации и способы, которые для этого желательны, составляют *цен-*

*ности организации*. *Цели организации* определяют как более или менее четкие образы желаемых результатов работы. Образ того, чем организация и люди в ней могли бы и хотели бы быть — это *ви#дение*. Определенные «шаги» по пути продвижения к цели — это *задачи организации*.

Совокупность основных убеждений, сформированных самостоятельно, усвоенных или разработанных определенной группой по мере того, как она разрешала проблемы адаптации к внешней среде и внутренней интеграции образуют организационную культуру. *Организационная культура (ОК)* — это убеждения, которые оказались эффективными, чтобы считаться ценными, и потому они передаются новым членам в качестве правильного образа восприятия, мышления и отношения к конкретным проблемам (Э. Шейн). Она заключена в системе символов (знаковых средствах), передающих информацию о каналах ценностей, целях, правилах поведения, принятом и не принятом образе действий, нормах, убеждениях, ожиданиях, основе построения отношений внутри и за пределами организации. Культуру образуют также идеи, интересы и установки групп, опыт и навыки, история и мифы, страхи и опасения, тексты, стили принятия решений и др.

Концепции о функциях, содержании и структуре, образующих элементах и параметрах измерения организационной культуры, ее типах, методах поддержания, развития и изменения можно найти в специальной литературе (см. рекомендуемую литературу после гл. 11).

В организациях люди непрерывно взаимодействуют друг с другом. *Формальная структура* взаимодействия складывается из образцов взаимоотношений, которые требуются обществом, социальными институтами и организациями. *Неформальная структура* порождается индивидуальными мотивами, ценностями, особенностями восприятия и личностными качествами сотрудников (см. ч. II, гл. 12).

Умственная и физическая деятельность людей, в результате которой достигается выполнение сотрудниками организации рабочих задач называется *руководством*. *Стиль руководства* — это наиболее часто повторяющаяся манера или способ воздействия на работников. На стиль руководства влияют субъективные (личностные качества, способности, опыт, квалификация руководящего лица) и объективные (культура отрасли, местные традиции и профсоюзы, история компании или организации, стадия ее развития, уровень рабочей зрелости группы и др.) факторы.

Контакты, в которые вступают люди, исполняя свои должностные обязанности и достигая цели, являются *коммуникациями*, или передачей информации. Различают коммуникации *формаль-*

ные (официальные) и неформальные (неофициальные), вертикальные и горизонтальные, восходящие и нисходящие. Среди неформальных коммуникаций особо выделяют личные, также по типу «виноградная лоза» и «социальные реплики» (Д. Ньюстром, К. Дэвис).

Ряд явлений, связанных с закономерностями взаимоотношений, взаимозависимостей и взаимодействия людей составляют процессы жизнедеятельности групп, объединяемые понятием *групповая динамика* (см. ч. 2, гл. 2).

Важным блоком организационного поведения выступают *качества трудовой жизни (КТЖ)* — система оптимально благоприятных условий труда и фона производственной жизни, создание которых является зоной ответственности и задачей руководителей или организаторов производства. Качество трудовой жизни приобрело статус концепции в работах Г. Олдхэма и Р. Хакмана. Они отметили пять направлений, образующих оптимально благоприятные КТЖ. В их числе:

- 1) навыки, ум, квалификация персонала;
- 2) идентифицированность заданий (понимание и отождествление с зоной личной ответственности);
- 3) значимость задачи (знание ее социальной ценности и последствий исхода решения для окружения);
- 4) автономия контроля и степень делегирования полномочий, достаточные для свободы действий;
- 5) постоянная обратная связь между всеми организационными звеньями, непосредственными исполнителями и руководителями.

Высокое качество трудовой жизни характеризуется следующим:

- работа должна быть интересной (препятствовать монотонии);
- работники должны получать вознаграждение и признание своего труда;
- рабочая среда должна быть экологически чистой, с низким уровнем шума и хорошей освещенностью и др.;
- надзор со стороны руководства должен быть минимальным, но осуществляться всегда, когда в нем есть необходимость;
- работники должны принимать участие в принятии решений;
- следует создать гарантии работы и дружбы в коллективе;
- должны быть обеспечены средства для работы и средства обратной связи, в том числе по результатам работы всей организации.

Совокупность внутренних и внешних движущих сил, которые побуждают человека к деятельности, задают границы и формы деятельности и создают для этой деятельности ориентиры на до-

стижение определенных целей, образуют *систему мотивации*. Мотивация представляет собой психическую регуляцию направления деятельности, количество энергии, мобилизуемой для выполнения задачи. Мотивационные процессы регулируют выбор между различными вариантами действия, равными, и равно притягательными целями; обуславливают упорство и настойчивость, с которой человек осуществляет выбранные действия, преодолевает препятствия на пути к избранной цели (Л. А. Верещагина, И. М. Карелина).

Эффекты деятельности организации и свидетельства ее эффективности воплощаются в результатах, которые складываются из показателей работы организации, удовлетворенности организации и работников, личностного роста и развития работников и организации.

Своеобразная и полезная модель ОП приведена также в работе Ф. Лютенса.

В любой реальной организации — аналоге абстрактных моделей — основными, безусловно, признаются люди, организационные структуры, технологии и окружающая их среда. Поведение каждого человека в организации определяется:

- индивидуально-психологическими свойствами;
- влиянием профессионально-деловой среды и деятельности;
- особенностями группы, в которую включен человек;
- условиями совместной деятельности;
- особенностями организации;
- особенностями культуры отрасли и страны.

Сквозными процессами организационного поведения являются социализация и индивидуализация. *Социализация* — это непрерывный процесс передачи ключевых элементов культуры организации ее сотрудникам, включая официальные (ознакомление сотрудников гласно с ценностями организации) и неформальные методы (ролевые модели, политические игры, влияние на установки, наставничество и др.). *Индивидуализация* состоит в приспособлении в организации, к целям и задачам, месту в ней и роли, а также — в плодотворном исполнении рабочих функций.

#### 11.4. Власть и политика в организациях

Реальностью организационной жизни является политический аспект. Политика, с позиций системного описания политической психологии — это «система политических явлений, организованная целевой функцией власти и способная реализовать все возможные психологические феномены воздействия на человека, доступные точному наблюдению и объективному анализу».

В шкале описания признаков и свойств политических явлений отмечают их четыре признака — опосредованный и прямой характер, акцентированную и экстремальную форму проявления. К трем свойствам явления политики в ее выражении как деятельности людей, относят цель, средства и результат. Цели состоят в достижении власти, преодолении сопротивления и ограничений. Средствами политической деятельности становятся информационная или интеллектуальная экспансия, правоприменительные воздействия, физическое подавление и экономическое принуждение. По мнению А. И. Юрьева результаты политики выражаются в захвате, преобразовании, соотношении и сомнении, которые предстают в форме террора, кризисов, парламента, дипломатии, полемики.

Политика обнаруживается всегда тогда, когда возникает противоборство интересов (Бурдые П. Социология политики, М., 1993). Эффект политизированности отношений в организациях создается сопряжением совместной активности людей, имеющих не только общие, но и частные интересы.

**Организационная политика** — это разнообразные приемы, направленные на достижение целей сотрудников, призванные усилить их влияние или защитить их интересы (Д. Ньюстром, К. Дэвис).

Политические отношения универсальны, присутствуют во всех сферах жизнедеятельности социума: в быту, семье, производственной и общественной обстановке. **Власть** — главный элемент политики функционирует на мега-, макро-, мезо-, микроуровнях структуры общества, проявляясь во власти государств, организаций, ассоциаций, личности, малых и больших групп людей. Власть существует в потенциальной и реальной форме, формальной (аппараты власти) и неформальной (кланы, лидерство, группы лоббирования и др.) [10. — С. 40—45].

Власть — это культурно-исторический феномен развития общественных отношений. С ней человек связан субстанционально, так как власть — это производство намеренных действий, тесно связанных в решетку дисциплинарного принуждения (Б. Рассел). М. Вебер понимал власть, как вероятность того, что одно действующее в социальной среде лицо окажется в состоянии осуществлять свою волю вопреки сопротивлению (1947). Дж. Пфелфер (1981) определяет власть как потенциальную способность влиять на поведение, изменять ход событий, преодолевать сопротивление и заставлять людей делать то, чего они не стали бы делать ни при каких других обстоятельствах. С позиции социальной психологии способность носителя власти оказывать влияние на установки, поведение, убеждения, ценности, самооценку других — это основной признак власти. Эффекты воздействия власти

вызывают у людей переживания состояний «доминантности — подчиненности», «зависимости — независимости», «действий по собственной — действий по чужой воле».

Следует подчеркнуть, что воздействие — это средство, а влияние — это результат, эффект, достигаемый определенным средством. Влияние — это способность изменять других людей различным способом, например, подчиняя их силе магии своей личности, сопутствуя удовлетворенности и эффективности в их действиях. Способности влияния связаны с: а) лидерскими качествами; б) харизмой — природным обаянием, или одаренностью особыми человеческими качествами; в) склонностью манипулировать другими; г) использованием гипнотических средств, или суггестии. Средства влияния также связаны со способностями и умениями к общению (см. ч. II, гл. 3) и аргументации (см. ч. II, гл. 4).

Пять видов власти, выделенные психологами Д. Френчем и Б. Рейвенем, разделяются по тем или иным психологическим механизмам, образующим эффект влияния. В основании власти в о з н а г р а ж д е н и я проявляется закон Торндайка: желаемое к изменению действие подкрепляется позитивной для «мишени» влияния наградой. **Власть наказания** подразумевает, что лицо, на которое влияют, стремится избежать дискомфорта состояния страха, лишения и подобное. **Легитимная власть**, или **власть закона**, исходит из ценностей и традиций, развитых в общностях людей и связанных с обычаями подчиняться носителям определенных статусов. **Власть референтная**, или **власть авторитета**, основывается на идентификации с персоной, вызывающей обожание или симпатию. **Власть эксперта** формируется тем, что влияющему лицу приписывают превосходство в знаниях и опыте.

В настоящее время рассматривают также **власть информации**, которая состоит в свойстве людей убеждаться содержанием сообщений. **Власть ресурса** (материально-технического, финансового и др.) заключается в возможности или способности того или иного лица (уполномоченного или нет, легитимного или не легитимного) регулировать, контролировать меру доступа к тому или иному ресурсу и укреплять за собой это основание власти. **Легитимность** — это признанность, которая появляется в случае соответствия действий человека с существующими законами, гласными и негласными правилами. **Полномочия** — это реальные, фактические средства, обеспечивающие ту или иную социальную или должностную позицию человека.

Эффективное влияние на другого осуществляется через знания активных и сильных потребностей другого человека. Человек, на которого влияют, должен рассматривать влияние, как источник удовлетворения какой-то потребности, оценивать как высоко-

вероятную связь между исполнением того, что от него требуют, и своей потребностью, и, наконец, верить, что его усилие имеет хороший шанс оправдать ожидания властного лица.

Умелое распоряжение властью связано с продуманной тактикой и стратегией ее применения. *Тактика* — это форма действия. *Стратегия* — это планирование действий в короткой и отдаленной временной перспективе. Г. Юкл и К. Фэйбл выделили такие восемь тактик влияния.

1. *Давление* — использование требований, угроз или запугивания для того, чтобы вы согласились с предложением или подерживали его.

2. *Обращение к руководству* — вас убеждают в том, что требование одобрено высшим руководством, или призывают высшее руководство помочь добиться от вас согласия с требованием.

3. *Обмен* — прямые или косвенные обещания вознаграждения или ощутимой выгоды в случае, если вы согласитесь с требованием, поддержите предложение; напоминание о том, что следует отплатить за оказанную вам ранее услугу.

4. *Коалиция* — поиск поддержки со стороны других людей, чтобы убедить вас в чем-то, или использование ее как аргумента для получения вашего согласия.

5. *Ублажение* — стремление поднять вам настроение или дружески расположить к себе, прежде чем попросить о чем-либо.

6. *Рациональное убеждение* — использование логических аргументов и фактов для вашего убеждения в том, что предложение или требование обосновано и принесет результаты.

7. *Вдохновляющие призывы* — эмоциональное требование или предложение, вызывающие у вас энтузиазм, поскольку обращено к вашим ценностям и идеалам, или повышающее вашу уверенность в том, что вы справитесь с заданием.

8. *Консультирование* — привлечение к участию принятия решения или в планировании предложенной политики, стратегии или изменений.

Стратегии приобретения власти в организациях состоят в следующих способах действий:

- обращение за советом;
- поддержание маневренности;
- сохранение ограниченной коммуникации;
- проявление уверенности;
- контроль над доступом к информации и к людям;
- превращение своей деятельности в основную и незаменимую;
- создание отношений «покровитель — протеже»;
- стимулирование конкуренции между честолюбивыми подчиненными;

- нейтрализация возможной оппозиции;
- осуществление стратегических замен
- настойчивость в достижении «нереальных» целей
- создание выигрышной коалиции;
- развитие знаний и навыков;
- создание личного имиджа;
- использование уступок и данных исследований для подтверждения своей точки зрения;
- ограничение информации о своих действительных намерениях;
- ход от мелких споров.

Столкновения интересов сотрудников обладающих различными источниками власти, тактика и стратегия во взаимодействии, те или иные эффекты взаимного влияния формируют психологические феномены политики, обнаруживаемые на межличностном и межгрупповом уровнях организации в целом.

Для межличностного уровня характерен феномен «макиавеллизм», который состоит в стремлении манипулировать и убеждать других, формировать и контролировать групповое поведение, быть победителем, во что бы то ни стало. Поведение «макиавеллиста» цинично, исходит из принципа для достижения цели «все средства хороши», характеризуется стрессогенным способом взаимодействия, обнаруживается в организациях с преобладанием отношений формализованного типа, но не в той среде, где он адекватен (например, в среде профессиональной политики). Показано, что люди с высоким уровнем макиавеллизма менее удачливы и удовлетворены жизнью, более напряжены, у них уровень нормативности ниже по сравнению с теми, у кого макиавеллизм невысок.

Столкновение противоположных интересов и различающихся мотивов социально-иерархических групп — собственников, топ менеджеров, неформальных лидеров, исполнителей — порождают в организациях политические феномены межгруппового уровня.

Политический контекст, или тип ситуаций, либо дополняет производственную жизнь, либо доминирует на уровне организации в целом. Он состоит в столкновениях и переплетениях власти легитимной и не легитимной. Технически не легитимная власть устанавливается самопроизвольно провозглашаемыми правилами и директивами, вводами границ действий (и пр.). Это власть без полномочий, всеобщего признания или же без официального подтверждения. Чаще она разобщает и стелкивает лбами сотрудников, противостоит официальной власти и отвлекает от основных задач производства. В работе Г. Минцберга приводятся виды политических игр в организациях, описанные

Г. Аллисоном по содержанию, ключевым игрокам, причинам, путям воздействия на другие системы влияния в социальном окружении организации.

В исследованиях экономической и организационной культуры показано, что в отечественных организациях преобладают неформальные отношения и вид культуры, который во многом отличается от регламентов исключительно западных типов. Неформальные отношения дают простор политическому контексту.

Таким образом, перекрещение интересов в организациях неизбежно, как и власть, политика и психолого-политические феномены. Однако политика бывает адекватной и неадекватной (гармонизирующей и дисгармоничной). Предпочтителен вариант тот, который сопутствует гармонизации рабочей среды трудовой организации.

### Вопросы и задания для самопроверки

1. Определите понятие «организация».
2. Какие пять параметров образуют организационную структуру и что составляет их содержание?
3. Перечислите нормы социальной системы.
4. В чем сходство и различие в определениях понятий «организационное поведение» и «организационная психология», а также в целях этих разделов знаний?
5. Какие элементы выделили в модели организационного поведения Д. Ньюстром и К. Дэвис? Приведите определения этих элементов.
6. Назовите слагаемые КТЖ в концепции Олдхэма и Хакмана.
7. Определите понятие «власть» и назовите ее виды.
8. Какие психологические механизмы властного воздействия лежат в основе различных видов власти?
9. Какие психолого-политические феномены существуют в трудовых организациях?

### Рекомендуемая литература

- Боечко Н. И.* Экономическая культура. — СПб., 2005.
- Годфруа Ж.* Что такое психология: в 2 т. Т. 2. — М., 1992.
- Занковский А. И.* Организационная психология. — М., 2002.
- Кирхлер Э., Майерс-Пести К., Хофманн Е.* Психологические теории организации. — Харьков, 2005.
- Короткина Е. Д.* Организационное поведение. Менеджер организации // Практическая психология для экономистов и менеджеров; под ред. М. К. Тутушкиной. — СПб., 2002. — С. 195—224.
- Лютенс Ф.* Организационное поведение. — М., 1998.
- Мицберг Г.* Стратегический процесс. — СПб., 2001.
- Ньюстром Д., Дэвис К.* Организационное поведение. — СПб., 2000.
- Организационная психология / под ред. Г. В. Суходольского. — Харьков, 2002.

Политология: энциклопедический словарь. — М., 1993.

*Почепут Л. Г., Чикер В. А.* Организационная социальная психология. — СПб., 2000.

Психология труда и организационная психология: хрестоматия // сост. А. Б. Леонова, О. Н. Чернышева. — М., 1995.

*Рюттингер Р.* Культура предпринимательства. — М., 1992.

*Сбитнев А. В.* Структура и мотивы формирования корпоративной культуры // Менеджмент сегодня. — 2006. — № 4. — С. 226—238.

*Свеницкий А. Л.* Влияние и власть: социально-психологический подход // Психология власти; под науч. ред. А. И. Юрьева. — СПб., 2004. — С. 37—41.

*Соломандина Т. О.* Организационная культура в таблицах, тестах, кейсах и схемах: учебно-методический материал. — М., 2007.

*Шейн Э.* Организационная культура и лидерство. — СПб., 2002.

*Юрьев А. И.* Введение в политическую психологию. — СПб., 1992.

## СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА И ДИНАМИКА РАБОЧИХ ГРУПП

### 12.1. Понятие о группах

Принадлежность к группе — одна из фундаментальных потребностей человека и объективный факт. Выполняя различные социальные функции, человек оказывается членом разнообразных групп. Психологические явления, обусловленные фактом включения человека в группу, и особенности самих групп изучает социальная психология.

**Группа** — ограниченная по размерам общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков. Все группы могут быть разделены на условные и реальные.

**Условная группа** — объединенная по какому-либо признаку (возрасту, полу, уровню образования, профессии, социальному статусу и т. д.) общность людей, которые не имеют прямых или косвенных объективных взаимоотношений друг с другом. Условные группы, как правило, выделяют в исследовательских целях, например, для изучения общественного мнения.

**Реальные группы** — разнообразные по величине и назначению общности, объединенные совместной деятельностью по соглашению, а также неоформленные, часто случайные, объединения людей. В реальных группах устанавливаются (или могут быть установлены) прямые или косвенные личные контакты между людьми.

Условные группы, как правило, являются предметом изучения социологии. Социальную психологию в большей степени интересуют реальные группы, особенности которых оказывают существенное влияние на поведение и чувства включенных в них людей за счет действия различного рода социально-психологических механизмов.

По численности все реальные группы делятся на большие и малые.

**Большая группа** — реальная значительная по размерам общность людей, вовлеченная в какую-либо общую деятельность или поведение. Большие группы могут быть разделены на организованные, имеющие более или менее выраженную структуру,

и неорганизованные. Большая организованная группа — это, например, штат работников большого предприятия. Примером большой неорганизованной группы может служить стихийно образовавшаяся толпа.

**Малая группа** — относительно небольшое число контактирующих между собой индивидов, объединенных общими целями.

Названные группы не исчерпывают всего многообразия видов групп и их классификаций. Более подробно вопросы классификации групп рассмотрены в работах Г. М. Андреевой, В. В. Новикова, Л. Г. Почебут и В. А. Чикер, А. В. Петровского и др.

Традиционно в центре внимания социальной психологии оказываются малые группы, к которым относятся и семья, и студенческая группа, и сотрудники производственного подразделения и др. Для того чтобы сложилась малая группа, необходимы следующие условия<sup>1</sup>:

1) наличие общей территории, на которой люди могут собраться вместе, чтобы познакомиться и обсудить стоящие перед ними задачи;

2) непосредственный контакт всех членов группы, необходимый для их знакомства, установление официальных и неофициальных взаимоотношений;

3) определенное время для установления прочных контактов и формирования групповой структуры и динамики нужно;

4) определенное количество членов группы. Это важный фактор, оказывающий влияние на групповое поведение. Минимальная численность малой группы — 2—3 человека; максимальная — 25—45 человек. При дальнейшем увеличении численности группы непосредственные контакты между людьми («каждый с каждым») затруднительны. Предел функционирования группы как единого целого  $21 \pm 2$ . При большем количестве членов группа начинает распадаться на подгруппы. При определении оптимальной численности малой группы необходимо учитывать как общие социально-психологические закономерности жизнедеятельности групп, так и специфику групповых целей;

5) процесс группового целеполагания — внутреннее субъективное условие формирования группы как единого организационного целого (Л. Г. Почебут, В. А. Чикер). Организация не возникает спонтанно, а создается целенаправленно. Групповая цель возникает как внутреннее принятие членами группы стоящих перед ней объективных задач (групповых, учебных, игровых). Для нормального функционирования группы имеет значение оптимальное согласование личных и групповых целей. Нельзя требовать от

<sup>1</sup> Почебут Л. Г., Чикер В. А. Организационная социальная психология. — СПб, 2002.



членов общности полного отказа от индивидуальных желаний. Однако, если дело касается существования группы как целого, то личные цели должны быть подчинены групповым. Степень целеустремленности группы определяется желанием решить общие задачи;

б) совместная деятельность. Л. И. Уманский выделил три модели совместной деятельности:

- совместно-индивидуальная деятельность, когда группа получает общее задание и выполняет его одновременно, но каждый работник выполняет часть общей работы независимо от других. Например, каждый преподаватель кафедры в установленное время проводит занятия со студентами по своему предмету;
- совместно-последовательная деятельность, когда достижение результата деятельности требует от каждого члена группы последовательного выполнения определенных рабочих операций с одним и тем же предметом труда. Например, конвейерное производство;
- совместно-взаимодействующая деятельность, когда для достижения результата необходимо одновременное непосредственное взаимодействие членов группы. Например, работа хирургической бригады во время операции;

7) наличие определенной структуры группы. Структуру малой группы определяют как упорядоченную совокупность взаимодействий и взаимоотношений участников совместной деятельности.

Соблюдение вышеперечисленных условий обеспечивает возможность формирования и функционирования трудоспособной малой группы как «совокупного субъекта». Видный отечественный психолог Б. Ф. Ломов подчеркивал, что это не «совокупность субъектов», а именно «совокупный субъект», обладающий системой качеств, не сводимых к простой сумме качеств входящих в него индивидов. Это становится возможным благодаря обмену получаемой, перерабатываемой и формируемой совместно информацией.

## 12.2. Структура малой группы

В процессе совместной деятельности между людьми складываются определенные взаимоотношения. Они определяются как спецификой совместной деятельности, так и личным, эмоциональным отношением людей друг к другу, взаимными симпатиями и антипатиями, возникающими в процессе взаимодействия. Устойчивые, повторяющиеся взаимодействия и взаимоотношения и формируют структуру группы. Элементом структуры малой группы является статус каждого ее члена.

**Статус** — это то положение, которое занимает человек в иерархии связей между людьми какой-либо социальной общности. Традиционно выделяют два вида статуса — формальный (официальный) и неформальный (неофициальный), и соответственно две структуры. (В последнее время как в изучении отношений личности и группы, малой группы, так и более крупной общности значение приобретают разновидности статусов — экономические, политические, социальные, профессиональные и др.).

Статус человека раскрывается в целом наборе ролей, которые он играет в данной группе. **Роль** — это образец действий, ожидаемый от члена группы при выполнении им действий, имеющих отношения к другим людям. Роль раскрывается через желания, цели, убеждения, социальные установки, ценности, действия, которые человеку либо приписывают, либо он сам берет на себя. Роли бывают различных типов.

*Институционализованные роли* закрепляются правовыми актами (супруг-супруга, школьник, студент, депутат и др.). *Социально-психологические роли* определяются стереотипами коллективного сознания и подсознания (вождь, лидер и др.), *межличностные роли* характеризуют положение в неформальных отношениях и структурах, *конвенциональные роли* предписываются социальной ситуацией (церемониймейстер, спичрайтер и др.).

Роль накладывает на личность определенные обязательства, независимо от степени их осознания. Роль от человека требует выполнения определенных функций (отца, лидера, генератора идей и др.), стиля поведения, общения, позиционности. У окружающих формируются осознанные или бессознательные ожидания от этого человека, и он чувствует себя адекватно или неадекватно в группе, т. е. его действия в различной степени соответствуют или нет ожиданиям других членов группы. Человеку приходится соотносить самооценку с оценкой окружающих. Но проблема в том, что представление о себе идеальном, реальном и о том, какой он в глазах окружающих, человек не всегда знает. Поэтому у членов группы не всегда совпадают взаимные оценки, ролевые представления и ожидания.

Формальным (официальным) статусом человека наделяет организация. Формальный статус зависит от должности, которую занимает человек и соответствующих должности полномочий — прав и обязанностей. Неформальный (официальный) статус определяется тем положением, который человек занимает в системе межличностных отношений. Неформальный статус человека в группе зависит от его психологических особенностей, манеры общения, отношения к окружающим, соответствия человека тем социальным ролям, которые он играет в данной группе и т. п.

*Формальная структура группы* отражает ее производственные функции, характеризуется взаимоотношениями, которые регулируются должностными инструкциями, требованиями к соблюдению трудовой и производственной дисциплины, приказами, распоряжениями и др. Это, как правило, иерархическая субординационная структура. К формальной структуре относятся все официальные каналы коммуникаций, административно связывающие работников в соответствии с их формальным статусом, а также технологические взаимосвязи работников, необходимые для осуществления совместной деятельности, которые зависят от модели совместной деятельности.

Формальная структура малой группы является юридически оформленным устойчивым образованием. В идеале она соответствует функциональному назначению группы, что обеспечивает оптимальные условия для решения групповой задачи. Для формальной структуры существенны деловые качества личности и квалификационные характеристики работников.

*Неформальная структура группы* основана на неофициальных взаимоотношениях, складывающихся под влиянием симпатий и антипатий, которые люди испытывают друг к другу, она отражает субъективные связи, устанавливающиеся между людьми в процессе решения групповой задачи. Неофициальная структура, естественно, не зафиксирована в официальных документах. Доверие или недоверие, привлекательность или отчужденность возникают под влиянием опыта общения, сходства основных установок и ценностей и т. п. и не могут быть жестко регламентированы. Неформальная структура более динамична, чем формальная, она зависит от многих субъективных и ситуационных факторов.

Наличие развитой неформальной структуры группы и позитивного тона отношений увеличивает привлекательность группы для ее членов, так как способствует удовлетворению одной из фундаментальных потребностей человека — социальной потребности, потребности принадлежности к группе.

Рассматривая вопросы, касающиеся формальной и неформальной структур малой группы, целесообразно обратить внимание на явления сработанности и совместимости, исследованию которых посвящены работы отечественного социального психолога Н. Н. Обозова.

*Совместимость* предполагает оптимальное сочетание свойств участников взаимодействия, обеспечивающее их эффективное сосуществование. Эффективным можно считать существование, которое удовлетворяет участников и сохраняет их отношения. Выделяют несколько уровней совместимости:

— *индивидуальный* (физиологический и психофизиологический) уровень основывается на взаимодействии особенностей свойств

нервной системы, темперамента и др. индивидуальных свойств индивидуальности;

- *психологический* (личностный) уровень предполагает взаимодействие характеров, мотивов поведения;
- *социально-психологический интегрированный уровень* предполагает согласование социальных ролей, интересов, ценностных ориентаций;
- *идеологический*, или *ценностный*, уровень основан на общности идеологических ценностей, базовых мировоззренческих установок.

Между выделенными уровнями, как и между свойствами психической организации человека, сложно провести четкие границы. Все они в известных пределах могут влиять друг на друга. Например, сходство моральных ценностей может способствовать совместимости и на характерологическом уровне. В ходе адаптации несовместимость на одном уровне может компенсироваться за счет другого. Значимость совместимости для взаимодействия определяется функциональным назначением и длительностью отношений, взаимозависимостью функций и необходимостью вместе выполнять задачи. Например, для случайных попутчиков в купе поезда совместимость не столь важна. Ее отсутствие можно компенсировать культурой отношений. Чрезвычайно важной совместимость становится в особых условиях деятельности (геологоразведочные экспедиции, экипажи судов дальнего плавания, команда астронавтов на орбитальной станции и т. п.). В малых рабочих группах совместимость выступает в роли фактора групповой сплоченности, влияющего на эффективность совместной деятельности.

Удовлетворенность/неудовлетворенность общением, межличностными взаимоотношениями составляют субъективную характеристику совместимости. Н. Н. Обозов отмечает, что степень совместимости, необходимая при личных и деловых отношениях, далеко не одинакова. Он предлагает рассматривать два явления — совместимость и сработанность (срабатываемость), подчеркивая, что резкой грани между ними нет.

*Сработанность* — это согласованность в работе участников совместной деятельности. В любой деятельности, в том числе, трудовой можно выделить процесс и результат. Для совместимости большее значение имеет сам процесс совместного труда и общения как его необходимой составляющей. При высокой совместимости источником удовлетворенности является процесс общения, межличностные отношения. Для сработанности более важным является успешность деятельности, ее результат, т. е. взаимная удовлетворенность партнеров опосредуется результатом деятельности. Известно, что успешное выполнение индивидуальной дея-

тельности вызывает удовлетворенность у человека. При успешной совместной деятельности у человека возникает удовлетворенность не только собой как при индивидуальной деятельности, но и партнером, также успешно выполняющим общее дело.

Удовлетворенность друг другом возникает при высокой эффективности совместной деятельности, которая оценивается по результативности, включая коэффициент полезного действия. По данным исследований, наилучшая сработанность возникает у работников с индифферентными отношениями (отсутствие выраженных симпатий или антипатий). Они показывают максимально возможную успешность при минимальных эмоционально-энергетических затратах. У взаимно симпатизирующих работников эмоционально-энергетические затраты в среднем оказываются выше.

Взаимопонимание увеличивает душевный комфорт при любом межличностном взаимодействии. Во многих видах совместной деятельности взаимопонимание и точная оценка людьми друг друга становятся важными факторами результативности. По данным Н. Н. Обозова, наиболее точно, без существенных искажений друг друга оценивают именно сработавшиеся пары.

Совместимые пары были менее точны в оценках друг друга. Это объясняется тем, что симпатия, являющаяся главным компонентом совместимости, приводит к переоценки личностных качеств другого. Сработанные пары больше ориентированы на дело и меньше друг на друга, что и способствуют непредвзятой оценке.

Таким образом, сработанность имеет большее значение для взаимодействия в рамках формальной структуры рабочей группы, а совместимость — для общения в рамках неформальной структуры. Оптимальной сработанности способствует адекватная групповым задачам формальная структура, которую создает организация. Любая деятельность имеет определенные технические, технологические и др. нормативы, соблюдение которых облегчает срабатываемость.

Неформальная структура группы в значительной мере зависит от уровня совместимости входящих в нее людей, что следует учитывать при комплектовании рабочих групп. Чрезвычайно важно и для срабатываемости, и для совместимости четкое распределение функций между участниками совместной деятельности с учетом особенностей структуры их индивидуальности (индивид, личность, субъект деятельности).

При расстановке кадров в целях оптимизации совместимости и сработанности целесообразно учитывать как профессиональные качества, так и личные предпочтения, межличностную привлекательность. В то же время высокая совместимость и дружеские отношения могут негативно влиять на эффективность групповой

деятельности, снижая сработанность. Во-первых, дружеские отношения переключает наше внимание с задачи на отношения, а, во-вторых, этические ценности дружбы и деловых взаимоотношений не всегда совпадают. Если для первых основной ценностью является благо друга и удовлетворенность общением, то для вторых — достижение общих групповых целей.

Соотношение формальной и неформальной структур, сработанность и совместимость членов группы существенно влияют на эффективность работы.

### 12.3. Динамика группы

Понятие «групповая динамика» связано, прежде всего, с именем классика мировой психологии К. Левина (K. Lewin). Он эмигрировал из фашистской Германии в США, где в 1945 г. основал Исследовательский центр групповой динамики в Массачусетском технологическом институте. Первоначально словосочетание «групповая динамика» использовалось в теории поля К. Левина для обозначения сил, которые действуют в группе и приводят к развитию и изменению поведения и отношений включенных в нее людей.

В отечественной социальной психологии термином «групповая динамика» в настоящее время обозначается совокупность социально-психологических процессов, которые происходят в малой группе и обеспечивают ее формирование, функционирование и развитие: взаимовлияние, принятие решений, лидерство, групповое давление и нормообразование, сплоченность и др. проблемы межличностных отношений (Г. М. Андреева, В. В. Новиков, А. В. Петровский, Л. Г. Почебут, В. А. Чикер, Н. Н. Обозов и др.).

Малая производственная группа создается для решения определенных задач. Формальная структура группы обычно задается внешними факторами. Итак, приглашены необходимые специалисты, назначен руководитель, каждый из них знает свои официальные права и обязанности, люди собираются вместе, приступают к работе, и дело пошло. Как именно пойдет дело зависит от очень многих причин, в том числе и от того, как будут разворачиваться процессы групповой динамики.

Прежде чем стать сплоченной группой в социально-психологическом смысле этого слова, обрести свое лицо, группа проходит несколько стадий. Ученые Ленинградской, и ныне, Санкт-Петербургской школы социальной психологии выделяют следующие стадии развития группы:

*ориентационную стадию* — формируются представления членов группы друг о друге. Первые межличностные отношения

на этой стадии довольно осторожны и приводят к образованию диад, т.е. парных взаимодействий на основе совместимости. Официальный руководитель в силу неопределенности ситуации воспринимается как авторитет. В самом начале у руководителя есть кредит доверия;

*стадию формирования групповых норм и начала зарождения самосознания группы* — люди продолжают присматриваться друг к другу в деловой и межличностной сферах. Все еще действует кредит доверия к официальному руководителю, но уже выделяются неформальные лидеры;

*стадию конфликта* — возможны столкновения из-за того, что не всегда оправдываются ожидания, потому что система норм еще не закрепилась. Кредит доверия к руководителю вследствие статуса уменьшается. Активно формируется статусно-ролевая структура группы. Здесь также возможны конфликты между членами группы из-за переоценки своих возможностей, из-за притязаний отдельных членов коллектива на роль лидера;

*переходную стадию от конфликтности к сбалансированности* — в отличие от первой стадии неконфликтное состояние определяется не осторожностью и настороженностью, а взаимным приспособлением, тем, что возникают и усваиваются групповые нормы и оправдываются соответствующие ожидания. Возрастает значение сработанности. На этой стадии появляются элементы групповой сплоченности;

*стадию интеграции* — происходит интеграция или хотя бы примирение групповых и индивидуальных целей. Ведущими становятся деловые цели. Ведь именно для их достижения и была создана группа;

*стадию стабильности* — стабилизируются статусно-ролевые отношения и неформальная структура группы. Членам группы уже ясно, кто есть кто;

*стадию определения лица группы как единого социального организма* — каждый член группы ощущает себя частью целого. Сплоченность переживается членами группы как чувство «мы».

При благоприятном развитии внутригрупповых взаимоотношений, оптимальном уровне совместимости и сработанности и достаточно высокой оценке членами группы результативности деятельности группа приобретает качество референтности — членство в группе представляется для людей ценным, значимым.

*Референтной группой* называют реальную или условную социальную общность, с которой человек соотносит себя как с эталоном, и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и самооценке.

## 12.4. Групповая сплоченность

В исследованиях групповой динамики сплоченность является одним из ключевых понятий. В рамках традиционной социальной психологии изучение групповой сплоченности исходит из понимания малой группы, прежде всего, как некоторой системы межличностных отношений, имеющих эмоциональную основу. Показателями сплоченности служат уровень развития межличностных отношений основанных на взаимных симпатиях (Я. Морено), частота и прочность коммуникативных связей (Л. Фестингер), согласие, т.е. наличие сходных ориентаций членов группы по отношению к значимым для них ценностям (Т. Ньюком).

*Сплоченность* рассматривается как совокупный эффект действия всех факторов, определяющих привлекательность группы для человека и удерживающих его в группе. К. Рудестам отмечает, что чем больше группа отвечает потребностям людей в эмоционально-межличностных связях, тем более сплоченной она будет. Чем выше сплоченность, тем действеннее социальный контроль над установками и поведением людей, жестче требования к соблюдению групповых норм и принятию групповых ценностей, другими словами, чем больше сплоченность группы, тем больше ее власть над составляющими ее людьми. Атмосфера взаимной эмоциональной притягательности, поддержка усиливают чувство принадлежности к группе, обеспечивают стабильность межличностных взаимоотношений и взаимодействий в группе, в том числе, что особенно важно и в стрессовых ситуациях.

В отечественной социальной психологии групповая сплоченность трактуется с позиций теории деятельности как ценностно-ориентационное единство и предметно-ценностное единство, т.е. совпадение ценностей, касающихся предмета совместной деятельности. Не отрицая важности взаимной эмоциональной притягательности, исследователи делают акцент на изучении деятельностных детерминант групповой сплоченности. Сплоченность характеризуется устойчивостью и единством межличностных взаимоотношений и взаимодействий, что обеспечивает преемственность деятельности группы. Она отражает фактическую готовность членов группы к эффективной совместной деятельности. Предпосылками сплоченности являются совместимость и сработанность членов группы.

В 1954 г. М. Шериф провел эксперименты, показавшие, что на сплоченность можно влиять, внося изменения в ситуацию, в которой оказывается группа. Эти эксперименты были проведены в летнем лагере для подростков. Во всех исследованиях в качестве экспериментатора, организующего и изменяющего лагерную жизнь, выступала администрация лагеря.

Общая схема экспериментов такова. На первой стадии эксперимента после заезда мальчиков в лагерь была организована общелагерная деятельность, в ходе которой они были представлены сами себе для знакомства и установления дружеских отношений. На второй стадии мальчики были разделены на две группы, причем это было сделано таким образом, что те, кто успели ранее стать друзьями, оказывались в разных группах. В этот период внутрилагерная жизнь организовывалась уже отдельно для каждой группы.

Третья стадия состояла главным образом из ряда соревнований, организованных администрацией лагеря. Особенностью этих соревнований было то, что одна из групп всегда оказывалась победительницей, а другая терпела поражение. На четвертой стадии администрация лагеря создавала трудности (поломка водопровода, неисправность грузовика, подвозившего продовольствие, и т. п.), которые могли быть успешно решены только при условии объединенных усилий обеих групп.

На второй стадии эксперимента начали формироваться элементы групповой сплоченности внутри каждой группы. Внутригрупповая сплоченность резко возросла на третьей стадии вследствие искусственно спровоцированной администрацией лагеря вражды между группами. Формированию чувства «мы» внутри групп, проявлявшемуся, в частности в создании символов групповой идентификации, сопутствовал рост агрессивности по отношению к членам другой группы «они» (обидные прозвища, угрожающие плакаты и т. п.). Проведение четвертого этапа эксперимента, когда для выживания требовались всеобщие совместные усилия, постепенно привело к активному поиску возможностей для тесного взаимного общения, созданию дружеских отношений с членами другой группы и добровольной организации общих дел.

Таким образом, были определены некоторые способы повышения групповой сплоченности: создание враждебных отношений с другой группой, апелляция к чувству «Мы и они»; постановка общих для группы целей и принятие их членами группы, совместная деятельность членов группы, направленная на достижение значимых целей.

### 12.5. Социально-психологические механизмы взаимовлияния людей

Вступая во взаимодействие, люди оказывают друг на друга влияние, которое имеет глубинные психологические механизмы. Обычно к универсальным социально-психологическим механиз-

мам взаимовлияния людей относят заражение, внушение, подражание, убеждение, и конформность.

**Заражение** — передача эмоционального состояния от одного человека к другому происходит на психофизиологическом уровне без участия сознания, произвольно. Есть выражение — «заразительный смех», также могут быть заразительны злость, восторг и другие эмоции. Заражение особенно сильно проявляется в толпе, в очереди, в публике. Массовый энтузиазм, всеобщее ликование и подобные явления возникают за счет заражения. Механизм заражения используется в пропаганде. Совместные ритмичные движения, аплодисменты, общие покачивания усиливают заражение.

**Внушение** — целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого человека или на группу. При внушении осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритичном восприятии. Активность субъекта при внушении практически отсутствует. Человеку трудно дать логическое обоснование тех идей, которые были ему внушены. При внушении достигается не согласие, а принятие информации, основанное на готовом выводе.

Внушение с заражением сближает отсутствие сознательного участия человека в усвоении воздействий. Отличает их то, что внушающий не находится в том же состоянии, что и внушаемый. Внушающий вообще может не разделять то мнение, которое он внушает.

**Подражание** — воспроизведение форм демонстрируемого поведения. Подражание может быть целенаправленным, произвольным. Оно может быть и менее осознанным, порой люди невольно подражают друг другу. Здесь подражание приближается к заражению, которое касается эмоций, а подражание поведения. Многие исследователи считают подражание основным механизмом развития общества. Подражание играет очень важную роль в процессе социализации, особенно на ранних стадиях. Ребенок подражает взрослым, копирует их.

Внушение и подражание сопутствуют друг другу. Мы часто не замечаем, как в процессе общения начинаем повторять слова, жесты партнера. На использовании сочетания внушения и подражания построено психотерапевтическое воздействие людей друг на друга, а также различные обряды, групповое поведение.

**Убеждение** — аргументированное, сознательное, словесное обоснование идей, мнений и поступков. Оно наиболее действенно, если опирается не только на слова, но и на дела, эмоции, эффекты заражения, внушения и подражания.

1  
2

+2 СТРОКИ

## 12.6. Конформность и нормообразование

Особую роль в жизни группы как социального организма играет явление, получившее название феномена группового давления, или конформности. Большинство экспериментов, позволивших выявить и описать данный феномен, были проведены в середине XX в., но и в наше время они не утратили своей актуальности. Наибольшую известность получили работы М. Шерифа, С. Аша, Р. Крачфилда, Д. Креча, А. П. Сопикова и др.

**Конформность** — податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, которая проявляется в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшейся им позиции большинства.

Конформность как социально-психологическое явление следует отличать от некоторых внешне сходных с ней явлений. Например, способность человека следовать общепринятым нормам поведения необязательно связана с социальным давлением. Конформность следует отличать от внушаемости. Внушаемый человек не ставит перед собой осознанный вопрос: верить себе или другим. При внушении человек непроизвольно начинает видеть так, как другие.

О конформности можно говорить только тогда, возникает конфликт между собственным мнением и мнением группы. Если этот конфликт решается в пользу группового мнения, значит, имеет место конформная реакция.

Выделяют два основных вида конформности: внешнюю и внутреннюю. При *внешней конформности* человек делает вид, что соглашается, а сам остается при своем мнении. Как только человек выходит из-под контроля группы, он начинает действовать в соответствии со своей первоначальной позицией.

Явление *внутренней конформности* сложнее. Сначала человек подстраивается под мнение группы, а потом усваивает его, но не из-за убедительности аргументов, а из боязни групповых санкций, из боязни остаться в изоляции.

Противоположностью конформного субъекта является независимый субъект. Однако не всякий человек, который не поддается групповому давлению, может считаться независимым. Всем нам знакомо явление негативизма. Мы знаем людей, которые всегда действуют наоборот, поперек. Это не означает, что человек не зависит от группы. Причиной негативизма может быть враждебное отношение к группе, желание подчеркнуть свою независимость от группы. Негативизм не означает независимость во мнениях. Мнение негативиста предсказуемо. Это мнение всегда будет отличаться от группового. Зная мнение группы можно предсказать мнение конформного человека и негативиста. Мнение действи-

тельно независимого человека — неконформиста не вытекает из мнения группы, оно автономно.

Один из первых экспериментов по изучению конформности был проведен С. Ашем. Группе испытуемых из 7—9 человек предъявляли рисунок с изображением отрезков прямой разной длины и эталонный отрезок. Надо было среди отрезков выбрать тот, который равен эталонному. Разница в длине отрезков была настолько велика, что в индивидуальном варианте все давали правильные ответы.

В следующей серии группа из 7—9 человек выполняла то же задание. На самом деле в этой группе испытуемый был только один, так называемый, наивный субъект, а остальные были помощниками экспериментатора, т. е. подставными. Все члены группы давали неверные, но согласованные между собой ответы. Испытуемый переживал внутренний конфликт. С одной стороны опыт подсказывает, что он видит верно. С другой стороны, опыт подсказывает, что нормальные люди не могут ошибаться, причем все одинаково. В этой ситуации конфликта конформный человек дает такой же ответ как группа. В опытах Аша каждый субъект принимал участие в 12 экспериментах. 37 % ответов были неправильными, т. е. конформными. Некоторые испытуемые давали 12 неправильных ответов. Были и такие, которые не поддавались давлению группы.

После эксперимента С. Аш интервьюировал испытуемых. И зависимые и независимые говорили, что мнение группы для них было очень важно. Обнаружив расхождение, многие подвергали сомнению свое мнение, а не мнение большинства. Даже независимые люди говорили, что они испытывали дискомфорт, опасались продемонстрировать свою неполноценность, что они что-то не поняли. Гораздо приятнее, когда ты согласен с другими.

Конформные реакции устойчивы. От них трудно отказаться по желанию. Даже те, кто повторно участвовали в эксперименте, давали неверные ответы, так как ориентировались не на собственное мнение, количество неверных ответов даже увеличивалось, так как испытуемые старались угадать, правильно ли отвечает большинство. Люди все равно ориентировались на группу.

Конформность возрастает при усложнении задачи. Это естественно, так как чем меньше уверенность в своей правоте, тем выше конформность. Если хотя бы один из большинства дает правильный ответ, наивный субъект легче уходит от давления большинства. Наибольшую степень конформности люди проявляют при единодушном мнении трех и более человек. Конформность выше, если расхождение с мнением группы невелико. Конформность сильнее у тех людей, которые хотят повысить свой статус в группе. Она проявляется сильнее в сплоченной группе.

Конформность выше, если человек должен высказывать свое мнение в присутствии группы. Люди наиболее конформны в тех группах, к которым они стремятся принадлежать. Особенно конформны люди с низкой самооценкой, нуждающиеся в социальной поддержке и опеке.

Люди не делятся на конформных и независимых по природе, хотя определенные психофизиологические предпосылки к этому, возможно, есть. В большей степени конформность зависит от социального опыта человека. Человек, воспитанный в духе беспрекословного подчинения дисциплине будет более конформным, чем тот, у кого с детства воспитывали привычку к независимости и самостоятельности. Дисциплина и самостоятельность — это социальные ценности, они формируются обществом в процессе социализации индивида.

О конформности не следует судить в категориях оценки. Плохо это или хорошо? Все хорошо в меру. При совместной взаимосвязанной деятельности, групповая цель может быть достигнута только при согласованности действий и мнений всех членов группы. Конформность (наряду с внушением и убеждением) играет важную роль в формировании групповых норм, которые определяют характер жизнедеятельности группы как целостного образования.

Н. Н. Обозов определяет *групповую норму* как идею (эталон поведения) в сознании членов группы, которая диктует, что члены группы должны делать, какое поведение от них ожидается в данных обстоятельствах. Он предлагает следующую условную схему формирования групповых норм. Каждый член группы высказывает свое суждение по какому-либо оцениваемому событию, факту, определенным образом ведет себя. Расхождения в суждениях и поведении, обнаруживаемые на первых этапах взаимовлияний постепенно приводят к преобладанию одного из мнений (например, мнения лидера группы) или, что бывает чаще, к преобладанию усредненного суждения большинства членов группы. Конвергенция суждений формирует однозначность в оценке событий, фактов, образцов поведения и приводит к образованию норм.

В то же время, конформность лежит в основе такого негативного социального явления как конформизм. Конформизм — приспособленчество, пассивное принятие существующего порядка, господствующих мнений и т. п. отсутствие собственной позиции, некритическое следование общим мнениям, тенденциям, авторитетам.

Один из самых ярких примеров конформизма описан в сказке Андерсена «Новый наряд короля». Не следует отождествлять конформность и конформизм.

## 12.7. Групповые эффекты

Социальные психологи описали следующие психологические эффекты в группах.

1. *Эффект социальной фасилитации и социальной ингибиции*. Присутствие других людей повышает продуктивность деятельности при выполнении простых хорошо усвоенных действий, а также при решении простых задач (социальная фасилитация). Социальная фасилитация обычно проявляется в том случае, когда люди стремятся к достижению индивидуальных целей, и когда их усилия могут быть оценены индивидуально. При выполнении сложных действий, требующих внимания и сознательного контроля, и решении интеллектуальных задач, предполагающих критический анализ и перебор альтернатив, присутствие других людей снижает продуктивность (социальная ингибиция).

2. *Эффект социальной лени*. По мере увеличения количества членов в группе происходит уменьшение среднего индивидуального вклада в общегрупповую работу. В исследованиях выявлены некоторые факторы, способствующие и препятствующие проявлению социальной лени. Групповая сплоченность и дружеские отношения снижают тенденции к проявлению социальной лени. Когда люди не отвечают за конечный результат и не могут оценить индивидуальные вклады, социальная лень проявляется сильнее. Представители коллективистических культур проявляют меньше социальной лени, чем представители индивидуалистических культур. Женщины менее чем мужчины склонны к социальной лени.

3. *Эффект диффузии ответственности*. К эффекту социальной лени близок эффект диффузии ответственности. При отсутствии четкого круга полномочий каждого участника совместной деятельности, ответственность распределяется между всеми членами группы, соответственно снижая личную ответственность. «У семи нянек дитя без глаза».

4. *Эффект «огруппления мышления» («группомыслия»)*. Это явление описал американский социальный психолог И. Джанис (I. Janis). Группомыслием он назвал способ мышления членов сплоченной группы, когда главным для них при принятии решения фактически становится достижение консенсуса, а критерием истины служит мнение группы, которое противопоставляется мнению отдельного человека. Этот способ отрицательно сказывается на качестве групповых решений, особенно при решении сложных задач, требующих новых, нестандартных, оригинальных подходов. Как только одна из альтернатив встречает чуть больше поддержки, вероятность принятия других, даже более удачных идей, существенно снижается. Иногда стремление группы к вну-

тренней гармонии может повредить ее объективности в оценке противоположных точек зрения. И. Джанис пришел к выводу, что огрупплению мышления способствует сплоченность членов группы, ее закрытость для проникновения других мнений и авторитарный лидер. Примером такой группы может служить группа высокопоставленных чиновников.

5. *Эффект «групповой поляризации»*. Обсуждение проблемы обычно усиливает первоначальную позицию членов группы. В групповых решениях происходит сдвиг к крайностям как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения риска по сравнению с решениями, принимаемыми отдельными членами группы. Когда члены группы проявляют индивидуальную осторожность в решении вопроса, наблюдается еще большая осторожность при обсуждении этого вопроса в группе единомышленников. Когда же человек настроен решительно перед групповым обсуждением, он обнаруживает сдвиг к еще более рискованным решениям в процессе обсуждения.

Два человека скорее придут к согласию между собой по спорному вопросу, чем две группы единомышленников.

6. *Эффект «мы и они»*. Они отражают влияние механизмов функционирования группы на межгрупповые отношения и имеют место не только в малых группах.

Чувство принадлежности к определенной группе естественно предполагает обособление от других групп, размежевание с ними. Формирование чувства «мы» формирующееся на основе эмоциональной общности, уверенности в поддержке, совместной деятельности, единства целей и т. п., невозможно без выделения «нас» из социального целого и сопоставления (и противопоставления) нас как членов данной группы с членами других групп. Феномен «мы и они» проявляется в том, что люди склонны по-разному воспринимать и интерпретировать личностные особенности и поведение членов группы, к которой принадлежат сами («мы») и членов «чужой» группы («они»). Например, восприятие членов своей группы индивидуализировано, а восприятие членов других групп более стереотипно «все они такие». Это относится не только к малым группам.

Хорошо известны этнические, гендерные, профессиональные стереотипы, предрассудки и предубеждения. Феномен «мы и они» ярко проявляется в закрытых группах, контакты которых с другими группами ограничены, когда групповые нормы препятствуют межгрупповому общению и свободному обмену информацией. Исследования показывают, что положительным эмоциям, которые у нас вызывают наши собственные группы, не обязательно соответствуют такие же сильные отрицательные чувства по отношению к другим группам. Целенаправленное формирование готовности к

сотрудничеству, терпимости к инакомыслию, открытость создают предпосылки к разрушению негативных стереотипов по отношению к «ним». Важную роль играют также уменьшение воспринимаемых различий между группами и максимизация сходства между представителями разных групп, позволяющие им воспринимать себя как членов одной группы.

7. *Эффект группового фаворитизма*. Он проявляется в тенденции каким-либо образом благоприятствовать членам своей группы в противовес членам другой группы. Как уже отмечалось, этот эффект тесно связан с феноменом «мы и они». Кратко охарактеризуем некоторые экспериментально установленные закономерности действия механизма группового фаворитизма. Этот эффект в большей степени проявляется по отношению к конкурирующим группам.

Эффект группового фаворитизма сильнее проявляется тогда, когда группы сопоставимы по какому-либо очевидному значимому для группы признаку, когда есть четкие критерии для сравнения групп (например, они образованные по национальному или религиозному признаку). Принадлежность людей к одной социальной группе оказывает большее влияние на предпочтения, чем индивидуальное сходство. Человек скорее будет проявлять групповой фаворитизм не по отношению к тем, кто близок к нему по взглядам, интересам, личностным особенностям, а к тем, кто имеет с ним меньше сходства, но принадлежит к той же группе.

Члены группы склонны объяснять успех своей группы внутригрупповыми факторами — талантами, профессионализмом, эффективным лидерством и т. п., тогда как в случае неудачи виновных ищут вне группы, пытаются переложить ответственность за неудачу на другие группы. Групповой фаворитизм проявляется ярче, когда группа невелика по сравнению с другими группами. Групповому фаворитизму способствуют дискриминация, сегрегация и другие проявления социальной несправедливости по отношению к группам.

#### **Вопросы и задания для самопроверки**

1. Что изучает социальная психология?
2. Перечислите условия, необходимые для образования малой группы.
3. Охарактеризуйте формальную и неформальную структуру малой группы (учебной или рабочей) членом которой вы являетесь.
4. Чем совместимость отличается от сработанности?
5. Что такое групповая динамика?
6. Назовите способы повышения групповой сплоченности.
7. Перечислите социально-психологические механизмы взаимовлияния людей?
8. Назовите положительные и отрицательные стороны конформности.



9. В чем заключается эффект групповой поляризации?
10. Почему проявление эффектов «мы и они» и группового фаворитизма могут препятствовать межгрупповому сотрудничеству?

#### Рекомендуемая литература

- Андреева Г. М.* Социальная психология. — М., 2002.  
*Крысько В. Г.* Социальная психология: словарь-справочник. — Минск, 2004.  
*Майерс Д.* Социальная психология. — СПб, 2004.  
*Новиков В. В.* Социальная психология. Жрецы и искусники. — СПб, 1998.  
*Обозов Н. Н.* Психология совместной деятельности. — СПб, 2000.  
*Петровский А. В.* Введение в психологию. — М., 1996.  
*Почебут Л. Г., Чикер В. А.* Организационная социальная психология. — СПб, 2002.  
Социальная психология / под ред. А. Л. Журавлева. — М., 2008.

## ПСИХОЛОГИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

### 13.1. Средства коммуникации

Общение — это сложный многогранный процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, совместного бытия в мире. Общение выступает как способ организации совместной деятельности и взаимоотношений включенных в нее людей, как форма выражения отношений личности. В общении раскрывается субъективный мир одного человека для другого. Общение выполняет три основные функции — *информационную, регулятивную и эмоциональную.*

Наиболее очевидной является информационная функция — сообщение каких-то сведений, какого-то содержания, смысла. Она раскрывается в процессах передачи и приема информации партнерами по общению. Регулятивная функция общения заключается в том, что, общаясь, люди воздействуют, влияют друг на друга, изменяют поведение друг друга. Эмоциональная функция общения проявляется в воздействии партнеров на эмоциональное состояние друг друга. В процессе общения возникает, развивается и проявляется весь спектр человеческих эмоций. Общение может способствовать эмоциональной разрядке или, напротив, увеличивать эмоциональную напряженность.

Сложную структуру и содержание общения легче понять, если выделить в нем три тесно взаимосвязанных аспекта (сторон): *перцептивный, коммуникативный, и интерактивный.*

*Перцептивный аспект общения* раскрывается в процессе восприятия и понимания людьми друг друга. Один из наиболее интересных и практически важных вопросов, связанных с перцептивной стороной общения — формирование первого впечатления о человеке. Многие люди верят в точность «первого впечатления» (по сути — стереотипа), ошибочно считая его «мгновенным проникновением в душу» и с трудом меняют свое мнение о другом человеке. Однако менять его все-таки приходится, так как в противном случае эффективно построить общение невозможно.

*Коммуникативный аспект общения* или просто коммуникация — это обмен информацией между людьми. *Интерактивный аспект общения* заключается в организации межличностного взаимодействия, выработке его стратегии и тактики.

Выделяют два класса средств передачи информации (коммуникации) — вербальные и невербальные.

*Вербальная коммуникация* — это словесная речь, т. е. передача информации с помощью языка. Средствами вербальной коммуникации являются слова с приданными им значениями. Слова могут быть произнесены вслух, про себя, написаны или же заменены у глухонемых людей особыми жестами, за которыми закреплены определенные значения (дактилология, где каждой букве соответствует определенное движение пальцев, и жестовая речь, когда жест заменяет целое слово или группу слов).

*Невербальная коммуникация* — это передача информации без слов. Разговаривая с человеком, мы не только обмениваемся сведениями, которые целенаправленно передаем при помощи слов, но получаем и передаем друг другу значительное количество информации о наших состояниях и переживаниях. Эмоциональное отношение, сопровождающее речевое высказывание, образует особый невербальный аспект обмена информацией, невербальную коммуникацию. Исследования показали, что практически все люди понимают и используют невербальные средства общения, но далеко не всегда отдают себе отчет в том, что они делают это, и в том, как они это делают.

Невербальные средства коммуникации. Обмен невербальной информацией, как правило, происходит на полуосознаваемом, интуитивном уровне. Невербальные сигналы сливаются с вербальными в контексте коммуникации. Особое внимание на невербальные знаки мы обращаем тогда, когда они не соответствуют смыслу произносимых сообщений. Такое несоответствие настораживает, заставляет усомниться в искренности собеседника, нарушает нормальное течение коммуникативного процесса.

Главным источником психологической информации является лицо человека, но только в тех случаях, когда человек не намерен скрывать свои эмоции. Экспрессия лица является наиболее информативной при передаче правдивой информации и наименее информативной при передаче лживой информации. По мимике легче распознаются положительные эмоции — счастье, любовь и удивление. Труднее, как правило, различаются отрицательные эмоции — печаль, гнев, отвращение. Обычно эмоции связываются с мимикой следующим образом:

— удивление — поднятые брови, широко раскрытые глаза, опущенные вниз уголки губ, приоткрытый рот;

- страх — приподнятые и сведенные над переносицей брови, широко открытые глаза, уголки губ опущены и несколько отведены назад, губы растянуты в стороны, рот может быть приоткрыт;
- гнев — брови опущены вниз, морщины на лбу изогнуты, глаза прищурены, губы сомкнуты, зубы сжаты;
- отвращение — брови опущены вниз, нос сморщен, нижняя губа выпячена или приподнята и сомкнута с верхней губой;
- печаль — брови сведены, глаза потухшие, часто уголки губ слегка опущены;
- счастье — глаза спокойные, уголки губ приподняты и обычно отведены назад (И. Атватер).

Выражение своего лица человек осознает и поэтому при необходимости может его контролировать. Гораздо сложнее контролировать тело — позы и жесты. Смысл отдельных жестов различен в разных культурах, но есть и сходные жесты. Они выполняют указательные, подчеркивающие, выделяющие что-то и иллюстративные функции. Отмечена различная роль лица и тела в передаче эмоций. Тело несет больше информации о силе, интенсивности эмоционального состояния, но меньше, чем лицо говорит о конкретных эмоциях и отношении к собеседнику.

Менее осознанно значение различных поз, но они дают важную информацию об эмоциональных состояниях человека. «Закрытые» позы (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве; «наполеоновская» поза стоя: руки, скрещенные на груди; поза сидя, когда обе руки упираются в подбородок, и т. п.) указывают, как правило, на недоверие, несогласие, сопротивление.

Открытые позы — например, в положении стоя руки раскрыты ладонями вверх или в положении сидя, руки раскинуты, ноги вытянуты, — воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта. Довольно ясно читаются позы критической оценки (рука под подбородком, указательный палец вытянут вдоль виска), позы принятия решения (глаза опущены, рука потирает подбородок). Если человек заинтересован в общении, он в положении сидя будет наклоняться вперед к собеседнику, если же не очень заинтересован будет откидываться назад.

Для того чтобы присущая каждому человеку способность понимать невербальную коммуникацию реализовалась в общении, необходимы не только знания и опыт, но и особое отношение к партнеру, особый настрой на него, способность к эмпатии — внерациональному пониманию другого, эмоциональному сопереживанию его состоянию.

Невербальная информация играет важную роль, при формировании первого впечатления о человеке. Психологи А. А. Бодалев и

В. Н. Панферов специально изучали в экспериментальных условиях, что производит наиболее сильное впечатление при знакомстве. Оказалось, первое, что бросается в глаза и запоминается человеку — это прическа, которая может менять лицо до неузнаваемости. Например, если женщина надевает парик и долго его носит, стоит ей появиться без парика — она становится неузнаваемой. Обычно экстравагантная мода, особенно среди молодежи, начинается с прически, вспомним панков, хиппи и других. Это резко выделяет их на фоне других людей. Практический совет: если вы хотите, чтобы на вас обратили внимание в обществе — смените прическу. И еще: всегда следите (особенно женщины) за своей прической, чтобы производить хорошее впечатление.

После прически мы обращаем внимание на глаза человека, которые, как известно, зеркало души. Глаза могут быть добрыми, холодными, лучистыми, хитрыми, злыми, колючими. Они как бы настраивают другого человека на определенный лад: доверительный, настороженный, агрессивный. И, конечно же, улыбка человека нас очень привлекает, особенно, если она добрая и приветливая, а не злая, натянутая. Не зря известный американский специалист по общению Дейл Карнеги в качестве первой заповеди хорошего общения провозгласил: если хотите понравиться человеку — улыбайтесь, учитесь улыбаться, делайте специальные упражнения перед зеркалом.

В целом, выражение лица формируется мимикой, которая проявляется у одних людей динамично и разнообразно, а у других — скудно, от чего создается впечатление угрюмости, неприветливости, скрытности.

Каждого человека отличают также определенная манера поведения, жесты, походка, движения тела. Интересно, что, когда люди долго не видятся (допустим, сокурсники встречаются через 30 лет после окончания института), они узнают друг друга чаще всего не по лицу, которое очень изменилось, а по отдельным жестам и манере движения. Один как-то особенно пожимал плечами, другой размахивал руками, третий вздергивал головой.

Вербальные средства коммуникации. Не каждый может похвастаться умением «читать другого человека словно книгу», расшифровывая невербальные сигналы. Как правило, люди отдают себе отчет в том, что дело это сложное и тонкое, что такое умение надо развивать. А вот что касается вербальной коммуникации, то здесь, на первый взгляд, все обстоит достаточно просто.

Основной целью вербальной коммуникации является обеспечение понимания передаваемой информации — идей и мыслей, выраженных в словах. Что для этого нужно? Умение точно выражать свои мысли и умение слушать.

Мысль нельзя передать непосредственно. Коммуникативный процесс включает несколько этапов. Сначала идею надо закодировать при помощи специальных символов, т. е. слов. Такое кодирование превращает идею в сообщение, высказывание. После передачи сообщения отправителем (говорящим) получатель (слушатель) декодирует его. Декодирование можно определить как перевод символов отправителя в мысли получателя. На этих этапах процесса коммуникации информация может исказиться по различным причинам.

Некоторые слова (омонимы) пишутся и произносятся одинаково, но имеют разные значения и могут пониматься людьми по-разному. Значение таких слов зависит от ситуации, от контекста, в котором они используются. «Вы все делаете только для галочки», — в сердцах сказал руководитель своим сотрудникам. «Это неправда, я не формалист», — возмутился один из них. «Да, я на все готов ради вашей секретарши», — сказал другой. К сожалению, различное понимание слов приводит не только к комическим ситуациям.

Иногда говорящий вкладывает один смысл в высказывание, а слушающий истолковывает его по-другому. «Подготовьте это письмо как можно скорее» — говорит начальник подчиненному. Подчиненный может понять (раскодировать) эти слова как «в течение часа», «в течение дня» и т. д. в зависимости от собственной оценки ситуации.

Людям нередко трудно прямо и открыто высказать свое мнение. Боязнь быть неправильно понятым, показаться глупым или смешным, столкнуться с неодобрением или осуждением заставляет нас «предпринимать обходные маневры», нагромождать слова, затеняющие истинный смысл сообщения. Это увеличивает вероятность неправильного понимания и отнимает много времени. Мы часто ходим вокруг да около в своих высказываниях и переходим к главному только тогда, когда почувствуем себя в безопасности, увидим, что нас понимают, или, по крайней мере, хотят понять правильно.

Правильному сообщению (кодированию) и пониманию (декодированию) вербальной информации могут препятствовать и субъективные факторы, такие как влияние прошлого опыта, зависимость от групповых норм (что принято, а что не принято), бедный словарный запас, недостаточная психологическая культура и др.

Обычно умение говорить кажется более важным, чем умение слушать. Вопрос «Умеете ли вы слушать?» часто вызывает недоумение. «Конечно, умею», — отвечает почти каждый. Однако, несмотря на кажущуюся простоту, слушание — дело сложное. Неумение слушать часто является причиной неэффективного

общения и приводит к ошибкам и недоразумениям. Спросите у своих родных, друзей, приятелей, коллег, как вы слушаете. Внимательно выслушайте их.

Слушание и понимание услышанного становятся возможными из-за разницы в скорости устной речи говорящего и мыслительной деятельности слушающего. Но, если эта разница слишком велика, например, если слушающий «схватывает на лету», а говорящий «еле ворочает языком», они может стать причиной невнимания, даже если информация вызывает интерес. Такая индивидуально-психологическая особенность, как психический темп, определяющая скорость восприятия и переработки услышанного, может стать преградой для эффективной коммуникации. Чтобы этого не случилось надо активизировать произвольное внимание, сделать слушание активным.

Коммуникация — это всегда процесс обмена, и здесь мы как бы обмениваем свое активное внимание на необходимые нам сведения. За эффективность коммуникации несут ответственность оба ее участника. Эффективное слушание предполагает понимание — активное осмысление услышанного, структурирование информации для перевода ее в долговременную память. Если человек может повторить последнюю фразу, сказанную собеседником, это еще не означает, что он слушал активно. Слушание активный процесс еще и в том смысле, что оно требует владения определенными приемами, которые существенно повышают эффективность общения.

«Я — весь внимание», — такую фразу человек произносит, когда предполагает услышать что-то особенно важное и интересное. Одновременно с этими словами человек безотчетно принимает соответствующую позу — ту, в которой ему удобнее всего слушать — «внимать» говорящему. Как правило, это поворот лица к собеседнику, установление визуального контакта и еще какие-то детали, характерные для данного человека. Эта поза дает двойной эффект. Во-первых, улучшается процесс слушания, а во-вторых, поза на языке тела сообщает говорящему о заинтересованности собеседника.

Попробуйте принять «позу внимания» перед воображаемым собеседником. Опишите ее. Данным приемом — «поза внимания или слушание всем телом» целесообразно пользоваться сознательно, т. е. специально, произвольно принимать ее, когда необходимо выслушать собеседника. Управление произвольным вниманием — действенное средство повышения эффективности коммуникаций. В то же время, это и самое трудное, поскольку наше внимание постоянно отвлекается.

1  
2

+2 СТРОКИ

## 13.2. Методы слушания

Выделяют два основных метода слушания: нереплексивное и рефлексивное. Каждый из них уместен при определенных обстоятельствах (И. Атватер).

*Нереплексивное слушание* предполагает минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней. Следовательно, чтобы овладеть нереплексивным слушанием надо учиться внимательно молчать, демонстрируя понимание, доброжелательность и поддержку. Слушание без комментариев облегчает для говорящего процесс самовыражения и помогает слушающему лучше понять смысл высказываний, уловить, что стоит за словами.

Исследования показали, что нейтральные реплики в сочетании с позой, мимикой, жестами, выражающими внимание, вызывают у собеседника желание высказаться, продолжать общение.

В качестве нейтральных высказываний могут быть использованы, например, следующие: «Да...», «Продолжайте, продолжайте...», «Это интересно...», «Хотелось бы поподробнее...», «Понимаю». Краткие, нейтральные, не несущие информации реплики поддерживают беседу, побуждая собеседника высказываться. Они демонстрируют заинтересованность и стремление к пониманию.

Еще раз подчеркнем, что реплики должны быть нейтральными по содержанию и доброжелательными по выражению, интонации. Если в голосе сквозят ирония, раздражение, агрессия, подобные ремарки будут восприниматься говорящим совершенно иначе и, скорее всего, приведут к обидам и прекращению разговора.

Нереплексивное слушание целесообразно применять в следующих ситуациях.

1. Собеседник горит желанием выразить свое отношение к чему-то, хочет высказать свою точку зрения.

2. Собеседник хочет обсудить наиболее волнующие вопросы. Если человек обеспокоен, обижен чем-то или испытывает другие отрицательные эмоции, стоит предоставить ему возможность высказаться и выразить свои чувства, почти не вмешиваясь в его речь. Это снимает напряжение и способствует установлению нормального двустороннего контакта. В период эмоциональных кризисов люди часто ищут не советчиков, а «резонаторов». Простая возможность высказать накопившееся приносит говорящему эмоциональное облегчение, а слушающему помогает понять причины его поступков и переживаний.

3. Собеседнику трудно выразить, облечь в слова то, что его волнует, о чем он хочет рассказать. Минимальное вмешательство в речь говорящего облегчает его самовыражение.

4. Приемы неререфлексивного слушания оказываются полезными при беседах с застенчивыми, неуверенными в себе людьми, которым легче общаться с вещами, чем с себе подобными.

5. Эффективно неререфлексивное слушание во время собеседования при приеме на работу, когда о претенденте хотят узнать как можно больше, при деловых и коммерческих переговорах, когда краткий диалог должен обеспечить точное взаимопонимание. Минимальное вмешательство в речь собеседника помогает опытному слушателю лучше понять говорящего — его истинные чувства, цели и намерения. Собеседнику эти приемы показывают, что им действительно интересуются.

Многочисленные исследования показывают, что в организациях, где руководители чаще выслушивают рассказы о личных проблемах сотрудников, используя приемы неререфлексивного слушания, формируется более благоприятные социально-психологический климат.

В ряде случаев неререфлексивное слушание может стать барьером общения; оно является свидетельством низкой психологической культуры слушающего. Приведем примеры.

1. Если у собеседника нет никаких неотложных вопросов, важной информации или сильных чувств, которыми он хочет поделиться, неререфлексивное слушание вызывает длительные паузы, что может восприниматься говорящим как незаинтересованность или несогласие с ним.

2. Иногда люди истолковывают внимание как сочувствие, понимание или согласие, а эмоциональную поддержку — как одобрение содержания высказываний. Если, например, высказывания изобилуют оценочными суждениями, интерпретациями значимых для собеседников и важных для дела фактов, событий и людей, с чем слушающий не согласен, лучше прямо и открыто заявить об этом. Неререфлексивное слушание здесь может ввести собеседника в заблуждение.

3. Если говорящий нуждается в активной поддержке, свидетельствах того, что слушающий разделяет его точку зрения, или стремится получить совет, рекомендацию, руководство к действию, неререфлексивного слушания также недостаточно.

4. Готовностью и способностью собеседника использовать неререфлексивное слушание могут злоупотреблять слишком разговорчивые, болтливые люди, которые сами, как правило, не восприимчивы к состояниям других.

При *рефлексивном слушании* устанавливается активная обратная связь с говорящим. Оно позволяет устранять преграды, искажения информации в процессе обмена, точнее понимать смысл, содержание высказываний, выяснять их реальное значение в процессе общения. Специалисты в области коммуникаций вы-

деляют четыре основных приема рефлексивного слушания, которые обычно применяются комплексно.

1. *Выяснение*. Это прямое обращение к говорящему за уточнениями. Оно помогает сделать сообщение более понятным. Для того чтобы получить дополнительные сведения или прояснить смысл отдельных высказываний, можно попросить, например, «Пожалуйста, уточните это». Если необходимо понять суть того, о чем говорит собеседник, можно спросить: «В этом ли состоит проблема, как вы ее понимаете?». Подобные вопросы способствуют лучшему пониманию.

Вот несколько ключевых фраз, которые можно использовать при выяснении: «Не повторите ли вы еще раз?», «Я не понимаю, что вы имеете в виду?», «Я не понял, объясните, пожалуйста». Эти фразы не только помогают слушающему уточнить смысл высказываний, но и дают понять говорящему, что он недостаточно четко излагает свои мысли.

2. *Перефразирование*. Перефразировать — значит сформулировать ту же мысль другими словами. Цель перефразирования — собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. Перефразирование полезно именно тогда, когда речь собеседника кажется понятной. Перефразирование можно начать такими словами: «Если я вас правильно понял...», «Вы думаете, что...», «Другими словами, вы считаете...».

Перефразировать важно только существенные, главные мысли сообщения. При перефразировании нас интересует именно смысл и идеи, а не установки и чувства собеседника; слушающий обязательно должен выразить чужую мысль своими словами. Буквальное повторение слов собеседника с вопросительной интонацией может часто восприниматься как несогласие. Перефразирование показывает говорящему, что его слушают и стараются правильно понять.

3. *Резюмирование*. Резюмирующие высказывания подытоживают основные мысли и чувства говорящего. Этот прием целесообразно применять при продолжительных беседах. Обобщающие фразы дают слушающему уверенность в точном восприятии сообщения и одновременно помогают говорящему понять, насколько хорошо ему удалось передать свою мысль. Резюме следует формулировать своими словами, используя вступительные фразы, например, такие: «Ваши основные идеями, как я понял, являются...», «Если подвести итог сказанному, то...», «Итак, вы считаете, что...».

Резюмирование особенно полезно в ситуациях, где необходимо принимать решения — при урегулировании конфликтов, обсуждении разногласий, согласовании планов и т. п., а так же при групповых беседах. Резюмирование целесообразно и тогда, когда следствием разговора должны быть какие-либо действия со стороны слушающего.

4. *Отражение чувств.* Здесь основное внимание уделяется не содержанию сообщения, а чувствам, выраженным говорящим, эмоциональной составляющей его высказываний, тому, что передается при помощи невербальных средств. Конечно, как правило, чувства соответствуют содержанию высказываний, но иногда имеет место и несоответствие, которое важно уловить. Отражение чувств говорящего помогает и ему самому осознать собственное эмоциональное состояние. Для того чтобы контролировать свои чувства их надо сознавать и уметь выразить.

Ответ или эмоциональная реакция на чувства других очень важны для взаимопонимания. Эффективность коммуникации зависит не только от ее содержательной, но и от эмоциональной стороны. Как известно, возникновение и проявление эмоций всегда связано с тем, что особенно значимо для человека. Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние. Здесь нет никаких универсальных формул и все же можно использовать определенные вступительные фразы типа: «Мне кажется, что Вы испытываете...», «Вероятно, Вы чувствуете...», «Не чувствуете ли Вы себя несколько...». Отражая эмоциональное состояние говорящего, следует учитывать степень интенсивности его чувств, используя для этого соответствующие слова — «несколько», «немного», «совершенно», «очень» и т. п.

Чтобы лучше понять чувства собеседника нужно: следить за выражением его лица, позой, жестами, интонацией, устанавливаемой дистанцией с партнером по общению, т. е. за невербальными сигналами; попытаться представить себя на месте говорящего, использовать такой механизм межличностного восприятия, как эмпатия.

Следует заметить, что отражение чувств партнера по общению требует большой чуткости, деликатности, высокой степени развития психологической культуры. Попытка раскрыть, назвать истинные чувства собеседника, если он пытается их скрыть, препятствует эффективному общению. К чему, например, может привести такое высказывание руководителя в ответ на рассказ подчиненного об успехах его коллег: «Вероятно, вы испытываете ужасную досаду?».

*Интерактивный аспект общения* рассмотрим на примере такой формы делового общения как переговоры (см. ч. II, гл. 14), при которых стратегию и тактику планируют и обдумывают заранее с целью получения конкретного результата.

#### Вопросы и задания для самопроверки

1. В чем заключаются основные функции общения?
2. Какая информация передается при помощи невербальных сигналов?

3. Охарактеризуйте особенности коммуникативного процесса.
4. Приведите примеры возможных искажений информации в процессе коммуникации.
5. Вспомните и проанализируйте ситуации, когда вы использовали приемы рефлексивного и нерефлексивного слушания.
6. Приведите примеры «минимальных ответов», нейтральных реплик, показывающих собеседнику, что его слушают, и располагающих к дальнейшему самовыражению. К каким минимальным ответам чаще всего прибегаете вы и ваши знакомые?
7. Приведите пример нейтральных по содержанию реплик, которые отрицательно действуют на вас, ваших собеседников? Почему?

#### Рекомендуемая литература

- Атвагер И. Я* Вас слушаю.... — М., 1988.  
*Крижанская Ю. С., Третьяков В. П.* Грамматика общения. — Л., 1990.  
*Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента. — М., 1992.

## ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ВЕДЕНИИ ПЕРЕГОВОРОВ

### Классификация переговоров (по Ф. Ч. Икле)

#### 14.1. Основные компоненты организации деловых переговоров

Каждому профессионалу раньше или позднее приходится вступать в переговоры с партнерами или конкурентами, участвовать в собеседованиях, проводить совещания или выступать с докладами перед начальством или подчиненными. Все выше перечисленные формы действий составляют деловое общение, которое характеризуется следующим: есть цель и вероятный результат взаимодействия, ожидаемого партнерами такого общения; интересы дела преобладают над сиюминутными симпатиями и антипатиями в отношениях партнеров; предполагается относительно равная компетентность сторон в области обсуждаемых проблем.

Стратегические задачи выживания и развития любого предприятия очень часто решаются в ходе переговорного процесса. **Переговоры** — это форма общения, в рамках которой стороны, имеющие различные точки зрения на саму проблему, ее решение, а также несовпадающие в определенном отношении намерения и интересы, пытаются договориться о начале выполнения или продолжении прерванной по каким-то причинам совместной деятельности, распределяют обязанности, ответственность и вознаграждения.

Переговоры могут классифицироваться по цели, характеру предыдущих отношений сторон и результату (табл. 1).

По существенным признакам выделяют следующие типы переговоров: позиционные (обманные, манипулятивные, формальные или демонстративные), содержательные (объективно направленные на результат, достижение договоренностей, решение, развитие, продвижение) переговоры и переговоры переходного типа. Переходный тип, возможно, наиболее часто встречаемый в практике, поскольку, с одной стороны, никогда нельзя быть на 100 % уверенным в абсолютной честности партнера, с другой стороны, нельзя вступать в переговоры без надежды на успех и желания договориться.

Ведение переговоров чаще всего сопровождается попытками сторон изменить поведение друг друга. Для этого необходимо про-

Тип	Характеристика	Результат
Переговоры, направленные на продолжение существующих отношений	Наличие предыдущих договоренностей	Подтверждение статус-кво либо небольшие изменения в отношениях
Переговоры с целью нормализации отношений	Конфликтная ситуация	Преодоление конфликтов
Переговоры в целях заключения перераспределительного соглашения	Одна сторона требует изменений в свою пользу за счет другой стороны	В зависимости от соотношения сил
Переговоры в целях заключения нового соглашения	Появление новых партнеров	Установление новых отношений и обязательств между сторонами
Переговоры, направленные на получение косвенных результатов	Результаты не отражаются в соглашении, возможно отсутствие соглашения	Установление контактов, выявление точек зрения, оказание влияния на общественное мнение

анализировать факторы, определяющие поведение конкретного участника (стороны) переговорного процесса. Анализ открывает возможности психологического воздействия на партнера по общению. Работа с каждым отдельным фактором призывает к использованию конкретных *технологий* — алгоритмов решения психологических задач, приводящих к определенному социальному эффекту (Т. С. Кабаченко), а также подбору соответствующих им методов, приемов и средств воздействия. Несомненно, увлекаться чисто шаблонным применением техник, широко описанных в специальной литературе, не следует, так как реальная эмпирика, как известно, всегда шире любых научных классификаций.

Непосредственно процессу переговоров предшествует содержательная и организационная фазы подготовки. В ходе организационной фазы подготовки переговоров отмечаются

следующие самостоятельные проблемы и соответствующие им этапы.

1. Нулевой (начальный) цикл ведения переговоров — процесс достижения договоренностей между сторонами по поводу места, времени, а также по поводу технического оснащения переговоров. Предполагается, что участники обладают некоторой профессионально-психологической подготовкой уже на этом самостоятельном первом цикле переговорного процесса.

2. Непосредственная подготовка выбранной территории, в т. ч. оформление интерьера, выбор мебели, поиск и обеспечение запрашиваемой техники, подбор сотрудников для технической поддержки и обслуживания переговорного процесса.

3. Подбор сотрудников, которые будут принимать участие в переговорах.

4. Планирование дополнительных мероприятий, сопровождающих переговорный процесс. Это тем более важно, если представители одной из сторон являются гостями в городе или в стране и не имели возможности ознакомиться с культурой, обычаями и достопримечательностями конкретной местности.

Содержательная фаза подготовки переговоров подразделяется на следующие действия:

1. Всестороннее ознакомление с предметом, проблемой, решаемой за счет ведения переговорного процесса, а также с возможными вариантами ее разрешения.

2. Подготовка проекта (плана) процесса проведения переговоров. Отдельные авторы считают этот пункт элементом организационной подготовки, однако на его основе готовятся основные документы, сопровождающие и результирующие переговорный процесс. Поэтому проект включает в себе суть стратегии переговоров.

3. Подготовка базовых документов, имеющих значение для принятия решения, в том числе вариантов проектов принимаемых решений или заключаемых договоров.

Содержательная подготовка направлена на алгоритмизацию процесса переговоров, что делает его более предсказуемым и одновременно более гибким, так как следует предусматривать шаги не только на случай успешного, но и на случай неудачного исхода.

Важным психологическим моментом содержательной подготовки является сбор информации. Ее составляют сведения о лицах, которые будут принимать непосредственное участие в переговорах. Устанавливается профессиональная компетентность другой стороны в области анализируемой проблемы, должность и функциональные обязанности, объем делегированных полномочий в плане принятия решения в конкретном переговорном процессе и индивидуально-психологические особенности пере-

говорщиков. Особое значение имеют темперамент, характер, характеристики внимания, ведущий сенсорный канал, привычки, вкусы, пристрастия, культурная и конфессиональная принадлежность участников.

Организационный аспект любого цикла подготовки к переговорам несет в себе информацию, которая косвенно создаст положительное или отрицательное влияние на психологическую атмосферу во время переговоров. Например, использование высокотехнологичного технического оснащения в работе с фирмой, ее не применяющей, может создать у ее представителей ощущение несостоятельности, некомпетентности, униженности. Все нюансы учесть, конечно, невозможно, но способность почувствовать важную деталь — и есть искусство ведения переговоров, которое, как указано выше, начинается с анализа и продумывания стратегии.

Итак, в переговорах нередко преследуют цель — изменить поведение другого человека (группы) или организации в целом, то есть сутью процесса переговоров является осуществление психологического воздействия одной стороны на другую.

## **14.2. Стратегии и приемы психологического воздействия в деловых переговорах**

*Психологическое воздействие — это внешнее по отношению к реципиенту воздействие, которое, будучи им отраженным, ведет к изменению либо непосредственно поведения, либо факторов его определяющих* (Т. С. Кабаченко). Психологическое воздействие может осуществляться в трех основных формах — императивной, манипулятивной и развивающей.

Императивное воздействие осуществляют в форме приказа, внушения, игры «на чувствах», страстях и методом «кнута и пряника». Стратегия управления поведением людей через приказы, эффективна, если тот, кто осуществляет воздействие, не только располагает каким-либо источником власти, но также способен реализовать эту власть в конкретно сложившихся условиях переговоров.

*Манипулятивная стратегия* основана на знании и использовании закономерностей функционирования психики и индивидуально-личностных особенностей конкретного человека, и умения воздействовать в нужный момент на его чувства, мысли, желания, используя их для направления активности реципиента в нужное русло. Эта стратегия приносит быстрый успех, но эффективность манипуляции при повторном применении в тех же условиях минимальна, так как наносит вред долговременным отношениям с переговорной стороной.



*Развивающая стратегия* подразумевает попытку изменения не столько непосредственное поведение человека, но глубокие личностные подструктуры и даже системы мировоззрения личности. Это наиболее длительный, но конструктивный путь, предоставляющий право выбора для изменения, подразумевающий использование убеждения, косвенного внушения, игры на высших чувствах (морально-нравственных, этических стандартов). Долгий путь с неточно предсказуемым результатом вместе с этим является эффективным для развития длительных партнерских отношений.

Особенности каждой из перечисленных тактик воздействия представлены в таблице 2.

Под произвольностью воздействия подразумеваются его целевой характер и степень осознанности, как самого акта его осуществления, так и той цели, ради которой оно производится. Если человек отдает себе отчет в том, что он пытается влиять на собеседника и четко понимает зачем, такое воздействие считается произвольным.

*Косвенное воздействие*, согласно Г. Мюнстенбергу, заключается в воздействии на человека через посредство социальной среды. Например, известен такой факт: рассказ о средствах обеспечения безопасного секса, также как и любая информация о наркотических препаратах, в большей степени вызывает интерес к половой жизни или приему соответствующих препаратов, чем непосредственно выполняет свои функции. Так, рассказы о преступлениях в СМИ скорее подведет человека к замыслу собственного преступления, чем предотвратит нечто подобное.

*Непосредственность воздействия* проявляется в том, что субъект и объект воздействия взаимодействуют напрямую без каких-либо посредников и специальных технических каналов связи, позволяющих отсрочить ответную реакцию, т.е. в режиме реального времени. *Скрытость воздействия* определяется по тому, насколько доступным для осознания является и (или) сам факт осуществления воздействия, и его объект, и (или) опознание субъекта воздействия, и (или) цель самого воздействия.

Для организации психологического воздействия, во-первых, необходимо установить конечную цель воздействия, т.е. прояснить, чего хотели бы добиться: изменения мнения о фирме в целом, отношения к продуктам ее деятельности, создание мотивации в отношении долгосрочного сотрудничества и т.д. Во-вторых, важно выбрать мишени, которые в той или иной ситуации являются факторами, определяющими поведение человека. Например, человек принимает решение, взять ли ему ссуду в банке и в каком. Его поведение при этом может определяться следующим набором факторов.

Таблица 2

Особенности тактик психологического воздействия при переговорах

Тактика	Воздействие			
	Произвольное/ непроизвольное	Прямое/косвенное	Опосредованное/ непосредственное	Явное/скрытое
Внушение: - прямое - косвенное	Произвольное и не- произвольное	Прямое и косвенное	Непосредственное и опосредованное	Явное и скрытое
Убеждение	Произвольное	Прямое	Опосредованное непосредственное	Явное
Манипуляция	Произвольное	Прямое и косвенное	Опосредованное и непосредственное	скрытое
Игра на чувствах	Произвольные	Прямое и косвенное	Опосредованное и непосредственное	Явное
Заражение	Непроизвольное	Прямое	Непосредственное	Явное и скрытое

1. Мотивы и потребности, являющиеся источниками активности человека. Ими могут оказаться, например, желание освободить время на проведение досуга, чему может поспособствовать покупка бытовой техники, а выбор банка будет обусловлен экономией времени (где ближе и где меньше официальных бумаг потребуются), а также ресурсов (где меньший процент).

2. Субъективные модели действительности, под которыми понимают синтез актуальной, новой информации, а также системы представлений и мировоззренческих установок относительно проблемы, по которой человек принимает решения об определенных действиях. Известно, что максимум возможностей для осуществления воздействия предоставляется, в случае если одна из сторон располагает минимумом сведений. Легко убедить, что условия кредитования лучше именно в этом банке, если человек незнаком с условиями других.

3. Фоновые состояния — режимы работы психики и организма в целом, вызванные необходимостью адаптации к сложившимся условиям деятельности, позволяющие сохранить приемлемый уровень функционирования и целостность. Такими состояниями могут оказаться, например, стресс, утомление, монотония. Человек, измученный поисками подходящих условий для займа в сочетании с напряженностью, вызванной дефицитом времени на принятие решение, может согласиться на первый же подвернувшийся вариант (например, воспользоваться рекламой, найденной в почтовом ящике).

4. Регуляторы активности поведения, в качестве которых выступают, прежде всего, морально-нравственные ориентиры и другие индивидуально-личностные особенности человека, групповые нормы референтной для него группы.

И, наконец, в соответствии с поставленной целью и выбранными мишенями, необходимо подобрать оптимальные техники психологического воздействия. Кратко рассмотрим основные техники убеждения, внушения и манипуляции.

**Убеждение** в правильности своей точки зрения происходит при помощи *аргументации*. Это рассуждение, в ходе которого и самому убеждающему и присутствующим становится ясна истинность тезиса и (или) ложность антитезиса. Остановимся на так называемых лояльных приемах, несвязанных с сознательным обманом или манипуляцией относительно другой стороны, нарушением логических законов и играми на чувствах. Ниже приводимые специальные методы аргументации позволяют рассмотреть предмет спора и вынести более или менее объективное решение.

1. **Фундаментальный метод** — прямое обращение к собеседнику с предоставлением всех возможных аргументов или

контраргументов с единственной целью: поставить под сомнение доводы другой стороны. Этот метод эффективен, если привлекают цифровую информацию, наглядно демонстрирующую достоинства определенной точки зрения.

2. **Метод противоречия** — выявление противоречий в цепи доказательств соперника; в шахматах этот прием иногда называют «вилкой». Любой грамотный человек понимает, что, утверждая «А», уже будет нелогично или неэтично отстаивать идею «не А». Собеседник сочтет его или глупцом или вполне очевидным негодяем. Подбирая тезисы и аргументы для своей речи, стоит их также проанализировать на предмет непротиворечивости или (если того требуют интересы дела) подбирать тезисы так, чтобы они могли трактоваться двояко, по крайней мере, до той поры, пока второй стороной не внесены некие граничные условия. Использование нечетких формулировок или терминов могло бы расцениваться как элемент обмана, но только в том случае, если второй стороне препятствовали бы в их определении. Подготовленный переговорщик всегда заметит неопределенности в тексте или докладе, повинную же голову «меч не сечет». Всегда можно извиниться за ошибку или незамеченную недоработку.

3. **Метод «да, но...»** — демонстрации согласия с определенной частью доводов собеседника (которые, действительно, не вызывают сомнений), когда противник уже практически обезоружен ощущением собственной победы, приводятся неоспоримые аргументы в пользу противоположной точки зрения.

4. **Метод «кусков»** — аргументы собеседника классифицируются следующим образом: неоспоримые, те, что могут вызывать сомнения, и ошибочные; после разделения аргументов на группы основной упор делается на разгром ошибочных и сомнительных, в результате вся конструкция противника разваливается; (если идея хороша, а ее презентация — не очень, то критике будет подвергнута подача, оформление).

5. **Метод «Инверсии смысла»** — аргументы собеседника превращаются в нечто противоположное. При этом в плохом находится хорошее, а в положительном — отрицательное (например, «маленькие, но по три рубля, большие, но по пять»).

6. **Метод потенцирования** (преувеличения или преуменьшения значения чего-либо) — сознательно смещаются акценты с выгодой для себя, затушевываются те доводы, которые могли бы поставить под сомнение выдвигаемую идею. Например, «все-таки по рублю совсем уж крошечные, и есть- то нечего».

7. **Метод введения нового значения** — подразумевает творческое решение, выход за границы предполагаемой плоскости рассмотрения проблемы. Например, вместо двух противоположных решений предлагается третье, удовлетворяющее обе стороны.

8. *Метод ссылки на авторитеты.* Корректный вариант этого метода предполагается ссылка на источник, пользующийся заслуженным доверием в данном профессиональном окружении (научные данные, сводки, приказы вышестоящих организаций, опыт зарубежных партнеров). Некорректный вариант подразумевает прямой шантаж, а также ссылку на мнение известного человека, чей авторитет неоспорим в области, не имеющей отношения к обсуждению. Конечно, такой аргумент может украсить речь, но вовсе не обязательно приблизит к истине.

9. *Метод возложения бремени доказательства на собеседника* — всегда можно задать вопрос: «А с чем вы собственно не согласны?»

Допустимой тактикой аргументации считается также использование возможности взять последнее слово в дискуссии и перевести при подведении итогов акценты таким образом, чтобы изменить расклад сил. Но чрезмерное увлечение этой тактикой может привести к нарушениям основных логических законов, например, — закона тождества, когда оратор в конце беседы заявляет, что то самое «А», которое он выдвигал в качестве тезиса в начале беседы на самом деле является тем самым «В», которое и принято как окончательное решение.

Оценка эффективности различных методов убеждения по результатам серии игр на аргументацию точки зрения показал: если ставится задача выиграть спор во что бы то ни стало, то методы игнорирования и «да... но» являются самыми результативными; если собеседник хочет запутать окружающих и затянуть обсуждение, самый лучший метод — «преувеличение или преуменьшение какого-либо значения», если же соперник хочет победить по-настоящему, защищает действительно верную точку зрения, то эффективнее других — метод «введения нового значения».

Выделяют также нелояльные приемы аргументации, которые мы рассмотрим ниже в числе манипулятивных приемов. Следует понимать, что убеждение — это подача информации, опираясь на которую принимают решения. Влияние на результат могут оказать равным образом последовательность ее предъявления и время, каналы подачи и средства. В том случае, если сознательно используют знание всех этих аспектов для того, чтобы достигнуть цели, полезной одной и невыгодной другой стороне, в процессе общения переходят от развивающей стратегии к манипулятивной.

*Внушение* — это тип психологического воздействия, в котором информация передается с минимумом аргументов с расчетом на некритическое восприятие. *Прямое внушение* используется врачами — психотерапевтами, гипнотизерами. Эффективность прямого внушения обуславливают несколько факторов. К ним относятся личностные особенности внушаемого (робость, стеснитель-

ность, мнительность, тревожность, мечтательность, склонность к фантазированию, низкая критичность мышления) и особенности ситуации, в которой происходит взаимодействие. Например, подавленные потребности суггерента (человека, выступающего в качестве мишени внушения), испытание им голода, жажды, боли, страха, депрессии или апатии. Также значимыми являются отношения, сложившиеся между суггестором (внушающим) и внушаемым, а также определенные характеристики личности суггестора (социальный статус, наличие прежних заслуг, обладание определенным видом власти, престиж используемых источников информации) (Е. П. Ильин).

Для *косвенного внушения* часто используют следующие приемы:

1. *«Подставная лошадка».* Применяется при невозможности общения с использованием прямого канала. Например, когда человек предпочитает общаться только с людьми «своего круга».

2. *«Временное отступление».* Партнер по общению позволяет собеседнику вволю выговориться для того, чтобы после снова настоять на своем.

3. *«Мнимый запрет».* Этот прием направлен, часто, на самоутверждение, например, какое-либо задание представляется собеседнику как невыполнимое, и он стремится доказать, что может с ним справиться. Применяют как специально наложенный запрет: есть люди, которые любят рисковать, пробуя свои силы, и нарушать предписания.

4. *«Маскировка ответственности».* Используют для снятия состояния эмоциональной напряженности партнера по общению: более опытный собеседник демонстрирует свою несостоятельность и вынуждает партнера по общению «помогать» ему, преодолевая собственные страхи.

5. *«Выжидание».* Этот прием дезориентирует противника, и в актерском мастерстве называется «умением держать паузу»; в напряженный для партнера по общению момент можно не показывать ему своей реакции. Вместе с этим вынуждают предпринимать действия, в том числе такие, которые дают дополнительные сведения о намерениях партнера или об его умении вести себя в критических ситуациях.

6. *«Намек».* Состоит в подаче информации с минимумом доказательной базы и с расчетом на некритическое восприятие. Применяется относительно людей с болезненным восприятием критики: ошибки не указываются напрямую, а формулируются в косвенной форме («имеются отдельные недостатки»). Этот прием легко трансформируется в манипуляцию в форме голословной критики или необоснованной похвалы от некой третьей стороны.

Приемы внушения, как правило, идут «на благо» партнера по общению. Однако грань между приемами внушения и манипуляции весьма прозрачна, и только злонамеренность активной (влияющей) стороны, а также оценка последствий взаимодействия показывают окончательный результат использованного приема.

**Манипуляция** — это прием психологического воздействия, которое отличают следующим:

- оно всегда произвольное (осознанное, целесообразное, запланированное);
- искусное (ловко проведенное);
- скрытое, т. е. незаметное для реципиента;
- дает преимущество, выигрыш только одной стороне (манипулятору);
- изменяет поведение реципиента или факторы, его определяющие, в направлении, противоречащем основным тенденциям развития личности (Е. Л. Доценко).

К приемам манипуляции относятся:

**стратегема «цепи»** — сводится к созданию у партнера по общению иллюзии развития долгосрочных отношений сотрудничества, тогда как все взаимодействие по факту сведется только к первому этапу (звену цепи): займу денег, оформлению необходимого документа и т. д.;

**«реклама»** — состоит в создании обманного впечатления в отношении рассматриваемой проблемы или явления (приятное подается как отвратительное или неприятное как весьма привлекательное);

**«взъерошивание перьев»** — прием, основанный на провоцировании психических автоматизмов в поведении партнера по общению. Иными словами, это попытка подтолкнуть собеседника к какому-то стереотипному, прогнозируемому поведению взамен неудобному эффективному. Часто осуществляется за счет собственного неадекватного, нестандартного поведения. Например, изображают мнимый сердечный приступ, подводящий партнера к мысли о необходимости переноса переговоров на другое время;

**провоцирование защитных реакций** — собеседник может обвинять, оскорблять, унижать партнера по общению, демонстрировать окружающим его несостоятельность, связывать ситуацию с делами «давно минувших дней»;

**формирование впечатления о сотрудничестве** — демонстрация лояльности, желания помочь, поддержать, но на самом деле ничего предприниматься не будет, это только слова;

**«убаюкивание с целью убить позднее»** («бесплатный сыр бывает только в мышеловке»). Если партнер по общению по соб-

ственной инициативе предлагает всевозможные услуги, то, скорее всего он вскоре потребует за это определенное вознаграждение (в лучшем случае, это останется просто проявлением симпатии, но и она может оказаться без взаимности!);

**«трудные уступки»**. Собеседник упорно настаивает на своей точке зрения, а затем нехотя соглашается на решение чем-то напоминающее компромисс. Лучший пример этого приема являют собой действия рыночных торговцев, которые могут поторговаться и уступить клиенту, но не более, чем решили изначально;

**игра на чувстве «безысходности»**. Человеку показывается несостоятельность (иллюзорная) всех придуманных им решений, кроме того единственного, которое предлагает сам партнер (использующий манипуляцию) по общению.

Знание стратегий, технологий, методов, средств и приемов психологического воздействия является необходимым, но недостаточным условием для организации результативных переговоров. Поставленная цель будет достигнута в ходе взаимодействия той стороной, которая сумеет точнее учесть при анализе информации и выборе инструментария психологического воздействия значение фактора индивидуально-психологических особенностей партнера. В целях эффективного управления переговорным процессом важно уметь использовать возможности обратной связи, которая устанавливается посредством таких психологических механизмов взаимопонимания, как идентификации, эмпатии, рефлексии и атрибуции (Ю. И. Лобанова).

### Вопросы и задания для самопроверки

1. В чем заключаются особенности делового типа общения?
2. Какие формы делового общения вам известны?
3. Приведите одну из классификаций типов переговоров.
4. Из каких компонентов состоит организационная подготовка к переговорам?
5. Назовите компоненты содержательной подготовки к переговорам.
6. Что такое психологическое воздействие (ПВ)?
7. Опишите основные принципы осуществления ПВ.
8. На какие факторы-мишени может быть оказано ПВ в процессе ведения переговоров?
9. Какие стратегии и тактики ведения переговоров вам известны?
10. Что такое убеждение?
11. Какие приемы аргументации считаются лояльными с позиции логики?
12. В чем заключаются особенности внушающего воздействия?
13. Какие приемы внушения вам известны?
14. Какие факторы определяют эффективность внушения?
15. В чем заключается манипулятивное воздействие?
16. Какие техники манипуляции вам известны?

## Рекомендуемая литература

- Бандурка А. М., Бочарова С. П., Землянская Е. В.* Психология управления. — Харьков, 1998.
- Вагапова Д. Х.* Риторика в интеллектуальных играх и тренингах. — М., 1999.
- Гетманова А. Д.* Учебник по логике. — М., 1996.
- Доценко Е. Л.* Психология манипуляции. — М., 2000.
- Кабаченко Т. С.* Методы психологического воздействия. — М., 2000.
- Ковалев С. В.* НЛП эффективного руководства, или Как управлять кем угодно и где угодно. — 2007.
- Лобанова Ю. И.* Деловое общение // Практическая психология для экономистов и менеджеров / под ред. М. К. Тутушкиной. — СПб., 2002. — Ч. 1, гл. 5. — С. 90—131.
- Михненко П. А.* Как я учился деловому общению. — М., 2005.

## Глава 15

# КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ И СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ

### 15.1. Типы конфликтов

Конфликты возникают практически во всех сферах человеческой жизни. В этой главе мы сконцентрируем внимание на тех, которые происходят в организациях. Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми и явными, но в основе их всегда лежит противоречие, отсутствие согласия.

Итак, **конфликт** — это особые отношения между сторонами (лицами или группами), построенные на объективном противоречии их интересов, которые препятствуют нормальному сосуществованию, совместной деятельности, как правило, вызывают негативные эмоции и обязательно требуют разрешения.

Противоречия, отсутствие согласия обусловлены наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения. В возможности иметь и выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решений заключается позитивный смысл конфликта. Это, конечно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер. Просто некоторые конфликты могут способствовать развитию взаимоотношений и принятию обоснованных решений, такие **конфликты** называют **функциональными**. **Конфликты**, препятствующие эффективно-му взаимодействию и принятию решений, называют **дисфункциональными**. Так что нужно не раз и навсегда уничтожить все условия для возникновения конфликтов, а научиться правильно управлять конфликтами. Для этого надо понимать их причины, уметь их анализировать.

Выделяют 4 основных типа конфликтов: внутриличностный, личностный, между личностью и группой и межгрупповой.

1. **Внутриличностный конфликт**. Этот тип конфликта не полностью соответствует данному нами определению. В данном случае участниками конфликта являются не люди, а различные

психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п. «Две души живут в моей груди...» — писал Гете. И этот конфликт может быть функциональным или дисфункциональным в зависимости от того, как и какое решение примет человек и примет ли его вообще. Бурданов осел, например, так и не смог решить, из какого мешка поесть — из того, который слева, или из того, который справа. Порой в жизни, не умея решать внутренние конфликты, мы уподобляемся Бурданову ослу.

Одна из наиболее распространенных форм внутриличностного конфликта, связанного с работой в организации — это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Например, будучи хорошим семьянином (роль отца, матери, мужа, жены и т. п.), человек должен вечера проводить дома, а положение руководителя часто обязывает его задерживаться на работе. Причиной подобных конфликтов является рассогласование личных потребностей с требованиями производства.

Внутренние конфликты на производстве могут возникать также вследствие противоречащих друг другу распоряжений руководителей, перегруженности работой или, напротив, отсутствия работы при необходимости находиться на рабочем месте и т. д.

**2. Межличностный конфликт.** Это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Многие руководители считают, что его причиной является несходство характеров. Действительно, встречаются люди, которые из-за различия в характерах, взглядах, манере поведения просто не в состоянии ладить друг с другом. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов лежат объективные причины. Чаще всего это — борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т. д. Каждый считает, что в ресурсах особенно нуждается именно он, а не другой. Конфликты возникают между руководителем и подчиненными, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный бездельник, не умеющий или не желающий работать.

**3. Конфликт между личностью и группой.** Как вы уже знаете, неформальные группы (организации) устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. К отступлению от принятых норм группа относится отрицательно, возникает конфликт между личностью и группой.

Еще один конфликт этого типа — конфликт между группой и руководителем. Наиболее тяжело такие конфликты протекают при авторитарном стиле руководства.

**4. Межгрупповой конфликт.** Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений и т. д.

## 15.2. Причины конфликтов

М. Х. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоури, выделяют несколько основных причин конфликтов в организациях.

**1. Распределение ресурсов.** Даже в самых крупных и богатых организациях ресурсы всегда ограничены. Необходимость распределять их практически неизбежно ведет к конфликтам. Люди всегда хотят получать не меньше, а больше, и собственные потребности кажутся более обоснованными.

**2. Взаимозависимость задач.** Возможность конфликтов существует везде, где один человек (или группа) зависит от другого человека (или группы) в выполнении задачи. Например, руководитель производственного подразделения может объяснить низкую производительность труда своих подчиненных неспособностью ремонтной службы быстро и качественно отремонтировать оборудование. Руководитель ремонтной службы в свою очередь может винить отдел кадров в том, что не приняты новые работники, в которых так нуждаются ремонтники.

Несколько специалистов, занятых разработкой одного изделия, могут иметь разный уровень профессиональной квалификации. В этом случае специалисты более высокой квалификации будут недовольны тем, что слабые работники тормозят выполнение работы, а последние недовольны тем, что от них требуют невозможного. Взаимосвязанность задач при неравных возможностях способствует возникновению конфликтов.

**3. Различия в целях.** Вероятность конфликтов в организациях возрастает по мере увеличения организации, когда она разбивается на специализированные подразделения. Например, отдел сбыта может настаивать на производстве более разнообразной продукции, исходя из спроса (потребностей рынка); при этом производственные подразделения заинтересованы в увеличении объема выпуска продукции при минимальных затратах, что обеспечивается выпуском простой однородной продукции. Отдельные работники тоже, как известно, часто преследуют собственные цели, не совпадающие с целями других.

4. *Различия во взглядах и представлениях.* У руководителей и непосредственных исполнителей могут быть разные взгляды на пути и способы достижения даже общих целей, т. е. при отсутствии противоречивых интересов. Даже, если все хотят повысить производительность труда, сделать работу более интересной, о том, как это сделать, люди могут иметь разные представления. Проблему можно решить по-разному, и каждый считает, что его решение самое лучшее.

Конфликты в организациях очень часто возникают вследствие неточной или неполной передачи информации, а также отсутствия необходимой информации. Недостаточное развитие навыков делового общения приводит к тому, что люди не могут договориться. Неудовлетворительная коммуникация препятствует управлению конфликтом.

Еще одна важная причина конфликтов — различия в психологических особенностях (темперамент, характер, потребности, мотивы и т. п.). Эти различия увеличивают вероятность возникновения любых конфликтов и особенно часто являются причинами межличностных конфликтов. Есть люди, которые постоянно проявляют агрессивность, враждебность, они все время или защищаются, или нападают, готовы оспаривать каждое слово и неспособны выслушать оппонента. Исследования показывают, что такие люди характеризуются низким уровнем самоуважения и компенсируют это показной самоуверенностью, стремлением продемонстрировать свою власть. Люди, обладающие адекватным уровнем самоуважения, не вступают в бесцельные дисфункциональные конфликты по пустякам.

### 15.3. Управление конфликтами

Наличие перечисленных источников, или причин, конфликтов увеличивает вероятность их возникновения, однако, даже при осознании противоречий стороны могут не захотеть вступить в открытое конфликтное взаимодействие. Иногда потенциальные выгоды от участия в конфликте не стоят затрат. Вступив же в конфликт, как правило, каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения, достигнута ее цель, и мешает другой стороне делать то же самое. В этом случае необходимо управление конфликтом. В зависимости от того, насколько эффективным оно будет, последствия конфликта станут функциональными и дисфункциональными. Это в свою очередь повлияет на вероятность возникновения последующих конфликтов.

При эффективном управлении конфликтом его последствия могут играть положительную роль, т. е. быть функциональными,

способствовать достижению целей организации. М. Х. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоури выделяют ряд основных функциональных и дисфункциональных последствий конфликтов для организации. В числе функциональных последствий:

- проблема решается способом, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы;
- совместно и добровольно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь;
- стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов и могут использовать его в будущем;
- эффективное разрешение конфликтов между руководителем и подчиненными разрушает так называемый «синдром покорности» — страх открыто высказывать свое мнение, отличное от мнения старших по должности;
- улучшаются отношения между людьми;
- люди перестают рассматривать наличие разногласий как «зло», всегда приводящее к дурным последствиям.

Основные дисфункциональные последствия конфликтов:

- непродуктивные, конкурентные отношения между людьми;
- отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям;
- представление о противоположной стороне как о «враге», о своей позиции — как об исключительно положительной, о позиции оппонента — только как об отрицательной;
- сворачивание или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной, препятствующее решению производственных задач;
- убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы;
- чувство обиды, неудовлетворенности, плохое настроение, текучесть кадров.

Работу по управлению конфликтом нужно начинать с анализа его причин. Как уже говорилось, не стоит считать основной причиной конфликтов простое несходство характеров — это лишь один из факторов, который может вызвать конфликт.

Различают организационные и межличностные способы управления конфликтами.

### 15.4. Организационные методы управления конфликтами

Существует несколько организационных методов управления конфликтами. Рассмотрим их.

1. *Четкая формулировка требований.* Одним из лучших методов управления, предотвращающих дисфункциональные конфликты, является разъяснение требований к результатам работы каждого конкретного работника и подразделения в целом; наличие ясно и однозначно сформулированных прав и обязанностей, правил выполнения работы.

2. *Использование координирующих механизмов.* Строгое соблюдение принципа единоначалия облегчает управление большой группой конфликтных ситуаций, так как подчиненный знает, чьи распоряжения он должен выполнять. Если у работников есть разногласия по какому-то производственному вопросу, они могут обратиться к «третьей стороне» — их общему начальнику. В крупных организациях сейчас создаются специальные интеграционные службы, задачей которых служит увязка целей различных подразделений.

3. *Установка общих целей, формирование общих ценностей и т. п., т. е. формирование позитивной организационной культуры.* Этому способствует информированность всех работников о политике, стратегии и перспективах организации, а также их осведомленность о состоянии дел в различных подразделениях. Очень эффективным оказывается формулирование целей организации на уровне целей общества. Наличие общих целей позволяет людям понять, как им следует вести себя в конфликтных ситуациях, превращая их в функциональные.

4. *Система поощрения.* Установление таких критериев эффективности работы, которые исключают столкновение интересов различных подразделений и работников. Например, если премировать работников службы техники безопасности за количество выявленных нарушений правил безопасности, это приведет к нескончаемому дисфункциональному конфликту с производственными и эксплуатационными службами. Если поощрять всех работников за устранение выявленных нарушений, это приведет к сотрудничеству и снижению травматизма.

Работа с конфликтами, естественно, не исчерпывается перечисленными методами. Развитая организационная культура и корпоративная этика предполагают использование разнообразных эффективных методов управления конфликтами.

## 15.5. Индивидуальные стили поведения в конфликтных ситуациях

Известны пять основных стилей разрешения конфликтов, или стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

1. *Избегание.* Человек, придерживающийся этой стратегии, стремится уйти от конфликта. Эта стратегия может быть уместна,

если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой (это бывает редко, но все же бывает), если сейчас нет условий для эффективного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся.

2. *Приспособление.* Этот стиль предполагает отказ человека от своих интересов и готовность пойти навстречу партнеру. Он уместен, когда человек не столь высоко оценивает для себя значимость предмета конфликта, чтобы вступить из-за него в борьбу или даже в переговоры; когда для него отношения с противоположной стороной важнее, чем решение проблемы. Отрицательные эмоции не проявляются, но они накапливаются. Рано или поздно оставленная без внимания проблема и накопившиеся отрицательные эмоции приведут к взрыву, последствия которого, скорее всего, окажутся дисфункциональными.

3. *Принуждение.* Тот, кто придерживается этой стратегии, пытается заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало, его не интересует мнение других. Данный стиль связан с агрессивным поведением, для влияния на других людей здесь используются власть. Этот стиль может стать эффективным, если он используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей. Руководитель отстаивает интересы дела, интересы организации, и порой он просто обязан быть настойчивым. Главный недостаток использования руководителями этой стратегии — подавление инициативы подчиненных и возможность повторных вспышек конфликта.

4. *Компромисс.* Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет быстро разрешить конфликт. Однако через некоторое время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например, неудовлетворенность «половинчатыми» решениями. Кроме того, конфликт в несколько измененной форме может возникнуть вновь, так как осталась нерешенной породившая его проблема.

5. *Решение проблемы (сотрудничество).* Этот стиль основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах — это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. При этой стратегии участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти решение в максимальной степени учитывающее интересы обе их сторон.



Наиболее эффективно конфликты будет разрешать человек, обладающий широким репертуаром стратегий конфликтного поведения.

Сообразуясь с ситуацией, руководитель должен применять различные межличностные стили управления конфликтами, однако, стиль «сотрудничество» должен быть основным, так как именно он делает конфликт функциональным.

Установленные закономерности в практике и теории психологии конфликта позволили рекомендовать следующие шаги по урегулированию конфликта через решение проблемы.

1. Определите проблему в категориях целей, а не решений, проанализируйте не только различные позиции, но и стоящие за ними интересы.

2. Определите решения, приемлемые для обеих сторон.

3. Сосредоточьте внимание на проблеме, а не на личных качествах другой стороны.

4. Обеспечьте атмосферу доверия, в которой возможен эффективный обмен информацией.

5. В процессе выработки совместного решения (ведения переговоров) следуйте принципам и правилам делового общения.

Существует личностная предрасположенность к конфликтам. Некоторые люди острее других реагируют на возникающие противоречия и чаще других вступают в конфликты. Психологи выделили четыре типа конфликтных личностей:

*демонстративный тип* — чаще всего это холерики, которым присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях, для них конфликт, как для рыбы вода, это — жизнь, среда существования. Они любят все время быть на виду, имеют завышенную самооценку;

*ригидный (косный) тип* — люди этого типа не умеют перестраиваться, т.е. учитывать в своем поведении изменения ситуации и обстоятельств, принимать во внимание мнения и точки зрения окружающих, честолюбивы, проявляют болезненную обидчивость, подозрительность;

*педант* — личность «сверхточного» типа, отталкивающая людей от себя своей чрезмерной пунктуальностью, придирчивостью и занудливостью;

*бесконфликтный тип* — люди этого типа сознательно избегают конфликтов, перекалывают ответственность в принятии решения на других (например, руководитель на своего заместителя), беспринципны. Между тем неразрешенные конфликты нарастают как снежный ком и лавиной обрушиваются на такую личность.

## Вопросы и задания для самопроверки

1. Почему конфликты неизбежны?
2. Каковы виды конфликтов?
3. Назовите основные причины конфликтов в организации.
4. В чем заключаются функциональные последствия конфликтов?
5. Приведите примеры конфликтов, при разрешении которых целесообразно использовать: а) приспособление, б) избегание, в) принуждение, г) компромисс, д) сотрудничество.

## Рекомендуемая литература

- Гришина Н. В.* Психология конфликта. — СПб, 2000.  
*Дмитриев А. В.* Конфликтология. — М., 2002.  
*Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента. — М., 1992.  
Социальная психология / под ред. А.Л. Журавлева. — М., 2008.

## ЭТИКА ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### 16.1. Этика хозяйственной деятельности в контексте национальной культуры

Термин «этика хозяйственной деятельности» включает два сложно сопоставимых компонента — этику (нравственный компонент) и хозяйственную деятельность (экономический компонент). Казалось бы, такие понятия как «бизнес» и «мораль», «прибыль» и «духовное развитие» должны противоречить друг другу. Однако, это не так. По простому, и, в то же время, очень меткому высказыванию классика менеджмента П. Друкера, «экономические результаты не достигаются с помощью экономических усилий, они достигаются усилиями человека»<sup>1</sup>. Любая экономическая деятельность представляет собой деятельность людей, имеющих какие-либо цели и имеющих какую-либо культуру взаимодействия. Именно этический, нравственный аспект задает цели и определяет культуру взаимодействия людей в процессе экономической деятельности, создает ценности, лежащие в основе культуры хозяйствующих субъектов. При этом нравственный компонент необходимо рассматривать на четырех уровнях — на уровне нравственной культуры общества, деловой среды, организации и личности человека, ведущего хозяйственную деятельность.

Особенно важную роль имеет для нас этика менеджмента, поскольку профессиональная группа менеджеров — профессиональных управляющих — оказывает существенное влияние на формирование культуры экономических отношений. Вот несколько факторов, способствующих этому:

1) сегодня в системе хозяйственной деятельности России происходят изменения психологических аспектов деловой культуры, формируются ценности и современная этика бизнеса, базовыми носителями которых в современной организации являются менеджеры;

2) в общественном сознании изменяется понимание роли менеджера и требований к нему со стороны современной орга-

низации: от эффективного менеджера сегодня требуется выполнение двойной роли — не только «архитектурной» (формирование структуры компании, систем контроля и поощрения), но и «харизматической» (создание картины будущего организации и воодушевление подчиненных на определенные цели); менеджеры призваны формировать корпоративную культуру, вдохновлять сотрудников на организационные цели, задавать стандарты взаимодействия;

3) значимость проблемы нравственности в профессиональной деятельности менеджера задается особенностями самой управленческой деятельности: в условиях, когда «экономические результаты достигаются усилиями человека», и основная задача эффективного управления — «превратить бизнес в коллектив» (П. Друкер), перед менеджером изначально встает проблема соотношения экономики и нравственности, необходимость учитывать как экономические интересы организации, так и интересы людей, ее составляющих.

Откуда же берутся этические принципы, на которых строится хозяйственная деятельность? Как мы указывали ранее, необходимо рассмотреть культуру общества, элементы национальной ментальности (культурных, исторических, этнических особенностей), анализ которых способствует адекватному пониманию психологических проблем нравственности и профессиональной этики в современном обществе. Сегодня в России остро стоит проблема формирования норм и ценностей деловой культуры, идет активный поиск духовно-нравственных оснований развития хозяйственной деятельности — и здесь необходимо учесть культурные особенности нашей страны.

Проблемами нравственного основания развития экономики занимался М. Вебер. В работе «Протестантская этика и дух капитализма» он показал, что в основе зарождения капитализма лежала новая этика — протестантская, явившись стимулом и духовным обоснованием первоначального накопления капитала. В отечественной философской традиции проблему соотношения экономики и нравственности, философских и нравственных оснований хозяйственной деятельности глубоко раскрыли Вл. Соловьев и С. Н. Булгаков. С. Н. Булгаков наиболее полно осветил эту проблему в своем монументальном труде «Философия хозяйства».

Некоторые авторы считают, что российский бизнес перенимает западные ценности и нормы морали, основанные на этике протестантизма в надежде, что они смогут положительно повлиять на уровень экономического благополучия нашего общества. Однако большинство исследователей говорят о необходимости поиска путей выхода из кризиса в российской традиции. Какова же она?

<sup>1</sup> Друкер П. Эффективное управление. Экономические задачи и оптимальные решения / пер. с англ. Н. Котельниковой. — М., 2002. — С. 278.

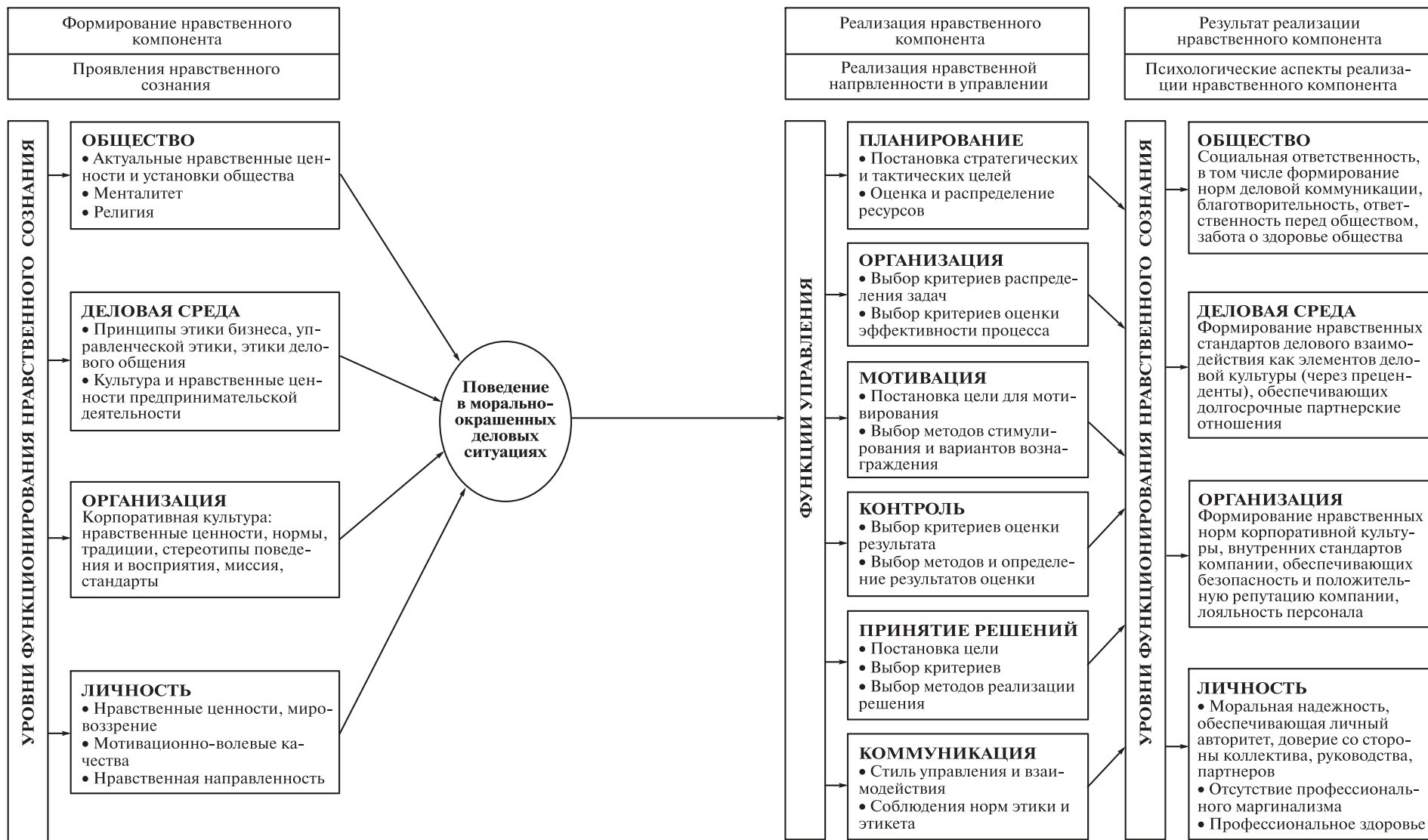


Рис. 1. Нравственные ценности хозяйственной деятельности

Для отечественной традиции характерны следующие принципы:

- необходимо единение духовного и материального в труде: богоугодным, ведущим к спасению является только тот труд,

в российской традиции

- который согласуется с нравственными христианскими заповедями;
- богатство или бедность сами по себе не говорят о нравственности или аморальности человека; материальные блага должны

служить высоким целям, созиданию достойной жизни человека и народа.

Ряд исследователей полагает, что в дореволюционной России под воздействием православия сложился такой тип хозяйственного развития и экономического мышления, при котором абстрактная идея экономической эффективности не заслоняла полностью интересы отдельных людей. Мощным регулятором социальной стабильности в стране были благотворительные пожертвования. Основные нравственные ценности хозяйственной деятельности, характерные для российской традиции представлены на рис. 1 и рис. 2.

В 2006 г., на итоговом пленарном заседании VIII Всемирного русского народного собора, был принят Свод нравственных принципов и правил в хозяйствовании, в котором учтены традиционные для нашей культуры ценности. Ниже приведен его текст.

### **Свод нравственных принципов и правил в хозяйствовании<sup>1</sup>**

Настоящий свод нравственных принципов и правил предлагается для добровольного принятия руководителям предприятий и коммерческих структур, предпринимателям и их сообществам, работникам, профсоюзам и всем другим участникам экономических процессов, в том числе государственным органам и общественным объединениям, вовлеченным в хозяйствование.

1. Не забывая о хлебе насущном, нужно помнить о духовном смысле жизни. Не забывая о личном благе, нужно заботиться о благе ближнего, благе общества и Отчизны.
2. Богатство — не самоцель. Оно должно служить созиданию достойной жизни человека и народа.
3. Культура деловых отношений, верность данному слову помогает стать лучше и человеку, и экономике.
4. Человек — не «постоянно работающий механизм». Ему нужно время для отдыха, духовной жизни, творческого развития.
5. Государство, общество, бизнес должны вместе заботиться о достойной жизни тружеников, а тем более о тех, кто не может заработать себе на хлеб. Хозяйствование — это социально ответственный вид деятельности.
6. Работа не должна убивать и калечить человека.
7. Политическая власть и власть экономическая должны быть разделены. Участие бизнеса в политике, его воздействие на общественное мнение может быть только прозрачным и открытым.
8. Присваивая чужое имущество, пренебрегая имуществом общим, не воздавая работнику за труд, обманывая партнера, человек преступает нравственный закон, вредит обществу и себе.
9. В конкурентной борьбе нельзя употреблять ложь и оскорбления, «эксплуатировать» порок и инстинкты.

<sup>1</sup> По материалам «Службы коммуникации ОВЦС МП».

10. Нужно уважать институт собственности, право владеть и распоряжаться имуществом. Безнравственно завидовать благополучию ближнего, посягать на его собственность.

Состояние экономики напрямую зависит от духовного, нравственного состояния личности. Лишь человек с добрым сердцем и светлым умом, духовно зрелый, трудолюбивый и ответственный сможет обеспечить себя, принося пользу своим ближним и своему народу. Пусть так будет в России, вступившей в XXI в.

## **16.2. Этика управленческой деятельности**

Сегодня менеджмент является новой для нашего общества профессиональной группой. По теоретическим изысканиям, соблюдение нравственных норм в процессе управленческой деятельности (как социально-значимой), должно быть обязательным условием эффективной работы менеджера. В то же время эмпирические исследования показывают, что период возникновения данной профессиональной группы, пришедшийся на этап перестройки системы хозяйственной деятельности в нашей стране, характеризовался отсутствием этических норм, регулирующих хозяйственные отношения. В этот период произошел «раскол» профессионального слоя менеджеров на группы «законопослушных» и «незаконпослушных», ориентированных на цели самореализации и социальной ответственности и, напротив, на богатство и наживу как ведущие мотивы профессиональной деятельности. В результате в определенный период времени общественном сознании сформировался образ «беспринципного» менеджера, готового добиваться цели любыми средствами.

Как мы указывали ранее, сегодня требования к профессии менеджера существенно изменились. От менеджера сегодня требуется высокая эффективность коммуникаций с подчиненными, а также выполнение двойной роли — формального лидера, формирующего структуру компании, системы контроля и поощрения и харизматического лидера, призванного создавать картину будущего организации и воодушевлять подчиненных. В то же время он является носителем и субъектом формирования норм и ценностей деловой культуры, как в рамках конкретной организации, так и в рамках системы хозяйственной деятельности нашей страны в целом. Следовательно, повышается значимость таких качеств менеджера, как эмпатия, нравственная направленность, социальная ответственность.

Вкратце постараемся показать, как связан уровень нравственности менеджера с эффективностью его деятельности с точки зрения корпоративной культуры как ведущего фактора организационной эффективности.

1. Одним из ведущих факторов успешности управленческой деятельности считается уровень доверия подчиненных своему руководителю. Связь уровня доверия с нравственными качествами человека не вызывает сомнений — доверять человеку будут в том случае, если в его поведении будут проявляться адекватные нравственные нормы, и если этот человек ни одним из своих поступков не заставит окружающих заподозрить его в нравственной нечистоплотности по отношению к ним. В организации значим уровень доверия менеджеру со стороны подчиненных (связь с качеством коммуникаций, прохождением информации, мотивацией персонала, выполнением требований руководителя), коллег (информационные потоки, сплоченность управленческой команды и т. д.), вышестоящего руководителя (полномочия, информированность и т. д.).

2. Существует тесная взаимосвязь личности руководителя с корпоративной культурой организации, которая является существенным фактором эффективности работы организации. Во-первых, по своим функциям руководитель стимулирует персонал к определенному типу поведения, выработке определенных норм поведения в коллективе. Во-вторых, руководитель всегда играет в коллективе роль некоего эталона, образца, или анти-образца для подражания.

3. Порядочность руководителя как лица, наделенного определенными полномочиями, непосредственным образом связана с информационной, экономической и кадровой безопасностью организации. Здесь менеджер выступает и как лицо, способное лично нанести урон безопасности (или наоборот) и как субъект, влияющий на формирование определенных норм в коллективе («что у нас считается хорошим, а что — плохим»).

4. Нравственные качества менеджера формирует его деловую репутацию, которая является элементом имиджа организации, как внешнего, так и внутреннего.

Несомненно, полномочный менеджер воспринимается как «лицо» компании. Получается, что индивидуальная система нравственных ценностей менеджера становится одной из его ключевых компетенций, наряду с профессионализмом, способностью к инновационной деятельности и т. д.

### 16.3. Нравственный компонент профессиональной деятельности современного российского менеджера

Как же на практике в деятельности современного менеджера реализуется нравственный компонент? Рассмотрим теоретическую модель, которая впоследствии была подтверждена эмпирическими данными (рис. 2).

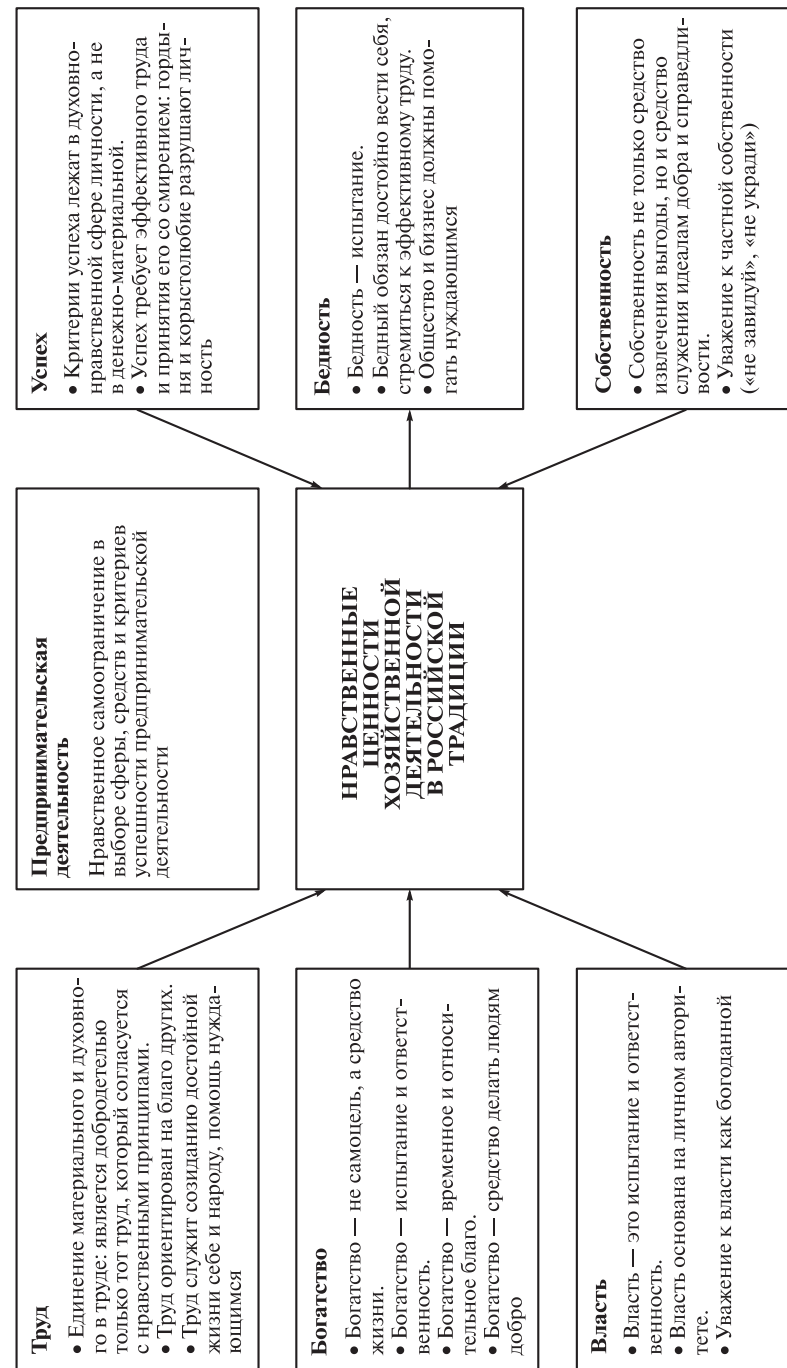


Рис. 2. Модель функционирования нравственного компонента в управленческой деятельности.

Получается, что на поступки, поведение менеджера в нравственно-сложных ситуациях влияют его личные нравственные ценности, культура организации («как принято поступать в нашей компании, что у нас считается правильным, а что — нет»), принятые в деловой среде нормы поведения и, конечно же, нравственная культура общества («что принято в нашем обществе, какие поступки считаются положительными, какие — недопустимыми»).

Принимая те или иные решения, совершая те или иные поступки в нравственно-сложных ситуациях менеджер, тем самым, также влияет на формирование корпоративной культуры организации (показывая пример, поощряя определенное поведение), формирование норм деловой среды и, в конечном счете, внося свою лепту в формирование нравственной культуры общества (например, принимая решение об участии организации в благотворительных мероприятиях). Поступки менеджера оказывают влияние на его профессиональное здоровье, самореализацию в профессии, чувство удовлетворения и успешности, а также на его деловую репутацию и авторитет.

Приведем некоторые данные по результатам исследования, посвященного изучению психологических аспектов нравственного компонента управленческой деятельности. В исследовании участвовали менеджеры высшего и среднего звена управления российских предприятий из десяти российских городов (Санкт-Петербург, Москва, Брянск, Новокузнецк, Архангельск, Новгород, Псков, Краснодар, Саратов, Новосибирск). Обязательными условиями участия в исследовании были: опыт управленческой деятельности не менее года, наличие подчиненных, востребованность на рынке труда.

Исследование показало, что в деловых кругах современного российского общества нет единства представлений о роли и значении нравственного компонента в управленческой деятельности. Поэтому в ситуациях морального выбора в профессиональной деятельности регулятивную функцию принимают на себя нормы корпоративной этики и индивидуальная система мировоззрения. То есть менеджеры в нравственно-сложных ситуациях (например, когда приходится выбирать между личной выгодой и соблюдением обязательств по отношению к партнерам, подчиненным) ориентируются, в первую очередь, на личные представления о том, как необходимо поступить и на нормы, принятые в организации, где он работает.

Мотивировки, которые менеджеры указывали в исследовании в качестве обоснования того или иного решения в нравственно-сложной ситуации, приведены в табл. 3.

1

+1 СТРОКА

Таблица 3

**Распределение аргументов (мотивировок), используемых менеджерами для обоснования принятия решения в ситуациях морального выбора в профессиональной деятельности**

Локализация мотивировок	Мотивировки соблюдения нравственных норм в деятельности	Мотивировки нарушения нравственных норм в деятельности	Число ответов, %
Личность	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Избегание отрицательных последствий для себя.</li> <li>• Соответствие решения личным нравственным ценностям.</li> <li>• Поддержание личной положительной деловой репутации.</li> <li>• Сохранение и развитие личного авторитета, доверия со стороны подчиненных, руководства, коллег, партнеров.</li> <li>• Личное внутреннее спокойствие и самоуважение.</li> <li>• Сохранение личных хороших взаимоотношений в коллективе</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Перспектива получения личной выгоды.</li> <li>• Реализация личных интересов</li> </ul>	50 %
Организация	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сохранение положительного имиджа и репутации компании.</li> <li>• Соблюдение интересов компании, отсутствие отрицательных последствий для компании.</li> </ul>	Соблюдение экономических интересов компании (прибыль, сокращение издержек и др.)	37 %

Локализация мотивировок	Мотивировки соблюдения нравственных норм в деятельности	Мотивировки нарушения нравственных норм в деятельности	Число от-ветов, %
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сохранение и повышение уровня мотивации и лояльности персонала к компании.</li> <li>• Сохранение лояльности клиентов</li> </ul>		
Деловая среда	Ценность партнерства и долгосрочного сотрудничества, основанного на взаимном доверии	Распространенность нарушения нравственных норм («все так делают»).	7 %
Общество	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Забота о здоровье и благополучии общества в целом, в том числе будущих поколений.</li> <li>• Страх навредить людям.</li> <li>• Социальная ответственность</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Распространенность и нивелирование значения нарушения нравственных норм («так принято в нашем обществе»).</li> <li>• Существующий порядок поведения в обществе предполагает нарушение нравственных норм («нет возможности поступать по-другому»)</li> </ul>	6 %

Кроме того, при принятии решений в нравственно-окрашенных ситуациях менеджеры чаще склонны опираться на рациональные доводы. Опора на совесть, нравственные чувства слабо распространена в деловой среде. При этом способность рационально (т.е. с общепринятых позиций) обосновать нравственно-позитивный выбор может выступать в качестве психологического механизма, снимающего конфликт между внутренним желанием менеджера поступить нравственно (например, по велению совести) и принятой сегодня в деловой среде нормой принимать любые решения с опорой на рациональные и экономические показатели.

Исследование также показало, что моральную надежность менеджера обеспечивают, в том числе, такие качества личности, как нравственная направленность в личной и профессиональной сфере (стремление поступать в соответствии с нравственными нормами), отсутствие профессионального выгорания, ответственность, уверенность при принятии решений в ситуациях морального выбора, склонность к сопереживанию, чувствительность по отношению к людям, низкая подозрительность, терпимость.

Интересным результатом стало то, что развитие чувства социальной ответственности выступает интегральным показателем общей нравственной направленности менеджера, то есть свидетельствует о том, что менеджер в своей работе готов видеть перед собой, что называется «живых людей» в своих подчиненных, партнерах, руководстве, учитывать и потребности, чувства.

Таким образом, получается, что осознание и следование этическим принципам в хозяйственной, экономической деятельности необходимо. Именно этические принципы задают цели и культуру хозяйственной деятельности, помогают ответить на следующие вопросы: «Для чего мы работаем?», «Как мы будем использовать полученную прибыль?», «Какими методами мы будем пользоваться для достижения наших целей?». Задача каждого менеджера — особенно будущего — осознать для себя те принципы, которым он будет следовать в работе, а также понять, какая организация, с какими целями и культурой позволит ему реализоваться в работе, добиться высоких результатов не в ущерб своему профессиональному здоровью и своей системе ценностей.

#### Вопросы для самопроверки

1. Как соотносятся понятия экономика и нравственность? Каким образом этические принципы влияют на ведение хозяйственной деятельности?
2. Каковы особенности этики хозяйственной деятельности в отечественной традиции?
3. В чем особенности управленческой этики? Как она реализуется на практике?

4. Какие принципы вы указали бы в ряду ключевых, если бы Вам пришлось участвовать в разработке этического кодекса руководителя?
5. Какие этические принципы вы сформулируете для себя в собственной профессиональной деятельности?

#### Рекомендуемая литература

- Булгаков С. Н. Философия хозяйства. — М., 1990.
- Психология менеджмента / под ред. Г. С. Никифорова. — Харьков, 2002.
- Афанасенко И. Д. Экономика и духовная программа России. — СПб., 2001.
- Маршев В. И. История управленческой мысли: учебник. — М., 2005.
- Благотворительность и милосердие: историко-документальное издание. — СПб., 2000.
- Ботавина Р. Н. Этика менеджмента: учебник. — М., 2001.
- Веселова Е. К. Психологическая деонтология: мировоззрение и нравственность личности. — СПб., 2002.
- Генкин Б. М. Экономика и социология труда: учебник для вузов. — М., 2003.
- Друкер П. Эффективное управление. Экономические задачи и оптимальные решения / пер. с англ. Н. Котельниковой. — М., 2002.
- Культура российского предпринимательства / Н. А. Кормин, В. С. Степин, А. С. Панарин и др. — М., 1997.
- Никифоров Г. С. Надежность профессиональной деятельности. — СПб., 1996.

## ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ АДАПТАЦИЯ И АКТИВНОСТЬ

### 17.1. Социальная и профессиональная адаптация

Современные информационные технологии, бизнес в новых экономических условиях, возросшая скорость и темп жизни заставляют анализировать, сравнивать и принимать тактические и стратегические решения, ориентируясь на текущий момент «здесь и сейчас». Общество работает в режиме реального времени, предъявляя особые требования к адаптационным способностям молодого специалиста. В *профессиональной среде*, в социально-экономическом, материальном и моральном пространстве начинается взаимодействие с миром, наполненным формированием отношений и осмыслением пространства профессии.

Процесс адаптации проявляется в ситуации встречи с препятствиями, трудностями и противоречиями. Необходимость в адаптации, по мнению сторонников психоанализа, появляется в момент возникновения конфликта. Разрешение конфликта отношений может осуществляться тремя способами: изменить среду, изменить себя (свое поведение) или найти другую среду. Английский психолог Г. Айзенк (автор концепции черт личности, базовыми качествами которой являются экстраверсия и интроверсия) рассматривал адаптацию как состояние, в котором потребности индивида с одной стороны и требования среды с другой удовлетворены.

Термин *адаптация* происходит от латинского *adapto* — приспособляю. В широком смысле адаптация — это приспособление организма к окружающим условиям, в которых он существует. Биологический аспект адаптации человека или животных включает возможность приспособления организма к изменениям температуры и влажности воздуха, атмосферного давления и освещенности, химическим и физическим изменениям в самом организме. Процессы адаптации направлены на сохранение гомеостаза, на относительное постоянство состава и свойств внутренней среды организма.

Ж. Пиаже, швейцарский психолог (автор концепции стадийного развития интеллекта), рассматривал адаптацию в биологии и психологии как единство двух противоположно направленных процессов — аккомодации и ассимиляции. *Аккомодация* (от лат.



*accomodatio* — приспособление к чему-либо), по Ж. Пиаже, — это свойство, сторона процесса адаптации, приспособление поведения к ситуации, требующее от организма определенных форм активности. *Ассимиляция* (от лат. *assimilatio* — слияние, уподобление, усвоение) — это свойство, аспект адаптации, усвоение определенного материала уже существующими схемами поведения, «подтягивание» реального события к структурам организма. Эти две стороны адаптации взаимодополняют друг друга.

Психологический аспект предусматривает приспособление (адаптацию) человека как личности к существованию в обществе, к определенным нормам, условиям, принципам и этикету. Приведение собственных потребностей, мотивов, целей и интересов в соответствие с требованиями общества, усвоение его системы норм, правил поведения и ценностей лежат в основе обретения психологической адаптации. Например, обучаясь в вузе, студент осваивает систему понятий, определяет интерес и цель в профессии, а в период сессий соответствует требованиям, нормам и правилам своевременной сдачи зачетов и экзаменов. Таким образом, адаптируется в специальной области и идет к профессиональной адаптации. Проявляется психологическая адаптация в активной жизненной позиции человека, в активной деятельности среди других людей, в умении входить в контакт и уверенности в собственных силах. Важнейшим средством достижения адаптации являются воспитание, образование и профессиональная подготовка человека.

*Процесс взаимодействия социальной группы и личности с социальной средой и активного приспособления к ней называют социальной адаптацией*, в которую включают усвоение норм и ценностей среды, а также изменение, преобразование внешней и внутренней среды в соответствии с новыми условиями и целями деятельности<sup>1</sup>. Социальная адаптация отражает состояние человека, его адекватное восприятие окружающей действительности, систему отношений и общения с окружающими, способность к обучению и труду.

Частью социальной адаптации является *экономико-психологическая адаптация*. Она представляет собой адаптацию субъекта хозяйствования к изменяющимся экономическим условиям и проявляется в бедности или материальном благополучии, т.е. в экономическом статусе, качестве жизни человека, в его ожиданиях и отношениях к экономическим реформам, рынку и деньгам. Экономико-психологическая адаптированность связана с системой ценностей, экономическими мотивами, нормами и интересами хозяйствующего субъекта. Экономико-психологическая

адаптированность к рынку брокеров, предпринимателей, дилеров, банковских служащих, менеджеров частных компаний определяется их энергетической одаренностью, стрессоустойчивостью, обучаемостью, саморегуляцией, активностью, гибкостью характера, выраженностью волевых качеств, высоким удельным весом прикладного интеллекта и направленностью на дело.

Ведущими средствами достижения адаптации является изучение, овладение и принятие социальных ролей, понимаемых как представление (устойчивый образ ситуации) о способах, нормах, границах поведения, в которых мы можем себя вести свободно. Например, если я социален, то я ожидаю, что другой человек будет делать то, что я представляю. Иными словами, я знаю, что я могу требовать и ожидать от другого человека. В данной ситуации социальная адаптация заключается в том, чтобы человек освоил набор типичных ролей для участия в совместной деятельности. Например, и водитель, и пешеход, ориентируясь на светофор, без предварительной договоренности каждый выполняет свою роль на перекрестке как участник дорожного движения.

В организационной психологии, изучающей организационную реальность, деловое взаимодействие, механизмы управления персоналом, процесс адаптации молодого специалиста в организации рассматривается как взаимозависимые и неоднозначные «виды» друг на друга или скрытые ожидания. Эти двухсторонние ожидания разнятся между собой, и их следует учитывать в период освоения новой деятельности в профессии, понимая двухсторонние ожидания как *психологический контракт с организацией*. Если ожидания работника связаны с местом в организации, выполняемой работой и желаемым вознаграждением, то ожидания организации направлены на квалификацию и личностные характеристики работника, на его способность выполнять определенную роль и на возможное вознаграждение.

Несмотря на характерное для организации давление на работника, процесс успешной взаимной адаптации и молодого специалиста и организации может происходить во взаимно-продуктивном направлении, при котором учитывается компромисс интересов. Менее продуктивным является корпоративно-ориентированное направление. В этом направлении интересы и потребности личности работника менее значимы, их лишь отсрочено декларирует организация. В личностно-ориентированном направлении работник ищет пути игнорирования интересов организации, а взаимно-деструктивное направление предопределяет «развал» личности работника, невозможность развития как специалиста и стагнацию организации как неспособность конкурировать и процветать.

О. С. Виханский описывает четыре типа поведения человека в организации. **Первый тип** — это «преданный и дисципли-

<sup>1</sup> Советский энциклопедический словарь / гл. ред. А. М. Прохоров. — 4-е изд. — М., 1988. — С. 21.

нированный член организации», который полностью принимает ценности и нормы поведения. Индивидуальные способности, возможности и адекватная роль в организации определяют эффективность деятельности специалиста. Второй тип — «приспособленец»: он старается вести себя, полностью следуя нормам и формам поведения, не принимая ценности организации. Как правило, личные интересы «приспособленца» доминируют над интересами организации и в тоже время он является хорошим исполнителем. Третий тип — «оригинал» приемлет ценности, но не согласен с существующими нормами. Такой человек может обладать новаторским потенциалом для предприятия. Четвертый тип — «бунтарь», который находится в неприимом противоречии с ценностями организации и нормами поведения в ней<sup>1</sup>.

Традиционно в промышленной социальной психологии и психологии труда процесс приспособления человека к конкретному виду труда в той или иной производственной группе называли *производственной адаптацией*, в которой выделяют профессиональную и социально-психологическую адаптацию.

**Профессиональная адаптация** — это определенный уровень овладения профессиональными навыками и умениями в формировании профессионально необходимых качеств личности, в развитии устойчивого положительного отношения молодого специалиста к избранной специальности.

**Социально-психологическая адаптация** — это вхождение человека в систему внутригрупповых отношений, приспособление к этим отношениям, выработка образцов поведения и мышления, которые отражают систему ценностей и норм данного производственного коллектива; это приобретение, закрепление и развитие умений, навыков межличностного общения в этом коллективе (Свиридов, 1974). Важным фактором адаптации является качества психологического климата предприятия, коллектива, рабочей группы. Социально-психологическая адаптация — это сложный процесс, который включает в себя познавательный, эмоциональный и практический аспекты.

**Адаптированность личности** работника в организации определяется чувством уверенности в себе, ясностью самосознания, ответственностью, наличием «своей линии» поведения, умением преодолевать неудачно сложившиеся обстоятельства (В. С. Вершловский, Л. Н. Лесохина). Благоприятно адаптирующийся работник ощущает духовный комфорт, удовлетворительное самочувствие, жилищно-бытовую устроенность (С. Е. Павлов),

положительно оценивает отношения с людьми, удовлетворен этими отношениями и своей позицией (М. П. Будякина, А. А. Русалинова).

Способность человека мыслить дает возможность вовремя реагировать на изменения и строить эффективные отношения и свое поведение в профессиональной среде. По мнению С. И. Розума, преимущество, которое дает мышление с точки зрения механизма адаптации, заключается в том, что с его помощью можно «проиграть в уме» различные варианты развития предполагаемых ситуаций общения и взаимодействия, таким образом предопределить наиболее вероятные события и подготовиться к соответствующим ответным действиям. Следует отметить, что доминирующим способом мышления, как в профессии менеджера, так и в профессии экономиста является *адаптация-координация*. Однако если межличностное взаимодействие в профессии менеджера строится по типу «вместе», то межличностное взаимодействие экономиста по типу «рядом». И в тоже время в профессиональной деятельности менеджера доминирует *предпринимательский интерес*, а социальный остается дополнительным. В профессии экономиста социальный интерес к делу также уходит на второй план, но доминирует *конвенционный интерес*.

В современной психологии идет поиск целостного подхода в изучении факторов адаптации человека в противоречивых производственно-трудовых условиях. Мир технического прогресса и общество живет профессиональными знаниями, продуктами потребления, услугами и информационными потоками. Сила ума и профессиональной компетенции доминирует в современных компаниях. Например, работа компании Microsoft построена на воображении и интеллекте ее сотрудников. Сегодня молодые люди в отличие от родителей следуют не принципу «жить, чтобы работать», а принципу «работать, чтобы жить». Новый взгляд молодых людей придает новую форму жизненным позициям и ценностям, а работа неизбежно потребует новых профессиональных знаний и умений. Интерес и увлеченность, ответственность и уверенность — пути успешного освоения специальностью и гармоничной адаптации в профессии.

Согласно В. А. Толочек, *адаптация* есть перманентный процесс активного согласования человеком своих личностных особенностей с требованиями рабочего места, особенностями партнеров, социальных групп, организационной культуры, обеспечивающих успешность профессиональной деятельности и полноценную личностную самореализацию во всех сферах жизнедеятельности. *Адаптация человека к труду* есть совокупность психологических механизмов, проявляющихся в успешности его профессиональной деятельности, удовлетворенности своим трудом, оптимальной

<sup>1</sup> Организационная психология / сост. и общ. ред. Л. В. Винокурова, И. И. Скрипюка. — СПб., 2000. — С. 257—258.

психической и физиологической «цене» результата. Адаптация имеет место на протяжении всей профессиональной карьеры.

Хорошие *адаптационные способности* в профессии, по мнению А. Г. Маклакова, свойственны людям, которые легко приспособляются к новым условиям деятельности, быстро входят в новый коллектив, достаточно легко ориентируются в ситуации, быстро вырабатывают стратегию своего поведения и социализации. Как правило, они не конфликтны и обладают высокой эмоциональной устойчивостью. Функциональное состояние этих людей в период адаптации остается в пределах нормы и сохраняется работоспособность.

В. А. Бодров определяет *профессиональную адаптацию* как один из этапов формирования профессиональной пригодности субъекта. В профессиональную адаптацию автор включает разработку средств, методов, критериев оценки успешности деятельности, выявление критических факторов адаптации и кризисных периодов. В целом профессиональная адаптация это психологическое сопровождение субъекта на начальных этапах его профессиональной карьеры. По мнению В. А. Бодрова, профессиональная адаптация предполагает продуманную последовательность ввода человека в профессию, его обязательно должен курировать более опытный и доброжелательный работник организации.

Информация об особенностях профессии и описание ее качеств помогают войти в специальность, сориентироваться в ней, начать эффективнее работать и успешнее решать задачи профессиональной адаптации (см. ч. II, гл. 18). Для современного человека нормой поведения становятся профессиональная мобильность, индивидуальная конкурентоспособность и профессиональная активность.

## 17.2. Профессиональная активность

Феномен активности как постоянное состояние живого организма привлекает внимание философов и ученых на протяжении многих лет. Активность связывают с чувствами и переживаниями Фихте и Гегель, Ф. Ницше, Сартр и Бердяев, утверждая, что эмоции выступают «поставщиком» активности, побуждая ее развитие. Представители гуманистического направления в психологии К. Роджерс, А. Маслоу и Г. Оллпорт, модель активности выражают формулой: «Потребность — активность», определяя высшей потребностью стремление личности к реализации жизненного потенциала, самоактуализации, по А. Маслоу.

Способность личности выходить за пределы своей единичности, подниматься над критической ситуацией с присущей активностью одно из ведущих положений экзистенциального на-

правления. Человек как духовное существо, обладающее личной позицией, способен осознавать смысл, брать ответственность за свои желания и действия (В. Франкл), субъектно разрешать личностные конфликты (Е. Брайтман), так как он обладает «абсолютной внутренней свободой» (Ж. П. Сартр). Сталкиваясь с препятствием в моменты проявления судьбы, человек благодаря воображению видит новые возможности и способен найти новую форму жизни, обнаруживая и реализуя общечеловеческие ценности (Р. Мэй).

«Жизнь любого человека, — по мнению Х. Хекхаузена, — представляет собой непрерывный поток активности. Этот поток включает не только разного рода действия или сообщения, но и переживания — психическую активность в виде восприятий, мыслей, чувств и представлений, проплывающих пред нашим внутренним взором в снах и грезах, а так же действий произвольно осуществляемых по заранее намеченному плану»<sup>1</sup>. Х. Хекхаузен утверждал, что когнитивными (*cognition* — знание) предпосылками развития активности являются ожидание успеха или субъективная вероятность успеха, привлекательность успеха, привлекательность избегания неудачи.

По А. Ф. Лазурскому, понятие активности в психологии основополагающее. Он подчеркивал, что активность — не волевое усилие, а нечто гораздо более широкое, лежащее в основе психических процессов и проявлений личности. Связывая активность с сопротивляемостью человека внешним влияниям, с самостоятельностью, А. Ф. Лазурский разработал «классификацию личностей», выделив три группы людей: приспособляющиеся, приспособившиеся и приспособляющие. Именно они, последние видоизменяют среду и приспособляют ее к своим целям.

Взгляд на активность как на свойство личности поддерживать равновесие со средой за счет саморегуляции нашел отражение в теории когнитивного диссонанса (*dissonance* — несоответствие) и когнитивного соответствия Л. Фестингера. Американский исследователь утверждает, что если в сознании сталкиваются логически противоречивые знания (понятия, мнения) об одном и том же объекте или событии, то человек переживает чувство дискомфорта. От этого чувства он стремится избавиться. Стараясь решить эту задачу, он реконструирует свои знания (понятия, мнения) или социальные установки. Например, выбирает одно из знаний, чтобы оно соответствовало другому или делает выбор в пользу третьего знания, которое примиряет предыдущие два. Таким образом, противоречие снято, уравновешенное состояние и согласованность человеком достигнуты.

<sup>1</sup> Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность: в 2 т. — М., 1986. — Т. 1. — С. 12.

В теории деятельности, разработанной А. Н. Леонтьевым, механизмы развития человеческой активности раскрываются в процессе деятельности, вследствие возникающих противоречий, формирования соответствующих средств их разрешения и образования обобщенных личностных качеств.

«Личность, — писал С. Л. Рубинштейн, — выступает субъектом активности. Человек не пассивное существо в системе влияния на него внешних факторов, а субъект активности — личность, оказывающая влияние на внешний мир, — внешнее воздействие дает тот или иной психический эффект, лишь преломляясь через психическое состояние»<sup>1</sup>. С. Л. Рубинштейн высказал положение о выходе личности за рамки ситуации при разрешении субъектом проблемной ситуации.

В. А. Петровский рассматривает *активность* как свободную и ответственную постановку цели, избыточную к исходным требованиям ситуации. Автор называет эту *активность надситуативной*, а в проявлениях этой активности выделяет феномен активной неадаптивности. Он утверждает, что результаты активности человека неизбежно неадаптивны в том смысле, что они практически никогда не соответствуют заранее определенным целям, человек в любой сфере своей жизнедеятельности всегда выходит за границы предустановленного. Выход за пределы ситуации происходит за счет повышения активности субъекта.

К. А. Абульханова-Славская подчеркивает социальный характер активности человека и предлагает понимать ее как способность личности ставить разумные, реальные, достижимые цели, как способность проводить в жизнь свою программу через цепь препятствующих обстоятельств и ситуаций. Активность позволяет вскрыть внутренние движущие силы личности, которые складываются в поведении, в отношениях с окружающими, в социально-психологической позиции. Инициатива и ответственность выступают как разные способы моделирования пространства активности. По мнению В. Л. Хайкина, наиболее высокий уровень активности проявляется при гармоничном и продуктивном сочетании инициативы и ответственности с сохранением автономии личности.

Многие исследования в психологии посвящены изучению различных типов, видов, форм и уровней активности. *Личностная активность* характеризуется направленностью на достижение конечного результата, ведущему к чувству удовлетворения от достижения намеченного, к чувству выполненного долга и утверждению себя в осуществляемой деятельности.

*Коммуникативная активность* человека в связи с развитием информационных систем сегодня проявляется в новых формах

окружающего многомерного пространства. Эти формы диалога в деловых ситуациях предоставил Интернет. Например, обмен необходимой информацией и осуществление деловых операций, заключение контрактов и контроль над их выполнением, поиск выгодного предложения, сбор информации о состоянии рынка на данный момент можно совершать с помощью Интернета, новой формы коммуникативной активности.

Наиболее действенная в преобразовании окружающей среды *трудовая активность* вызывает изменения и в самом субъекте. Она происходит с участием интеллектуальных и мыслительных процессов планирования и контроля, как в ситуации решения профессиональных заданий, так и в разрешении проблемной ситуации. Трудовая активность это и состояние и определяющая характеристика любой профессиональной деятельности, от трудовой активности в профессии рабочего до трудовой активности в профессии диспетчера авиалиний.

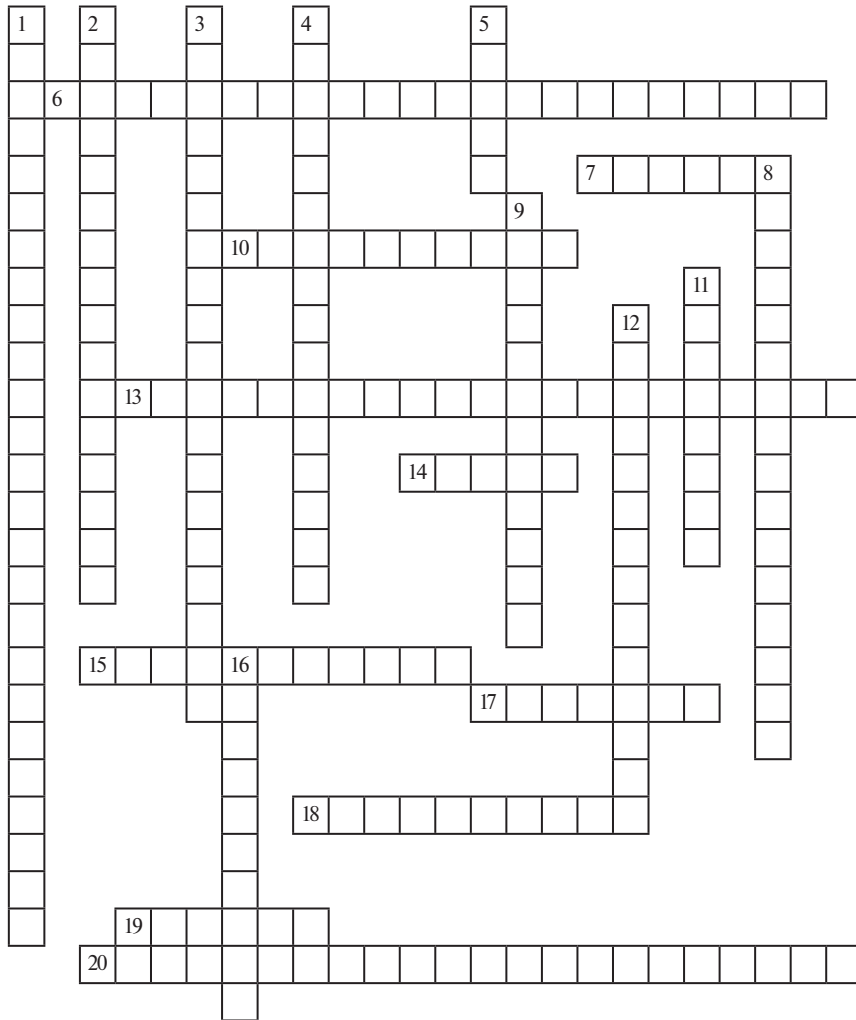
*Профессиональная активность* позволяет охарактеризовать качественную сторону, динамику и результат деятельности субъекта в пространстве профессии. Эту форму активности можно назвать характеристикой субъекта, которая проявляется в определенных обстоятельствах профессиональной среды, в постановке и решении профессиональных задач, в выборе приемов актуализации профессиональных знаний в требуемых условиях. Специалисты с высокой профессиональной компетентностью рассматривают свои достижения как следствие постоянных действий и как активное преодоление препятствий со значительной устойчивостью в отношении принятых целей. Способность устанавливать адекватную связь между мерой вложенных усилий и результатами собственной деятельности тесно связана с профессиональной активностью этих людей. Речь идет о профессионально активном человеке, который незаменим на своем рабочем месте, успешен в профессии, принимает верные решения в ситуации сложного выбора, использует продуктивные стратегии мыслительной деятельности и в единицу рабочего времени экономически эффективнее других.

В многосложной социально-экономической реальности *знание* есть основной фактор индивидуальной конкуренции, путь к профессиональной адаптации и профессиональной активности. Овладевая знаниями, мы можем пересечь любую границу, можем выбирать, что и как делать, где и когда работать, у нас есть сила выбора. В новом тысячелетии нам предстоит взять ответственность за наше здоровье, образование и карьеру. Сегодня предпочтение отдается уникальности специалиста, неповторимость ценится выше материальных активов, а истинной ценностью выступает во всем многообразии человеческий разум.

<sup>1</sup> Рубинштейн С. Л. Бытие и сознание. — М., 1957. — С. 226.

## Вопросы и задания для самопроверки

1. В чем состоит психологическое содержание понятия «адаптация»?
2. Назовите известные вам виды адаптации.
3. Каковы основные признаки успешной производственной, профессиональной и социально-психологической адаптации?
4. Опишите содержание понятия «активность»
5. Перечислите известные вам виды активности.
6. Заполните кроссворд<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Автор кроссворда — Ю. М. Антошкина.

## По горизонтали

6. Формула, выражающая модель активности в гуманистической психологии. 7. Английский психолог, автор концепции черт личности. 10. Американский исследователь, автор теории когнитивного диссонанса с соответствия. 13. Доминирующий способ мышления менеджера. 14. Тип построения межличностного взаимодействия экономиста. 15. Адаптация, проявляющаяся в условиях социального окружения. 17. Активность, вызывающая изменения, как в самом субъекте, так и в преобразовании окружающей среды. 18. Активность, направленная на достижение конечного результата. 19. Тип построения межличностного взаимодействия менеджера. 20. Доминирующий способ мышления экономиста.

## По вертикали

1. Адаптация, при которой субъект хозяйствования приспосабливается к изменяющимся экономическим условиям. 2. Вид активности, который является этапом формирования профессиональной пригодности. 3. Доминирующий интерес в профессии менеджера. 4. Активность, проявляющаяся в постановке, решении задач и выборе приемов актуализации знаний в требуемых условиях. 5. Швейцарский психолог, автор концепции стадийного интеллекта. 8. Доминирующий интерес в профессии экономиста. 9. Что обозначает латинское слово *adapto*? 11. Субъект активности. 12. Активность, при которой осуществляется свободная и ответственная постановка цели, избыточной к исходным требованиям ситуации. 16. Постоянное состояние живого организма.

(Ответы на кроссворд к главе 7 даны в Приложении к Части II).

## Рекомендуемая литература

- Бодров В. А.* Психология профессиональной пригодности. — М., 2001.  
*Душков Б. А., Смирнов Б. А., Королев А. В.* Психология труда, профессиональной, информационной и организационной деятельности: словарь / под. ред. Б. А. Душкова; прил. Т. А. Гришиной. — М., 2005.  
*Еникеев М. И.* Психологический энциклопедический словарь. — М., 2006.  
Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: учеб. пособие / под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. — СПб., 2003.  
Психологический словарь / под ред. В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М., 2004.  
Психология: учебник / В. М. Аллахвердов, С. И. Богданова (и др.); отв. ред. А. А. Крылов. — М., 2006.  
*Розум С. И.* Психология: учеб. пособие. — СПб., 2000.  
*Рубинштейн С. Л.* Бытие и сознание. — М., 1957.  
Словарь психолога-практика / сост. С. Ю. Головин. — Мн., 2001.  
*Толочек В. А.* Современная психология труда: учеб. пособие. — СПб., 2008.  
*Хайкин В. Л.* Активность (характеристики и развитие). — М., Воронеж, 2000.  
*Хекхаузен Х.* Мотивация и деятельность: в 2 т. — М., 1986.  
*Юрчук В. В.* Современный словарь по психологии. — Мн., 1998.

## ПРОФЕССИОГРАММА СПЕЦИАЛИСТА- ЭКОНОМИСТА

### 18.1. Профессионализм и индивидуально-личностные качества специалиста

Большинство ученых, занимающихся вопросами профессионального определения, сходятся во мнении, что наибольшая устойчивость профессионального выбора и наибольшая удовлетворенность выбранной профессией наблюдается у тех людей, кто, выбирая профессию, хорошо понимал содержание будущей трудовой деятельности, ориентируясь, прежде всего, на него, а также учитывал при выборе свои индивидуальные особенности, личностные качества, состояние своего здоровья. По убеждению Э. Эриксона, выбор профессии превращается в выбор образа жизни в целом, так как в обществе различными видам профессиональной занятости соответствуют различные стили жизни. Выбор профессии — один из важнейших выборов, во многом определяющий весь жизненный путь человека, от него во многом зависит успешность и продуктивность профессиональной деятельности в дальнейшем, реализация личностных потенциалов и, в результате, удовлетворенность человека своей жизнью.

Чтобы не ошибиться в выборе профессии, молодые люди должны хорошо знать и понимать себя, а также иметь достаточно полное представление о той области, в которой они хотели бы реализоваться. Профессиональный выбор предполагает наличие информации двоякого рода: с одной стороны, о мире профессий в целом, о возможностях и требованиях тех из них, которые близки человеку; с другой, о себе самом, о своих способностях, качествах, интересах, предпочтениях.

Каждый молодой специалист мечтает стать «настоящим профессионалом», хочет, чтобы его профессиональная деятельность была успешной, т. е. прийти к поставленной цели, получить результат, к которому он стремился, в итоге, достичь высшей степени профессионализма.

*Профессионализм* — это особое свойство людей систематически, эффективно и надежно выполнять сложную деятельность в самых разнообразных условиях. Он рассматривается в качестве интегральной характеристики человека-профессионала (как ин-

дивида, личности, субъекта деятельности и индивидуальности). Профессионализм человека — это не только достижение им высоких производственных показателей, но и особенности его профессиональной мотивации, система его устремлений, ценностных ориентаций, смысла труда для самого человека.

Профессиональные знания специалиста «экстракласса» отличаются обширностью, систематичностью и своеобразной «готовностью» — это теснейшим образом связанная с систематичностью способность немедленно припоминать то, что в данную минуту необходимо, постоянная мобилизованность всего запаса знаний (С. А. Дружилов). Успешность деятельности специалиста определяется не только уровнем профессиональных знаний, умений и навыков, но и степенью сформированности профессионально-личностных качеств специалиста, т. е. таких качеств личности, которые «призваны обеспечить ее успешный трудовой старт и высокие производственные показатели» (А. Б. Каганов).

Одним из важных критериев профессионализма являются профессионально значимые свойства (ПЗК) и качества, или «профессионально важные качества» (ПВК). Прилагательные «значимые» и «важные» близки по смысловому содержанию, но общепринятое определение понятий «ПЗК» и «ПВК» сегодняшний день отсутствует. Рассмотрим лишь некоторые из них.

*Профессионально значимыми свойствами (профессионально важными качествами)* называют индивидуальные качества субъекта деятельности, влияющие на эффективность деятельности и успешность ее освоения (психология труда, В. Д. Шадриков). К профессионально важным качествам относятся и способности, но они не исчерпывают всего объема ПВК.

*Профессионально значимые качества* понимаются как отдельные динамические черты личности, определенные психические и психомоторные свойства (выражаемые уровнем соответствующих психических и психомоторных процессов), а также физические качества, соответствующие требованиям профессии к человеку и способствующие успешному овладению этой профессией (В. Л. Маришук); это проявление психологических особенностей личности, необходимых для усвоения специальных знаний, способностей и навыков, а также для достижения общественно приемлемой эффективности в профессиональном труде (А. А. Деркач, Н. В. Кузьмина). Эти особенности включают в себя интеллектуальные, нравственные, эмоциональные и волевые, а также организаторские свойства человека.

Профессионально значимые качества являются одним из важнейших факторов профессиональной пригодности, они не только косвенно характеризуют определенные способности, но и органически входят в их структуру, развиваясь в процессе обучения

и деятельности (Б. А. Душков, Б. А. Королев, Б. А. Смирнов); это «устойчивая интегральная совокупность общих, специальных и частных свойств специалиста, обуславливающих его способность к продуктивному осуществлению профессиональной деятельности»; это составляющая профессионально-личностного потенциала (Э. Ф. Зеер, А. М. Павлова).

Профессионально важные качества являются и предпосылками профессиональной деятельности, и ее новообразованиями, так как совершенствуются, преобразуются в ходе труда, влияя на его эффективность и изменяя в этом процессе самого человека (Г. Г. Лигинчук, А. К. Маркова). К ним относятся профессиональные способности и профессиональное сознание, профессиональное мышление и профессиональная обучаемость, а также психические процессы (мыслительные, сенсорные, мнемические, речевые), психические состояния и отношение к труду и к другим людям.

Профессионально важные качества не остаются неизменными, они развиваются в течение всей трудовой деятельности человека по мере овладения им профессиональной ролью, их структура постепенно совершенствуется. Изначально формируются достаточно устойчивые связи между отдельными ПВК, сохраняющиеся на различных уровнях профессионализации; вместе с тем ряд связей носит временный характер. Постепенно увеличивается общее число значимых связей в их структуре. Уменьшается число связей отдельных ПВК с успешностью деятельности, т. е. по мере профессионализации успешность деятельности все в большей мере начинает определяться их структурой, а не отдельными качествами. Происходит смена ПВК, адекватных деятельности до накопления профессионального опыта, на их систему, основанную на личном профессиональном опыте (В. Д. Шадриков).

Таким образом, можно предположить, что по мере профессионализации успешность деятельности все в большей мере определяется всей структурой профессионально важных качеств, а не отдельными качествами личности специалиста. Поэтому нельзя достичь высших ступеней профессионализма, если личность не совершенствуется в процессе трудовой деятельности, остается неизменной на своем профессиональном пути, не продвигается вперед неповторимой, лишь ей присущей дорогой профессионального саморазвития.

## 18.2. Профессионально-значимые свойства специалиста-экономиста

Для изучения ПВК, адекватные в той или иной специальности, применяют методы опроса, наблюдения, аналитическое описание

трудовых процессов, тесты, психофизиологические аппаратные методы и эксперименты. Целостным методом познания профессий является *профессиография*. Это описание профессии и дифференцирующих их специальностей с точки зрения требований, предъявляемых к человеку, набору знаний, умений, навыков, условиям, средствам и оплате труда, возможностям карьерного роста. На основе такого описания создают *профессиограмму*. Это документ, в котором по определенным правилам отражены особенности профессии со стороны ее социально-экономических, производственно-технических, санитарно-гигиенических, психологических и других сторон. В содержание профессиограммы входит: производственная характеристика профессии и экономические задачи, социологические и социально-психологические характеристики (престиж и др.), объем знаний, умений, навыков, которые определяют мастерство в профессии, сроки подготовки и перспективы роста производства и личности, гигиенические характеристики труда и физиологические требования, а также требования к индивидуально-психологическим свойствам работника.

Одной из составляющих профессиограммы является *психограмма профессии* — документ, в котором указан перечень требований той или иной профессии (специальности, должности, рабочего поста) к индивидуально-психологическим и психофизиологическим качествам человека. Психограмма должна отражать:

- общую характеристику труда (работоспособность, утомление, надежность, безопасность, динамические процессы, характеристика рабочего места и условий трудовой деятельности);
- требование к психическим процессам, таким, как психомоторика, сенсорно-перцептивные и познавательные процессы и функции;
- особенности эмоционально-волевой сферы, преобладающие эмоциональные состояния, саморегуляция, самооценка, решительность, уверенность;
- типичные состояния в том или ином труде (монотония, утомление, соматогенные состояния — перегрев, гипоксия и др.);
- профессионально-важные качества: направленность личности (структура, широта, активность, устойчивость мотивов), социально-профессиональная ответственность, оптимизм, внушаемость, нравственно-психологическая устойчивость, профессиональные и инновационные способности, особенности характера;
- противопоказания и ограничения, ошибки и безопасность, профессиональную пригодность, половозрастные ограничения, вредность и льготы, виды деформации личности, возможные в той или иной профессии.

Исходя из правил профессиографии, прежде чем обратимся к профессионально важным свойствам специальностей экономического профиля, рассмотрим содержание этой профессии и набор обязанностей экономиста.

Круг экономических специальностей чрезвычайно широк — экономика, экономика и управление на предприятии (в разных отраслях), экономическая теория, экономика труда, мировая экономика, национальная экономика, математические методы в экономике, бухгалтерский учет, анализ и аудит, финансы и кредит, статистика, и многие другие специальности, которые можно отнести к экономическим. Также разнообразны и виды деятельности, которыми приходится заниматься экономисту. Это планирование (например, деятельности предприятия), анализ и прогнозирование результата экономической деятельности, оценка ее успешности, сбор и обработка информации об экономических процессах, разработка системы оплаты труда, контроль над процессом выполнения финансово-хозяйственной деятельности и др.

Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования, в соответствии с которым готовят экономистов вузы Российской Федерации, например, определяет следующие основные функции экономиста-менеджера: организационная; управленческая; экспертная; нормативно-методическая; аналитическая; консультационная; предпринимательская. Также определено и содержание профессиональной деятельности экономиста-менеджера: он решает задачи, связанные с планированием, организацией и анализом хозяйственной деятельности; проверяет оформление отчетности по отдельным видам бухгалтерского учета, расчеты по материальным и трудовым затратам; осуществляет оперативный учет выполнения работ, составляет документы периодической отчетности.

К профессионально значимым качествам экономиста относят *ответственность, внимательность, большой объем кратковременной памяти и развитое абстрактно-символическое мышление*. Однако исследователи, изучая опыт работы специалистов экономического профиля, расширяют этот список. Так, Л. А. Сергеева считает, что центральным звеном экономической деятельности является процесс преобразования информации (прием и переработка информации, принятие решения и осуществление управляющих воздействий), в котором участвуют ощущения, восприятие, представление, память и мышление. Поэтому для экономистов профессионально значимыми качествами являются, прежде всего, качества ума и особенности профессионального мышления. На первое место в списке ПКВ экономиста ставят интеллектуальность (гибкость ума, реалистичность, прогностичность, рассудительность, пластичность,

критичность, сообразительность, дальновидность). Далее следуют ответственность (дисциплинированность, исполнительность, объективность, самоорганизованность, самокритичность, самостоятельность, уверенность в себе, работоспособность), психическая и физическая устойчивость (физическая тренированность, самовнушаемость, самоконтроль, саморелаксация), динамичность (инициативность, предприимчивость, энергичность, находчивость), коммуникативность (общительность, коммуникабельность, адаптивность, сопричастность, эмпатичность, умение слушать, умение убеждать) и креативные качества (образность, ассоциативность, воображение, фантазия, чувство новизны, неординарность, проницательность, способность к генерации идей, интуиция).

З. К. Тагирова, опираясь на данные своего исследования, несколько расширила перечень значимых профессиональных качеств будущих специалистов в области экономики: 1) интеллектуальность; 2) профессиональная направленность; 3) ответственность; 4) коммуникативность; 5) активность; 6) адаптивность; 7) креативные качества; 8) динамичность; 9) психическая и физическая устойчивость.

Однако исследования В. И. Крюковой показывают, что будущие экономисты в самом начале своего профессионального пути, отвечая на вопрос о профессионально важных качествах, называют, прежде всего, такие свойства, как ответственность, коммуникабельность, порядочность, в основном, не упоминая характеристики особенностей мышления, интеллектуальные или креативные качества. Лишь 11,9 % студентов-первокурсников перечисляют такие качества как технический склад ума, профессиональные знания, умения и т. п. При этом отмечается неуверенность многих студентов в правильности сделанного ими выбора. Большинство студентов высказывают беспокойство, «подходят» ли их «данные» к избранной специальности. Однако, сомневаясь в соответствии своих личностных особенностей избранной специальности, студенты считают главным для успешного освоения профессии собственное желание работать и стремление стать профессионалом, а это позволяет надеяться, как мы уже говорили выше, что эти начинающие экономисты достигнут высшей степени профессионализма.

Е. С. Романова в своей работе определила те качества, которые могут обеспечить экономисту успешность выполнения профессиональной деятельности. К ним она в первую очередь относит хорошее развитие концентрации и переключения внимания (способность в течении длительного времени сосредоточиваться на одном предмете и быстро переходить с одного вида деятельности на другой); высокий уровень развития памяти; высокий уровень математических (счетных) способностей; способность работать в условиях дефицита времени и информации; способность дли-



## МОЛОДОЙ СПЕЦИАЛИСТ В УСЛОВИЯХ СОВРЕМЕННОГО РЫНКА ТРУДА

тельное время заниматься однообразным видом деятельности; аналитическое мышление.

Личностные характеристики и ценности, которые помогают в работе экономисту, включают усидчивость, обязательность, честность и порядочность. К ним относятся ответственность, аккуратность, исполнительность, эрудированность, а также предприимчивость и деловая хватка, эмоционально-психическая устойчивость, коммуникабельность и уверенность в себе.

Также автор отмечает такие качества, препятствующие эффективности профессиональной деятельности: отсутствие математических и аналитических способностей, быстрая утомляемость, рассеянность, забывчивость, небрежность, импульсивность и вспыльчивость.

Л. А. Головей с соавторами перечисляет качества, необходимые экономисту. Это умение анализировать большой объем информации, хорошая память, терпение, умение отстаивать свою точку зрения, способности к работе с коллективом. Препятствовать успешной работе, по мнению авторов, будут такие качества, как неуверенность в себе, низкий уровень общительности, невнимательность.

Таким образом, среди профессионально значимых свойств специалиста-экономиста, прежде всего, выделяют мыслительные, интеллектуальные свойства личности, а также такие качества, как ответственность, аккуратность и терпение, предавая большое значение и коммуникативным способностям человека, выбравшего для себя профессию экономиста.

### Вопросы и задания для самопроверки

1. Что означает термин «профессионально значимые свойства»?
2. Назовите методы изучения профессий и ПВК.
3. В чем различие понятий «профессиография», «профессиограмма» и «психограмма»?
4. Перечислите профессионально-важные психологические качества экономиста.
5. Какие качества могут препятствовать успешной работе специалистов экономического профиля?

### Рекомендуемая литература

- Маркова А. К.* Психология профессионализма. — М., 1996.
- Пряжников Н. С., Пряжникова Е. Ю.* Психология труда и человеческого достоинства: учеб. пособие для студентов вузов. — М., 2001.
- Психология популярных профессий / под ред. Л. А. Головей. — СПб., 2003.
- Романова Е. С.* 99 популярных профессий. Психологический анализ и профессиограммы. — СПб., 2007.

### 19.1. Современные тенденции на рынке труда и положение молодых специалистов

Нужно отметить, что сегодня рынок труда претерпевает значительные изменения. Еще 15 лет назад, в начале перехода к рыночной экономике, спрос (количество предложений о работе) существенно превышал предложения (количество квалифицированных специалистов, готовых к трудоустройству). Работники конкурировали за достойного работодателя, приглашение о работе получали наиболее опытные, квалифицированные специалисты с высоким уровнем мотивации. Работодатель стремился получить уже сформировавшегося специалиста, готового к выполнению своих должностных обязанностей. Сегодня ситуация в корне изменилась. Развитие экономики, производственной сферы, расширение возможностей для иностранных инвесторов приводят к тому, что количество новых рабочих мест ежедневно возрастает. В то же время число квалифицированных работников остается ограниченным.

Сегодня мы по-прежнему наблюдаем острую конкуренцию, только теперь уже не между работниками, а между работодателями. Вполне естественно, что многие работодатели видят выход из сложившейся ситуации в привлечении молодых специалистов. Однако для многих компаний этот путь удовлетворения потребности в кадрах является довольно новым и имеет ряд препятствий.

С одной стороны, работодатели сталкиваются с тем, что их представления о реальных профессиональных характеристиках и возможностях молодежи оказываются завышенными, нереалистичными. Во многом это связано с тем, что полученная в образовательном учреждении подготовка не позволяет молодому человеку самостоятельно решать текущие рабочие задачи, не всегда соответствует потребностям рынка. Кроме того, отсутствие опыта работы в организации, незнание элементарных принципов взаимодействия в профессиональной среде, мешает быстро освоиться на рабочем месте и провоцирует большое количество ошибок в соблюдении бизнес-процессов организации.

С другой стороны, самим молодым специалистам присуще нереалистичное, слишком «приукрашенное» представление о буду-

шей трудовой деятельности. Первые сложности в работе оказываются неожиданными, результатом чего могут стать неуверенность, состояние стресса, снижение уровня мотивации, неадекватное поведение.

Получается, что молодые специалисты, несомненно, высоко востребованы сегодня на рынке труда, однако для того, чтобы увеличить их успешность и результативность в профессиональной сфере, необходима система мер по их адаптации по трем направлениям, в числе которых профессиональная адаптация, организационная адаптация и личностная адаптация.

Под *адаптацией* мы понимаем способность специалиста к дальнейшему психологическому, личностному, социальному развитию и преобразованию окружающей среды путем самореализации в профессиональной деятельности (Г. М. Голубева).

## 19.2. Формирование системы адаптации молодого специалиста на рынке труда

Кто же должен строить подобную систему адаптации? В формировании мероприятий, способных оказать реальную помощь молодым людям легче и эффективнее пройти процесс адаптации на рынке труда, необходимо активное и непосредственное участие: а) государства, б) учреждений профессионального образования, в) организаций-работодателей, г) самого молодого специалиста.

Посмотрим, какова же может быть практика деятельности каждого из перечисленных субъектов по решению поставленной задачи.

Государство призвано решать регулирующую роль в решении проблемы занятости молодежи, в частности, через влияние на систему профессионального образования, через формирование социальной политики по отношению к молодежи, через создание центров содействия трудоустройству. Успешным примером подобной активности государства можно считать описанную Е. В. Андроновой деятельность Центров социально-трудовой адаптации молодежи российских городов Центрального федерального округа. Вот основные направления их работы:

- организация и осуществление профессионального самоопределения молодежи, информирование о состоянии и конъюнктуре рынка труда, возможных сферах трудовой деятельности молодежи, о профессиях (специальностях), пользующихся спросом на рынке труда и квалификационных требованиях к ним;
- консультирование молодежи по выбору профессии, профессиональной подготовке, переподготовке и повышении квалификации в современных экономических условиях;

- психологическая поддержка молодежи, в том числе лиц, нуждающихся в дополнительной социальной защите, а также содействие в раскрытии ценностных ресурсов и сопровождение профессиональной карьеры;
- организация практической деятельности молодежи, создание временных рабочих мест, трудовых объединений, молодежной практики в целях совершенствования трудовой адаптации молодежи;
- обучение молодежи современным промышленным технологиям, повышающим их конкурентоспособность на рынке труда.

В частности, программа профилактики молодежной безработицы, внедренная в Смоленске, включает следующие мероприятия: месячники профориентации и ярмарки учебных мест, лекции, беседы с молодежью, социально-психологические курсы и тренинги, выступления в СМИ (разъяснительная работа) и программы и курсы социально-психологической адаптации. Эти мероприятия позволяют существенно повысить адаптационный потенциал и конкурентоспособность молодежи на рынке труда. Они развивают у молодых людей компетенции, необходимые для успешного трудоустройства и последующей профессиональной деятельности — психологическую и профессиональную готовность к выполнению рабочих задач, четкое представление о рынке труда, современных тенденциях, требованиях работодателя, навыки самопрезентации, понимание собственных карьерных ориентаций и профессиональных возможностей.

Профессиональное образовательное учреждение играет существенную роль в подготовке молодого специалиста к выходу на рынок труда: именно оно знакомит с профессией, дает навыки и знания, необходимые для дальнейшей работы. Как отмечает Л. С. Стародубцева, профессиональное образование содержит существенный потенциал для развития студента как субъекта адаптации к профессии. По мнению Н. М. Голубевой, основная сложность, которая сегодня встречается на этом пути — невысокая ориентированность профессиональных образовательных учреждений на важные для себя цели — формирование личности студента, его способности адаптироваться к профессиональной деятельности.

Для решения этого вопроса Н. М. Голубева предлагает модель развития адаптации студентов к профессиональной деятельности (на примере профессии менеджера). «Пусковой точкой» функционирования модели является социальный заказ — формирование личности студента, способности адаптироваться к профессиональной деятельности. Цель работы системы — развитие процесса адаптации студентов к профессиональной деятельности. Таким образом, система образования должна строиться с учетом актуальных и перспективных потребностей практической деятельности в

рамках определенных профессий и современных организаций, а также с учетом актуальных потребностей и перспектив развития рынка труда. В самой системе подготовки необходимо заложить развитие компетенций, необходимых для успешной работы в профессии.

Для достижения указанных целей образовательное учреждение должно решить ряд задач, в числе которых:

- формирование профессиональной направленности (осознание ценности профессиональной деятельности, интерес и потребности в профессиональной деятельности, адекватная самооценка, ориентированность на карьерный рост и др.);
- формирование профессиональной компетентности (информированность, владение современными технологиями, коммуникативная компетентность и др.);
- формирование профессиональной рефлексии (осознание мотивов своей деятельности, деонтологических принципов профессии, оценка собственных профессиональных способностей и результатов деятельности);
- формирование профессионального поведения (положительный эмоциональный настрой в процессе профессиональной деятельности, дисциплинированность, организованность, ответственность и др.).

Педагогическими условиями формирования адаптации являются активизация учебно-профессиональной деятельности студентов в образовательном процессе вуза, формирование профессионально-важных качеств студентов в системе учебно-профессиональной деятельности вуза и диагностика личностных новообразований, способствующих адаптации студентов к профессиональной деятельности.

Г. В. Безюлева предлагает следующий алгоритм образовательного пространства, ориентированного на профессиональную адаптацию учащихся учреждений профессионального образования.

1. Принятие субъектами образовательной деятельности (педагогическими работниками, учащимися, родителями) единых принципов взаимодействия.

2. Повышение профессиональной (психологической) компетентности педагогических работников.

3. Организация и функционирование психолого-педагогической службы, направленной на усиление фасилитационной направленности.

4. Организация ученического самоуправления (соуправления).

5. Введение факультативов (спецкурсов), ориентированных на психологическую подготовку учащихся к адаптации и проектированию профессионального будущего.

6. Создание вариативных педагогически-ориентированных видов деятельности для реализации внутренней активности учащихся в различных видах деятельности.

7. Реализация программ профессиональной адаптации учащихся на этапах перехода из школы в систему профессионального обучения, профессионального обучения, завершения обучения и вхождения в трудовую деятельность.

8. Реализация дополнительных программ социально-профессиональной адаптации для учащихся «группы риска» (учащихся-сирот, инвалидов, учащихся мигрантов).

9. Мониторинг динамики адаптационных процессов у учащихся.

10. Рефлексия деятельности, коррекция форм и методов адаптационной работы.

Эффективным методом является также введение в рамках образовательного процесса спецкурса, посвященного освоению технологий трудоустройства. По мнению Л. Р. Яруллиной, он развивает у студентов способность оперативно решать задачи по поиску работы, трудоустройству, обоснованию своих возможностей при собеседовании с работодателем, в дальнейшем — способствует успешной адаптации на рабочем месте, построению карьеры.

Организация-работодатель использует следующие базовые технологии для организации системы адаптации молодых специалистов:

- систему информирования специалиста на входе в компанию (информация о структуре, культуре, целях, миссии компании; информация об организационном пространстве и источниках получения необходимых сведений);

- систему планирования деятельности в период адаптации (подготовка для молодого специалиста «Плана вхождения в должность», который содержит перечень мероприятий по обучению сотрудника, перечень работ на период адаптации, конкретные и измеримые результаты, которые должны быть достигнуты за период адаптации);

- систему внутрифирменного обучения, реализуемую через корпоративный учебный центр.

Традиционно в *Корпоративном учебном центре* проводится работа по следующим направлениям:

- внутрикорпоративное обучение с отрывом от рабочего процесса (тренинги, лекции, семинары);

- обучение на рабочем месте (наставничество; институт полевых тренеров);

- организация внешнего обучения (от партнеров и обучающих организаций).

Следовательно, штат учебного центра может быть укомплектован следующими специалистами: тренинг-менеджеры, профиль-

ные специалисты, наставники. В рамках корпоративного учебного центра используются различные формы обучения, например, тренинги (управленческие, коммуникативные и др.), семинары, лекции, дистанционное обучение по профилю деятельности компании или по специальности.

Выбор направлений обучения в корпоративном учебном центре производится следующим образом:

1. Определяются группы сотрудников, на которых ориентировано обучение (традиционно, это сотрудники, выполняющие основную производственную функцию и менеджеры среднего звена управления)

2. Составляется карта компетенций для каждой группы сотрудников (учитывается актуальная и перспективная ситуация).

3. Составляются программы обучения, позволяющие развить ключевые компетенции сотрудников.

В целом в функции корпоративного учебного центра входит:

- планирование обучения (определение потребности в обучении, выбор программ обучения и исполнителей, формирование плана и графика обучения);
- организация обучения (разработка программ, подготовка исполнителей, подготовка методических материалов, материально-технической базы, формирование групп на обучение);
- мотивирование сотрудников на обучение;
- оценка эффективности системы обучения.

Зачастую корпоративный учебный центр выполняет не менее важные дополнительные функции, в частности:

- формирование корпоративных стандартов деятельности;
- создание и поддержка системы наставничества;
- организация системы дистанционного обучения;
- определение кадрового потенциала компании, формирование кадрового резерва и системы развития персонала;
- организация обучения от внешних провайдеров (партнеры и обучающие организации);
- участие в разработке и реализации мероприятий, направленных на формирование корпоративной культуры компании.

Мощным инструментом адаптации молодых специалистов в организации служит система наставничества. *Наставничество* — это метод обучения, при котором специалист, обладающий опытом, знаниями и высокой результативностью передает свои знания и навыки менее опытным сотрудникам в ходе совместного рабочего процесса (на рабочем месте). Оно является одним из наиболее эффективных методов развития профессионала, в том числе, с точки зрения гарантии усвоения полученных знаний. Наставничество дополняет и позволяет значительно увеличить

результативность обучения, проводимого с отрывом от рабочего процесса (тренинги, лекции, семинары).

Система наставничества позволяет:

- осуществить эффективную и систематическую передачу знаний и опыта наиболее успешных специалистов стажерам;
- передать корпоративные ценности компании, осуществить функцию «общественной памяти», сохранить и накопить опыт компании;
- обеспечить системность, целостность обучения, контроль над усвоением знаний;
- осуществить мотивирующую функцию — реализацию потребности в поддержке;
- достичь высокой результативности;
- обеспечить развитие персонала.

Приведем пример функционирования системы наставничества.

1. Каждый вновь принятый сотрудник (далее — стажер) закрепляется за наставником.

2. Наставник знакомит стажера с культурой компании (история, миссия, ценности, традиции, стандарты), коллективом. Обозначает требования, предъявляемые компанией к специалистам, знакомит с «Планом вхождения в должность».

3. Наставник проводит обучение стажера согласно «Плану вхождения в должность», на личном примере демонстрируя необходимые навыки, объясняя технологии работы, стимулируя стажера к самостоятельной работе, наблюдая и корректируя рабочее поведение стажера. На этом этапе наставник оказывает личную поддержку стажеру в преодолении возникающих трудностей, выступает для стажера в качестве источника необходимой профессиональной и корпоративной информации.

4. По окончании стажировки проводится оценка знаний и навыков стажера, по результатам которой делается вывод о степени успешности прохождения испытательного срока и эффективности работы наставника.

Таким образом, комплексная система адаптации молодых специалистов, сформированная в организации, позволяет, с одной стороны, сотруднику раскрыть свой потенциал, повышает вероятность его успешности в компании, а с другой — работодателю быстрее получить желаемые результаты от сотрудника и сократить период адаптации.

Конечно же, каждая личность должна быть активна, и любая система адаптации без соответствующего участия и мотивации с одной стороны самого молодого специалиста окажется мало эффективной.

Вот простой перечень действий, которые может предпринять молодой специалист, чтобы повысить результативность своей профессиональной адаптации.

1. Еще раз проанализируйте избранную Вами профессию. Взвесьте, ответьте сами себе на вопросы «Хочу ли я, готов ли я посвятить существенную часть своей жизни именно данной деятельности?», «Какая именно деятельность в рамках моей профессии мне ближе всего?» (например, молодой специалист с дипломом инженера связи в рамках своей профессии может как успешно выполнять обязанности по техническому учету (ведущий тип профессии — «человек — знак»), так и справляться с функциями организатора — например, на должности координатора бригад телефонистов (ведущий тип профессии — «человек — человек»).

2. Изучите рынок труда. Проанализируйте, выполнение каких функциональных обязанностей наиболее востребовано, какие требования предъявляют работодатели к потенциальным работникам. Продумайте, в какой организации вы хотели бы работать (ее направления деятельности, особенности культуры, особенности условий труда)? Для какой организации вы будете интересны как работник (ваши знания, навыки, личностные особенности, ваш потенциал)? Какие свои компетенции необходимо еще развить для более успешной работы?

3. Оцените себя как потенциального работника с точки зрения требований рынка труда. У вас есть существенные «плюсы» — например, энергичность, высокий уровень мотивации, открытость всему новому, современные знания, хорошее образование, уверенность в своих силах. При этом, как и у любого специалиста, есть свои ограничения — например, пока еще недостаточный опыт практической работы. Прежде, чем идти на собеседование, продумайте схему самопрезентации — как вы продемонстрируете потенциальному работодателю свои сильные стороны? Какие аргументы приведете, чтобы снять сомнения относительно тех компетенций, которые вам только предстоит развивать? Главное, помните — чем честнее на данном этапе вы будете как с работодателем, так и с самим собой, тем успешнее сложится ваш профессиональный путь в новой компании. В процессе работы «приукрашивание» или «намеренно скрытая» информация довольно быстро обнаруживается и может отрицательно повлиять на решение работодателя о вашей дальнейшей работе в данной организации.

4. Вы трудоустроились в компанию. Продумайте перечень ваших действий для того, чтобы быстрее освоиться на рабочем месте. Найдите ответы на вопросы: «Где я могу уточнить необходимую мне информацию?», «К кому из опытных сотрудников я могу обращаться за профессиональным советом?», «Каких результатов в ближайшее время ждем от меня работодатель и как я могу их достичь?», «Какая атмосфера царит в коллективе? Что здесь принято? Что недопустимо? Что я могу сделать для того, чтобы скорее влиться в коллектив?»

Главное — помните: если у вас есть желание стать хорошим востребованным специалистом, и вы правильно выбрали свою профессию, ваш профессиональный путь обязательно сложится успешно.

### Вопросы и задания для самопроверки

1. Как вы можете охарактеризовать современную ситуацию на рынке труда? Положение молодых специалистов на рынке труда?
2. Какие меры и кто может предпринять для того, чтобы сделать процесс адаптации на рынке труда более быстрым и эффективным?
3. Сформулируйте план собственных действий, которые позволят вам быть успешным и результативным при трудоустройстве после завершения обучения.

### Рекомендуемая литература

*Андропова Е. В.* Социальная адаптация молодежи к региональному рынку труда: социологический аспект: автореф. дис. на соискание учен. степ. канд. социол. наук. — М., 2004.

*Голубева Н. М.* Адаптация студента вуза к профессиональной деятельности: автореф. дис. на соискание учен. степ. канд. психол. наук. — Н., 2004.

*Стародубцева Л. С.* Формирование мотивационной включенности студентов в учебную деятельность как фактор адаптации к профессии: (на материале педагогического колледжа). — Самара, 2006.

*Безюлева Г. В.* Психолого-педагогическое сопровождение профессиональной адаптации учащихся в системе профессионального образования: автореф. дис. на соискание учен. степ. канд. психол. наук. — М., 2006.

*Яруллина Л. Р.* Формирование когнитивно-регулятивного механизма эффективного поведения молодых специалистов на рынке труда: автореф. дис. на соискание учен. степ. канд. психол. наук. — Казань, 2005.

*Федорова П. С.* Оптимизация социально-психологической адаптации молодых специалистов через организацию внутрифирменного обучения: автореф. дис. на соискание учен. степ. канд. психол. наук. — Ярославль, 2007.

*Скопылатов И. А., Ефремов О. Ю.* Управление персоналом: университетский учебник. — СПб., 2000.

Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. — СПб., 2001.

Психология менеджмента / под ред. Г. С. Никифорова. — Харьков, 2002.

Организационная психология / сост. и общ. ред. Л. В. Винокурова, И. И. Скрипюка. — СПб., 2001.

## ПСИХОЛОГИЯ ОТНОШЕНИЯ К СОБСТВЕННОСТИ

### 20.1. Потребности человека и отношения собственности

Во взаимодействии психики человека с социально-экономической реальностью порождаются психолого-экономические явления, которые исследует *экономическая психология* — междисциплинарная наука о психологии активности хозяйствующего субъекта (единичного, группового, совокупного), алгоритмы действий и оценок которого определяются базисными инстинктами, социальными чувствами и другими мотивами. Экономическая психология изучает механизмы человеческой психики, которые формируют реакции и состояния человека и сообществ в ответ на изменение реалий и факторов экономики (например, изменяются способы производства, отношения денежные и собственности, условия найма, труда и оплаты).

Понятие «собственность» обозначает различные аспекты отношения людей по поводу вещей. Правовой смысл собственности связан с идеей права, его объекта и субъекта. Факт принадлежности собственности человеку или группе людей, организации, региону, району, государству определяет юридические права на объекты и характеристику имущественного состояния. Согласно Римскому праву собственности, традициям которого следуют в Европе, различают три функции этого права: владение, пользование, распоряжения (управления). В островном государстве Британии право собственности имеет больше функций. Возможности прав и состояний собственности пронизывают все экономические отношения и процессы производства, распределения, обмена и потребления благ.

При государственной собственности объектами, вменными государству, управляют и распоряжаются представители государственной власти. Коллективная собственность предполагает права совместного владения, пользования, распоряжения средствами и продуктами производства группой людей кооперативной, акционерной, трудовой, общественной организации. Частная собственность состоит в абсолютном праве физического или юридического лица на конкретное имущество.

Политический аспект собственности связан с состоянием обладания вещами и мерой власти над ними. Этический аспект (часто упускаемый из виду в России) состоит в осознании собственником социальных обязательств и ответственности перед обществом. В философии понятие *с.* наполняется мировоззренческим смыслом, выступает феноменом общественно-производственной жизни и определяется как система объективных отношений между людьми по поводу присвоения средств и результатов производства.

В психоаналитической интерпретации вещи служат проекцией потребностей и решают проблемы персональных отношений человека. Например, по мнению Ж. Бродрийяра, коллекционеры в вещах «тиражируют» свою личность, стремясь неосознанно обрести бессмертие. В человеческих цивилизациях институт собственности решает ряд проблем, вызванных потребностями людей.

Собственность обеспечивает человеку автономию и свободу, помогает осознать свою значимость, отстоять достоинство, защитить свою личность от вторжения других людей и официальной власти. Реализуясь в объектах, собственность исполняет функцию удовлетворения потребностей в существовании (быть сильным, защищенным, уверенным в завтрашнем дне), а также социальных потребностей (в уважении со стороны других и самоуважении). Собственность удовлетворяет потребность во власти и влиянии на других (имущественные права предоставляет право голоса и социально-политическую позицию), собственность реализует потребность в сопричастности к делам группы и включает человека в процесс воспроизводства благ непосредственно.

Частная собственность имеет духовное значение. При ее наличии повышается эффективность (результативность) экономической деятельности человека, его самостоятельность и ответственность в принятии решений и в осуществлении творческих замыслов. Отношения *с.* изменяются в историческом и социальном времени посредством национализации, приватизации и др.

### 20.2. Изменения в отношении к собственности

Психологическое исследование отношения к собственности показало, что в начале периода в выборке частной собственностью владели только 5,2 % респондентов, другая часть из них — 9,6 % — считали себя акционерными (групповыми) собственниками, и 85,1 % респондентов владельцами собственности себя не считали, но желали ими быть (1992 — 2006 гг.)<sup>1</sup>. (Сравните: в Японии

<sup>1</sup> *Троицкая И. В.* Психология отношения к экономическим явлениям. — СПб., 2004; Отношение субъекта труда различных поколений к ресурсам жизнедеятельности // Вестник Кыргызско-Славянского университета. — 2007. — Т. 7. — № 5.

95 %, а в США 70 % населения — собственники). Отношение к частной собственности представителей социальных групп различалось. Предприниматели относились к ней практически, как области самоутверждения. Они, несмотря на ощущения опасности и настороженности, проявляли системный подход при решении связанных с ней проблем; были готовы оказать сопротивление внешним воздействиям. Часть бюджетных работников проявили по поводу собственности переживания, наполненные возбуждением, тревогой, беспокойством, страхом, стремление избежать ответственности, снижение социальной активности. Отношение учащихся к частной собственности было экспрессивным и эксцентричным.

С течением времени в содержании эмоционального отношения к частной собственности у всех социальных групп значимо преобладало переживание тревоги и дискомфорта. У групп младшего и среднего поколения людей отрицательные переживания содержались в отношении к государственной собственности, к которой старшее поколение проявляло больше положительных эмоций. Младшее и среднее поколение положительно относилось к интеллектуальной собственности, к которой люди старшего поколения, напротив, проявляли больше отрицательных эмоций.

Проблемы отношения собственности в российских условиях существуют на мега-(институциональном и идейно-понятийном), макро-(государственном), мезо-(организационном) и микро-(личностно-групповом) уровнях. Во-первых, отсутствует содержательное и бытийное определение понятия «собственность», многозначно словосочетания «государственная собственность», «общественная собственность», «национальное имущество». Не ясно, кто собственник-хозяин такого имущества — нация, общество, государство; каждый ли гражданин этого государства? Во-вторых, есть проблема функционирования общественной ренты. В доходах российского бюджета рентная плата за использования объектов общественной монополии составляла временами 4 %, а рента за коммерческое использование национального имущества — всего 2 %!<sup>1</sup>

В-третьих, неопределенность первых двух положений препятствует решению острой проблемы российской экономики, «владельцев огромными богатствами» в обществе нищающих граждан. В-четвертых, согласно Г. Клейнеру, подавляющая трудоспособная (экономически активная) группа людей в России находится в ситуации несогласованности юридического и фактического состояния акционерных (групповых) собственников. Например, в США

к началу 90-х гг. XX в. было более 12000 компаний, акционерный капитал которых полностью или частично принадлежал занятым в них людям. В законном основании их коллективно-долевой собственности лежит право частной собственности, которое дает возможность получить свою долю по выходу из предприятия.

Долевое участия в прибылях предприятия дополнительно мотивирует к труду, так как усиливает заинтересованность в повышении производительности, создается пенсионный фонд работника на «месте», актуализирует чувство «хозяина» производства, реализуется потребность в контроле над ситуацией. Таким образом, обучение навыкам обращения с групповой (акционерной) собственностью — это ближайшая задача участников российской экономической действительности XXI в. А тем временем в современной экономике возрастает значение интеллектуальной собственности (см. ч. II, гл.22).

### Вопросы и задания для самопроверки

1. Определите понятия «собственность» и перечислите ее виды.
2. Какие потребности человека удовлетворяет частная собственность?
3. Что изучает экономическая психология?

### Рекомендуемая литература

- Бодрийяр Ж.* Система вещей / пер с фр. С. Зенкина. — М., 2001.
- Бункина М. К., Семенов В. А.* Экономика и психология. — М., 1998.
- Дейнека О. С.* Экономическая психология. — СПб., 2000.
- Клейнер Г.* Современная экономика России как «экономика физических лиц» // Вопросы экономики. — 1996. — № 4. — С. 81—95.
- Львов Д., Гребенников В., Устюжанина Е.* Концепция национального имущества // Вопросы экономики. — 2001. — № 7. — С. 139—153.
- Олейник А. Н.* Институциональная экономика. — М., 2000.
- Психология и экономика. — Москва; Калуга, 2000.
- Сейфуллаева М. Э.* Экспортный потенциал российских регионов в условиях глобализации мировой экономики // Маркетинг. — 2001. — №1. — С. 3—13.
- Троицкая И. В.* Психология отношения к экономическим явлениям. — СПб., 2004.
- Троицкая И. В.* Отношение субъекта труда различных поколений к ресурсам жизнедеятельности // Вестник Кыргызско-Славянского университета. — 2007. — Т. 7. — № 5. — С. 83—88.

<sup>1</sup> *Сейфуллаева М. Э.* Экспортный потенциал российских регионов в условиях глобализации мировой экономики // Маркетинг. — 2001. — № 1.

Глава 21  
**ПСИХОЛОГИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОГО  
ТВОРЧЕСТВА**

**21.1. Сущностные признаки предпринимательской  
деятельности**

Творчеством в экономике называют предпринимательскую деятельность, или предпринимательство — «процесс создания чего-то нового, обладающего ценностью; процесс, поглощающий время и силы, предполагающий принятие на себя финансовой, моральной и социальной, ответственности; процесс, приносящий в результате денежный доход и удовлетворение достигнутым»<sup>1</sup>. Благодаря предпринимательским усилиям фирмы, общества, государства преодолевают экономический кризис.

Предпринимательство в мировой экономической системе — один из типов организационно-хозяйственной культуры, основывающейся на приоритете отношений частной собственности и требовании обязательного получения прибыли. Выделяют также патриархальный (общинная собственность и главенство старейшины), бюрократический (государственная собственность и послушание начальника), корпоративный (интеллектуальная собственность и индивидуально-личностная ответственность) типы организационно-хозяйственной культуры.

Согласно классике экономики и социологии австрийцу Й. Шумпетеру, народное хозяйство, основанное на рыночных принципах, господстве частной собственности, разделении труда и свободной конкуренции развивается лишь тогда, когда происходят непрерывные изменения хозяйственного кругооборота, которые случайны и порождаются самой экономикой. Форма и содержание такого развития определяются понятием «осуществление новых комбинаций». Хозяйственный субъект, осуществляющий новые комбинации и выступающий тем самым в качестве активного агента развития — это предприниматель (один человек, группа, организация, общество, государство). Производство состоит в комбинировании имеющихся в среде вещей и сил.

1

<sup>1</sup> Хизрич Т., Питерс М. Предпринимательство: пер. с англ. — М., 1992. — Вып. 1. — С. 26.

Процесс развития хозяйства или предпринимательского процесса характеризуют:

- изготовление нового еще неизвестного потребителям блага или создание нового качества того или иного блага;
  - внедрение нового, в данной отрасли промышленности еще практически неизвестного метода (способа) производства, в основе которого не обязательно лежит научное открытие и который может заключаться так же в новом способе коммерческого использования соответствующего товара;
  - освоение нового рынка сбыта, т.е., такого рынка, на котором до сих пор данная отрасль промышленности этой страны еще не была представлена, независимо от того, существовал этот рынок прежде или нет;
  - получение нового источника сырья или полуфабриката, равным образом независимо от того, существовал этот источник прежде или просто не принимался во внимание, или считался недоступным, или его еще только предстояло создать;
  - проведение соответствующей реорганизации, например, обеспечение монопольного положения (посредством создания треста), или подрыв монопольного положения другого предприятия.
- Таким образом, предприниматели «двигают» развитие хозяйства. По мнению Й. Шумпетера, они — творцы в экономике.

**Предпринимательская деятельность** — это активность человека или группы в напряженной общественно значимой ситуации, результатом которой является порождение новой энергозаряженной структуры в хозяйственной среде посредством внутрииндивидуального, интеллектуального (культурно-образовательного, социально-опытного, природного) источника — субъектного потенциала человека.

Общество может тормозить или сопутствовать предпринимательской деятельности. Эффекты предпринимательской деятельности значительны, если: в обществе складываются условия для нововведений; формируются правовые основы свободной экономической деятельности; общественный разум осознает необходимость нововведений. Предпринимательская деятельность зависит также от технологичности общества; от социально-политической ситуации в нем; от соотношения этих компонентов с уровнем мирового хозяйства и культуры.

В социально-экономической среде, как и в целом в обыденной жизни, у людей могут проявляться такие чувства, как зависть, подозрительность в отношении высоких доходов других. Преуспевание соседа или коллеги, обогащение какой-то группы может вызывать недовольство, чувство обделенности и злости. Поэтому, несмотря на то, что предприниматели, стремясь к своей выгоде, попутно обогащают общество, в общественном сознании ино-



гда существует негативная установка на предпринимателей и их деятельность, независимо от того, будет ли это варварский или цивилизованный вариант предпринимательства.

Субъект предпринимательской деятельности любого уровня сложности преследуют следующие цели: извлечение прибыли, расширение дела, приобретение известности или завоевание ниши рынка, достижение стабильности.

Внешние характеристики предпринимательской деятельности совпадают с производимыми эффектами — претворением идей в деловые возможности; создании новых рабочих мест, появлением профессий, товаров, продуктов, услуг, потребностей и ниш рынка.

Для человека в деятельности такого рода свойственна *предприимчивость*. Эта способность состоит в том, что в новой хозяйственной ситуации человек своими смелыми, решительными, инициативными действиями обеспечивает новую выгоду и преимущества для удовлетворения потребностей. Предприимчивость связана со смекалкой, хитростью, ловкостью, гибкостью сознания, настойчивостью, находчивостью, готовностью к риску. Согласно Г. К. Гинсу, ей присущ утилитарный характер, ее эффект проявляется в расширении хозяйственной деятельности, в принятии риска и ответственности на себя (возможности неудачи, опасности) за план и только мысленно предвидимые результаты.

*Предпринимательское поведение*, по мнению Й. Шумпетера, — это особый тип поведения, когда субъект делает не то, что другие и не так, как другие (в хозяйстве). Своеобразие выделенного типа поведения заключается в огромном напряжении духовных сил, неавтоматических поступках, свободе от рутины, умении действовать в непривычных рамках, в отсутствии необходимых для принятия решений правил. Это поведение предполагает способность видеть вещи в таком свете, который нельзя обосновать настоящим моментом, способность отделять существенное от несущественного, когда еще неизвестны принципы осуществления предприятия. Главным являются сила воли, реализм, игра воображения, духовная раскрепощенность, наличие энергии, объем которой выходит далеко за пределы потребностей трудовых будней. Это качество своеобразное и в природе встречается очень редко. Мотивация поведения хозяйственных субъектов не проста. Мотивы предпринимателей: наличие своей империи, формирование своей династии, обретение простора, власти, желания борьбы и стремления к успеху ради успеха (величина прибыли безразлична). Предпринимателей «ведут» радость творчества, отвага, избыток сил. Это — способ реализации себя в жизни.

Предпринимательское поведение, как подчеркивал Й. Шумпетер, может проявить и домашняя хозяйка, и вождь индейского

племени, и ребенок, но воспринять предпринимателя как деятеля можно лишь тогда, когда результат его работы приобретает общественную значимость.

Этапы предпринимательской деятельности можно наблюдать на уровне макро-, мезо- и микросоциума (на уровне отдельного предпринимателя). Человечество анализирует предпринимательство как явление немногим более пятисот лет. В истории России отмечен ряд пиков предпринимательской активности. Первый из них совпал с отменой крепостного права и созданием в 1861 г. бароном фон Штиглицем первого коммерческого банка. Следующий пик стимулировали новая экономическая политика (НЭП) в 20-е гг. XX в., кооперативное движение в 80-е гг. XX в. и перестройка в 90-е гг. XX в.

В деятельности отдельного предпринимателя выделяют следующие стадии: поиск новой идеи, ее оценка; составление бизнес-плана; поиск необходимых ресурсов; управление созданным предприятием. На стадии *поиска новой идеи* происходит планомерный или произвольный отбор информации из общения с людьми, анализа прессы и литературы, осознания нужд общества и собственного окружения. Осуществляется итеративный синтез: нужды общества соотносятся с научными методами и существующими технологиями. *Составление бизнес-плана* — это определение сегмента рынка (акция может происходить и в голове предпринимателя), его размера, расчет и обдумывание основных характеристик сегмента: составление планов маркетинга, производственного и финансового обеспечения. В *выявлении ресурсов (источников действия) предприятия* важно представить, что главное, что второстепенное в деле с моральной, технической, экономической, интеллектуальной точки зрения. На этой же стадии осуществляется контроль и коррекция планов с идеями.

Осуществление *управление предприятием* требует от человека умений и навыков по руководству людьми и подразделениями, удержание в конкурентной среде, оценку потенциала дела в целом и создание капитала (закрепление ресурсов) для воспроизводства. Предприниматели в этот момент затевают другое дело, оставляя предприятие на менеджеров. Каждая стадия сопровождается контактами с людьми, которые составляют социальный ресурс успеха предприятия. Поэтому предпринимателям, как и менеджерам, необходимо совершенствоваться в искусстве межличностного и делового общения, в овладении организационно-психологическими методами принятия решений.

Психолог С. К. Рошин приводил такие критерии преуспевающего предпринимателя: ориентация на собственный анализ, собственная оценка всей текущей информации, малая подверженность конформным влияниям, стремление прогнозировать и природный интеллект,

эрудиция, экономические успехи за 20 лет и стабильность роста, измерения инновационности и скорость реагирования на конкурентный рынок. Всемирно известные фирмы сравнивались по многим критериям. В результате из 62 осталось 15 победительниц, среди которых были и такие: «Проктер энд Гембел», «Боинг», «Ай Би СИ» и др. Лучших из лучших предпринимательских фирм отличало следующее: ориентация на время (опережающая, передовая тактика поведения), близость к потребителю («лучшая реклама — довольный покупатель», Г. Форд), автономия (свое внутреннее творчество), производительность через людей и специализация, децентрализации власти, а также отличное качество товара, высококачественное обслуживание. Важными были способность быстро реагировать при изменении спроса (гибкость), квалифицированный менеджмент, честность и порядочность в ведении дел и конкурентоспособность.

*Способ предпринимательской деятельности* заключается в особенностях мышления предпринимателя, который осознает, что производство не создает новые ресурсы. Тогда в результате особого мышления предпринимателя порождаются новые функции продукта и пустоты рынка, формируются потребности и запросы на этот продукт (П. Г. Щедровицкий).

Внутренние признаки предпринимательской деятельности определяются индивидуально-психологическими особенностями ее субъекта.

## 21.2. Индивидуально-психологические особенности предпринимателя

Предприниматель — это человек, создающий ресурсы развития ситуации за счет своего субъектного потенциала тогда, когда энергия среды стремится к нулю (условно исчерпана). В этом случае человека действия, способного проявить комплексное индивидуально-личностное качество «помехоустойчивость на социальном уровне» можно назвать предпринимателем. *Помехоустойчивость* в инженерной и общей психологии определяется, как способность человека эффективно выполнять деятельность в условиях разной степени напряженности, в том числе, стрессовых, не относя шуму и помехи к числу значимых, полезных сигналов.

Утверждают, что предприниматели как социальный слой населения составляют не более 5%. Как в любом виде творчества, предпринимательский талант развивается со временем. Критический возраст для занятия предпринимательством — 22 — 25, 30, 35, 40, 45, 50 лет. Примером тому могут служить биографии известных предпринимателей — Генри Форда, Эндру Карнеги, Саввы Морозова и многих других.

Деятельность предпринимателей ограничивается либо объективной целесообразностью, либо желанием самого человека. К числу наиболее распространенных мотивов предпринимательской деятельности относятся: максимальный контроль над своим будущим; надежда объединить работу и личную жизнь; возможность реализовать способности; стремление распространить свой стиль и образ жизни на сферу деловой активности; желание получить вознаграждение за труд и обеспечить рост благосостояния.

Поступок человека обычно выстраивается в русле ведущего мотива. Критерием выбора являются ценности. Российские предприниматели на первое место по важности поставили будущее своих детей; на второе — здоровье свое и своих родных; на третье — стабильность и мир; на четвертое — возможность самореализации и личный успех; на пятое — уважение других и счастливую семейную жизнь; нравственность и достаток; на самое последнее, шестое место — власть и подчинение других. Спужеские отношения в предпринимательских семьях, как правило, складываются не просто.

В исследовании, проведенном в середине девяностых годов прошлого века, были выявлены психологические особенности предпринимателей, отличающие их от представителей других социальных групп России. Оказалось, что предприниматели отличаются более высоким уровнем осознания собственных проблем, большей импульсивностью, спонтанностью поведения, оптимистичностью. Предприниматели продемонстрировали большую избирательность в общении. Они менее критичны к своей интеллектуальной продукции, более раскованны в мыслительной деятельности. Индивидуалистичность у предпринимателей мужчин выражена сильнее, чем у женщин.

В целом, индивидуально-психологический облик предпринимателей характеризуют следующие черты:

- готовность к энергозатратам, труду, расширению знаний о законах и чувствительность к восприятию новых стимулов;
- ответственность и развитый внутренний контроль управления ситуациями;
- способность в трудных ситуациях «сосуществовать» с проблемой и строить ситуацию по-новому при сохранении цели; стремление к реализации своего индивидуально-психологического потенциала в разнообразных видах деятельности независимо от устоявшихся социальных норм;
- сдержанность, требовательность в оценке результатов деятельности;
- высокое эмоционально-психическое напряжение как показатель индивидуально-личностных энергоресурсов; собранность при повышенном уровне тревоги.

## РОЛЬ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ РЕСУРСОВ В ЭКОНОМИКЕ

Конечно, люди, занимающиеся предпринимательской деятельностью, обладают разными характерными чертами: среди них можно встретить экстравертов и интровертов; интерналов и экстерналов. В отношениях с другими социальными группами, например, с чиновниками, предпринимателей отличает особое, часто конфликтное поведение.

Предприниматели в большинстве жизненно значимых ситуаций полагаются на свои силы и берут ответственность на себя. В ситуациях успеха и неудачи предприниматели меньше мечтают и раскачиваются, быстрее сосредоточиваются и переходят от решения одной проблемы к другой. Исследование различия смыслов состояния «успеха — неуспеха» показало, что только предприниматели понимали удачу, как выполнение дела, действий в полную силу своих способностей, а неудачу рассматривали как неполное использование всех ресурсов индивидуальных способностей и резервов ситуации.

### Вопросы и задания для самопроверки

1. Определите понятие «предпринимательство».
2. Назовите характеристики этапов и стадий предпринимательской деятельности.
3. В чем состоят эффекты предпринимательской деятельности для общества?
4. В чем состоит предприимчивость?
5. Какие черты характеризуют предпринимательское поведение по описанию Й. Шумпетера?
6. Определите понятие «предприниматель».
7. Перечислите индивидуально-личностные особенности предпринимателя.
8. Какие условия в обществе стимулируют предпринимательскую активность?

### Рекомендуемая литература

- Гинс Г. К.* Предприниматель. — М., 1991.
- Мартынов С.* Деловая Россия. История в лицах. — СПб., 1993.
- Роцин С. К.* Предпринимательская деятельность: психология и идеология // Психологический журнал. — 1995. — № 1(160). — С. 31—42.
- Троицкая И. В.* Психология предпринимательства // Практическая психология: учебник для вузов / под ред. М. К. Тутушкиной. — СПб., 2001. — Ч. 3. — Гл. IV. — С. 247—267.
- Форд Г.* Моя жизнь. Мои достижения: пер. с англ. — М., 1990.
- Хизрич Р., Питерс М.* Предпринимательство: пер. с англ. — М., 1992. — Вып. 1.
- Шихирев П. Н., Нестик Т. А.* Социально-психологические аспекты межгруппового конфликта предпринимателей и чиновников // Социально-психологические исследования руководства и предпринимательства: сб. науч. тр. / отв. ред. А. Л. Журавлев, Е. В. Шорохова. — М., 2009. — С. 127—146.

### 22.1. Понятие интеллектуального ресурса

В настоящее время современное общество находится в процессе перехода к постиндустриальному обществу. Основным признаком общества такого типа является снижение роли материальных факторов производства и повышение значимости информации и знаний как основных производственных ресурсов.

В целом постиндустриальную экономику характеризуют следующие особенности:

- интеллектуализация используемых технологий, обеспечивающая резкое повышение производительности труда;
- рост наукоемкости товаров;
- существенное повышение значения деятельности, связанной с производством, хранением, передачей и производством знаний;
- глобализация мировой экономики и жесткая конкуренция приводит к сокращению жизненного цикла продукции и к необходимости постоянного внедрения инноваций.

Основными движущими факторами российской экономики чаще всего считают сырьевые ресурсы. Вместе с этим зависимость экономики от положения в топливно-сырьевом секторе порождает неустойчивость дальнейшего роста. Для того чтобы экономический рост приобрел иное качество, стал более устойчивым, следует найти другие факторы роста экономики. Такая задача ставится в Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации, охватывающей период до 2020 г. Концепция рассматривает 3 сценария долгосрочного развития экономики: инерционный, экспортно-сырьевой, инновационный. Согласно ей, именно инновационный сценарий в результате инвестиций в человеческий капитал и высокотехнологичные производства приведет экономику к устойчивому экономическому росту. Такой сценарий обеспечит переход российской экономики к постиндустриальной модели развития, в которой ведущую роль будут играть интеллектуальные ресурсы.

По оценкам экспертов, накопленная интеллектуальная ответственность в России оценивается в 400 млрд долларов, в России

**Некоторые определения, характеризующие интеллектуальные ресурсы**

Термин	Определение
«Интеллектуальная собственность»	Совокупность прав на результаты творческой деятельности
«Интеллектуальные активы»	Совокупность информационно-интеллектуальных ресурсов и продуктов
«Интеллектуальный капитал»	Совокупная разница между рыночной стоимостью компании и стоимостью ее материальных активов
«Интеллектуальные ресурсы»	Совокупность различных форм объективированных знаний, имеющих коммерческую ценность
«Человеческий капитал»	Совокупность знаний, умений, навыков и мотиваций, которые имеет каждый человек
«Информация»	Сведения об окружающем мире, которые уменьшают имеющуюся степень неопределенности
«Знания»	Совокупность информации, которой обладает человек и общество
«Нематериальные активы»	Активы, не имеющие материального воплощения, возникающие на основе владения объектами интеллектуальной собственности и оформленные в соответствии с действующим законодательством

Третий этап включает:

- появление изобретений;
- промышленных образцов;
- полезных моделей;
- товарных знаков;
- формирование деловой репутации фирмы (good-will);
- появление ноу-хау (способов, методов производства).

Четвертый этап состоит в оформлении исключительных прав на объекты интеллектуальной собственности путем получения следующих документов, которые удостоверяют факт появления этих объектов:

- патентов (на изобретения, промышленные образцы);
- свидетельств на (полезные модели);

проживают 12 % численности всех ученых мира. Вместе с тем, наша страна контролирует менее 0,5 % рынка наукоемкой продукции. Однако, по оценкам специалистов, сохранившийся отечественный научный потенциал при грамотном его использовании за 10 — 12 лет позволил бы России войти в группу стран-лидеров. Поэтому очень важно менеджерам и экономистам российских предприятий понимать сущность интеллектуальных ресурсов и изучать способы эффективного их использования.

Экономическая теория выделяет несколько видов ресурсов, необходимых для функционирования хозяйственной системы. Это природные, трудовые, финансовые, материальные, интеллектуальные и информационные, энергетические ресурсы и время. Особенно важным ресурсом для российской экономики является интеллектуальный ресурс.

В литературе встречаются понятия, близкие к понятию «интеллектуальный ресурс»: «интеллектуальный капитал», «интеллектуальный потенциал», «интеллектуальная собственность». В таблице 4 приводятся определения этих понятий.

***Интеллектуальные ресурсы представляют собой совокупность накопленных знаний, разработанных технологий и научных открытий.*** Интеллектуальные ресурсы предприятия включают в себя результаты творческого и интеллектуального труда людей, а также организационные знания, присущие данному предприятию, которые объективизируются в следующих формах: человеческий капитал, интеллектуальная собственность, информация, знания, инновации, технологии ведения бизнеса, организационная (корпоративная) культура. Они выступают основой создания очень важных активов предприятия — нематериальных активов.

Имущество (активы) предприятия состоит не только из зримо отождествляемых объектов (это здания, инвентарь, оборудование, запасы на складе и подобное), но и из объектов, требующих идентификации. Ими являются объекты интеллектуальной собственности (изобретения, промышленные образцы, полезные модели, результаты творческой деятельности, на которые распространяется авторское право, товарные знаки), так называемых нематериальных активов.

Приведем этапы образования интеллектуальных ресурсов.

Первый этап включает формирование идеи на основе знаний, накопленного опыта, квалификации, выдвинутых гипотез.

Второй этап предполагает:

- проведение научных исследований и опытно-конструкторских разработок;
- разработка новых способов производства;
- разработка новых технологий.

- охранных грамот (на товарные знаки);
- создание специальной документации, содержащей информацию о ноу-хау.

Пятый этап заключается в оформлении объектов интеллектуальной собственности в финансовой отчетности предприятия (то есть постановка на учет) — создание нематериальных активов фирмы. Вместе с этим объект интеллектуальной собственности вводится в хозяйственный оборот, то есть становится товаром.

Шестой этап требует создание адекватной стоимости путем включения в цену изделия затрат, связанных с такими неминуемыми процессами, как:

- изобретения;
- промышленные образцы;
- полезные модели;
- товарные знаки;
- ноу-хау.

На каждом из названных этапов происходит функционирование интеллектуальных ресурсов и происходит *процесс образования интеллектуального капитала*.

Важными этапами образования интеллектуального капитала являются:

- оформление исключительных прав на объекты интеллектуальной собственности. Именно с этого момента юридически начинают существовать объекты интеллектуальной собственности;
- постановка на учет на предприятии (путем занесения информации о стоимости объектов интеллектуальной собственности в бухгалтерский баланс и в соответствующие документы). С этого момента появляются нематериальные активы компании, которые при правильном оформлении становятся товаром и могут быть проданы или обменены, а также включены в стоимость товаров и услуг и, таким образом, могут создавать стоимость.

Таким образом, объекты интеллектуальной собственности — это юридическая форма существования интеллектуальных ресурсов, а нематериальные активы — учетно-экономическая форма их существования.

## **22.2. Юридические и учетные аспекты функционирования интеллектуальных ресурсов в экономике: интеллектуальная собственность и нематериальные активы**

*Интеллектуальная собственность* — это исключительное право как личного, так имущественного характера на результаты интеллектуальной и творческой деятельности человека, а также

на приравненные к ним объекты (товарные знаки, фирменные наименования, открытия, коммерческую тайну).

Юристы выделяют 4 большие группы интеллектуальной собственности:

- объекты авторского права (произведения литературы, искусства, декоративно-прикладного творчества);
- объекты промышленной собственности (изобретения, промышленные образцы и полезные модели);
- средства индивидуализации (товарные знаки, знаки обслуживания, фирменные наименования, наименования мест происхождения товаров);
- нетрадиционные объекты интеллектуальной собственности (селекционные достижения, топологии интегральных микросхем, программы ЭВМ и базы данных, коммерческая тайна фирмы).

С 1 января 2008 г. вступила в силу часть 4 Гражданского кодекса, которая регулирует правовые отношения в сфере интеллектуальной деятельности. Статья 1225 части 4 Гражданского кодекса определяет, что результатами интеллектуальной деятельности и приравненными к ним средствами индивидуализации юридических лиц, товаров, работ, услуг и предприятий, которым предоставляется правовая охрана (интеллектуальной собственностью), являются:

- произведения науки, литературы и искусства;
- программы для электронных вычислительных машин (программы для ЭВМ);
- базы данных;
- исполнения;
- фонограммы;
- сообщение в эфир или по кабелю радио- или телепередач (вещание организаций эфирного или кабельного вещания);
- изобретения;
- полезные модели;
- промышленные образцы;
- селекционные достижения;
- топологии интегральных микросхем;
- секреты производства (ноу-хау);
- фирменные наименования;
- товарные знаки и знаки обслуживания;
- наименования мест происхождения товаров;
- коммерческие обозначения.

До 1 января 2008 г. функционирование объектов интеллектуальной собственности регулировалось специальными законами, такими, как: «Об авторском праве и смежных правах», «О правовой охране программ для ЭВМ и баз данных», Патентный закон РФ,

«О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров», «О селекционных достижениях», «О правовой охране топологий интегральных микросхем».

В бухгалтерском учете для целей отражения в документации к объектам интеллектуальной собственности применяется понятие «нематериальные активы». Согласно п. 3 Положения по бухгалтерскому учету «Учет нематериальных активов» ПБУ 14/2000 для принятия нематериальных актив к учету должны выполняться следующие условия:

- отсутствие материально-вещественной (физической) структуры;
- возможность идентификации организацией от другого имущества;
- использование в производстве продукции, выполнения работ, оказания услуг либо для управленческих нужд;
- использование в течение длительного времени;
- запрет на его последующую продажу;
- способность приносить организации экономические выгоды в будущем;
- наличие надлежаще оформленных документов, подтверждающих существование самого актива и исключительного права у организации на результаты интеллектуальной деятельности (патенты, свидетельства, другие охранные документы, договор уступки (приобретения) патента, товарного знака и т.д.).

При выполнении условий п. 3 ПБУ 14/2000 в бухгалтерском учете в составе нематериальных активов учитываются:

- исключительное право патентообладателя на изобретение, промышленный образец, полезную модель, селекционные достижения;
- исключительное авторское право на программу ЭВМ, базу данных;
- исключительное право владельца на товарный знак и знак обслуживания, наименование места происхождения товаров;
- имущественное право автора и иного правообладателя на топологии интегральных микросхем;
- деловая репутация организации, которая определяется расчетным путем как разница между суммой уплачиваемой продавцу за организацию (имущественный комплекс), и суммой всех активов и обязательств по бухгалтерскому балансу этой организации на дату покупки;
- организационные расходы (расходы, связанные с образованием юридического лица, признанные в соответствии с учредительными документами частью вклада учредителей в уставный капитал)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Панченко Т. М. Интеллектуальная собственность: бухгалтерский учет, налогообложение. — М., 2007.

Анализируя приведенный выше перечень можно заметить, что не все объекты интеллектуальной собственности могут быть учтены в бухгалтерском учете организации в качестве нематериальных активов. Так, например, из ПБУ 14/2000 следует, что в состав нематериальных активов не входят такие объекты интеллектуальной собственности, как: права, возникающие из лицензионных договоров на использование патентов на изобретения, промышленные образцы, селекционные достижения, из свидетельств на полезные модели, товарные знаки и знаки обслуживания, прав на ноу-хау и др.

Следует отметить, что, несмотря на то, что Российская Федерация давно является участницей всех основных международных конвенций, которые регулируют правоотношения в области интеллектуальной собственности, российское законодательство и правоприменительная практика в этой области находятся в постоянном развитии. Поэтому не исключено, что и в области учета нематериальных активов также могут произойти изменения.

На сегодняшний день интеллектуальные ресурсы российскими предприятиями используются неэффективно. На наш взгляд, это происходит, в первую очередь, ввиду непонимания менеджментом предприятия экономического эффекта функционирования результатов интеллектуальной деятельности. Это, в свою очередь, ведет к тому, что интеллектуальные ресурсы на уровне предприятий не идентифицируются, не проводится их аудит, они не ставятся на учет, как следствие, не приносят предприятию доход. О существовании этих проблем пишут многие специалисты в области интеллектуальной собственности. Последующие подглавы помогут Вам понять, в чем состоит экономический эффект функционирования интеллектуальных ресурсов.

### 22.3. Экономический эффект функционирования интеллектуальных ресурсов

*Интеллектуальная собственность* с экономической точки зрения является имущественным правом, которое может приносить правообладателю определенный доход. Особенностью объектов интеллектуальной собственности является то, что их функционирование может приносить предприятию прибыль. Каким образом?

Дело в том, что в отличие от других активов, которые с течением времени амортизируют, изнашиваются, переносят полностью свою стоимость на продукцию предприятия и практически выходят из состава активов, нематериальные активы повышают

свою стоимость с увеличением объемов производства. В зависимости от выбранной стратегии, конъюнктуры рынка, качества менеджмента, нематериальные активы могут стать основным источником роста стоимости компании. Так, по данным британского Института защиты торговых знаков, за период с 1980 по 2000 г. в Великобритании и США отношение балансовой стоимости компаний к их рыночной стоимости уменьшилось в пять раз. В развитых компаниях только около 30 % рыночной стоимости компании отражается в балансе, все остальное приходится на нематериальные активы: ноу-хау, патенты, деловую репутацию (гудвилл), авторские права и товарные знаки. Так, например, в British Petroleum соотношение материальных и нематериальных активов — 29:71, в Coca-Cola — 4:96.

О том, насколько высока стоимость нематериальных активов, свидетельствуют суммы сделок по покупке компаний, которые владеют известными товарными знаками и брэндами.

В 1988 году компания Nestle приобрела компанию Rowntre за 5 млн фунтов стерлингов, когда материальные активы последней оценивались всего в миллион. В середине 80-х гг. XX в. отделение Shewppes компании Cadbury заплатило 220 млн долларов за фирмы Hires и Crush. При этом стоимость купленных производственных мощностей составляла лишь 9 % от суммы сделки, остальные деньги были уплачены за нематериальные активы, и, прежде всего, за брэнды. Таким образом, интеллектуальная собственность может являться товаром.

Сейчас в России использование интеллектуальной собственности как товара связано, прежде всего, с продажей и покупкой товарных знаков. В печати появляются объявления о продаже определенных товарных знаков. Что же касается изобретений, промышленных образцов и полезных моделей, то, как показывает практика, в среднем не более 15 % из них воплощается в товар, то есть никогда не выходят на рынок, не становятся коммерциализуемыми. Почему? По определению, известному из курса экономической теории, *товаром* является то, что удовлетворяет какую-либо потребность и что может обмениваться на другие товары. Таким образом, для выведения объекта интеллектуальной собственности на рынок очень важно, чтобы он (объект) обладал совокупностью потребительских качеств, удовлетворяющих определенные потребности. Наряду с наличием совокупности потребительских свойств очень важно правильно произвести постановку объекта интеллектуальной собственности на учет предприятия в соответствии с действующим законодательством РФ в области учета подобных объектов. Именно постановка на учет позволяет вести объект интеллектуальной собственности (нематериальный актив) в хозяйственный оборот. Это, в свою очередь, будет означать, что

данные активы могут быть объектом различных коммерческих сделок, принося предприятию определенный доход.

Для того чтобы понять стоимость интеллектуальных ресурсов предприятия их можно оценить, используя методики оценки рыночной стоимости нематериальных активов предприятия. Оценка рыночной стоимости нематериальных активов необходима при заключении сделок по купле-продаже (переуступка) прав на объекты интеллектуальной собственности, формировании уставного капитала, создания объектов интеллектуальной собственности, залога, страхования, дарения и т. д.

#### **22.4. Роль системы внутрифирменной экономической безопасности в защите результатов интеллектуальной деятельности**

Самая большая ценность для бизнеса — это информация. Любая информация о деятельности компании, ставшая доступной для конкурентов, может быть использована в ущерб компании. Поэтому менеджерам компании необходимо создавать систему экономической безопасности. **Система экономической безопасности** — это особая система защиты экономически ценной для предприятия информации, которая является коммерческой тайной предприятия.

Различают два вида информации, представляющей ценность для конкурента: коммерческая, или деловая и личная, и промышленная, или научно-техническая и технологическая.

*Коммерческая информация* представляет собой сведения о кредитах, банковских операциях и прибылях, договорах и планах инвестиций, сведения о поставщиках, контрагентах, клиентах, планы реализации, объем закупок и продаж, структуре капитала, бухгалтерская и финансовая отчетность, ведомости зарплат, деловая переписка, сведения о сотрудниках фирмы.

*Промышленная информация* включает сведения о новых идеях, изобретениях, патентах, конструкторской документации, отчетах НИОКР, формулах, рекомендациях, сведениях о запасах полезных ископаемых, геологические карты. Часть промышленной и коммерческой информации является коммерческой тайной.

Особенности коммерческой тайны определяются в Гражданском Кодексе Российской Федерации в статье 139 «Служебная и коммерческая тайна». В нем говорится: «Информация составляет служебную или коммерческую тайну в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, в ней нет свободного доступа на законном основании и обладатель информации

примет меры к охране ее конфиденциальности. Информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, защищается способами, предусмотренными настоящим кодексом и другими законами. Лица, незаконными методами получившие информацию, которая составляет служебную или коммерческую тайну, обязаны возместить причиненные убытки. Такая же обязанность возлагается на работников, разгласивших служебную или коммерческую тайну вопреки трудовому договору, в том числе, контракту, и на контрагентов, сделавших это вопреки гражданско-правовому договору».

Коммерческая тайна, в отличие от государственной тайны, охраняется силами самого предприятия. В 2004 г. был принят Закон Российской Федерации от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне». В данном законе определяются следующие основные понятия: 1) *коммерческая тайна* — конфиденциальность информации, позволяющая ее обладателю при существующих или возможных обстоятельствах увеличить доходы, избежать неоправданных расходов, сохранить положение на рынке товаров, работ, услуг или получить иную коммерческую выгоду;

2) *информация, составляющая коммерческую тайну*, — научно-техническая, технологическая, производственная, финансово-экономическая или иная информация (в том числе составляющая секреты производства (ноу-хау), которая имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к которой нет свободного доступа на законном основании и в отношении которой обладателем такой информации введен режим коммерческой тайны».

Данный закон также определяет перечень сведений, которые не могут относиться к коммерческой тайне. Это касается сведений:

- содержащихся в учредительных документах юридического лица, документах, подтверждающих факт внесения записей о юридических лицах и об индивидуальных предпринимателях в соответствующие государственные реестры;
- содержащихся в документах, дающих право на осуществление предпринимательской деятельности;
- о составе имущества государственного или муниципального унитарного предприятия, государственного учреждения и об использовании ими средств соответствующих бюджетов;
- о загрязнении окружающей среды, состоянии противопожарной безопасности, санитарно-эпидемиологической и радиационной обстановке, безопасности пищевых продуктов и других факторах, оказывающих негативное воздействие на обеспечение безопасного функционирования производственных объектов, безопасности каждого гражданина и безопасности населения в целом;

- о численности, о составе работников, о системе оплаты труда, об условиях труда, в том числе об охране труда, о показателях производственного травматизма и профессиональной заболеваемости, и о наличии свободных рабочих мест;
- о задолженности работодателей по выплате заработной платы и по иным социальным выплатам;
- о нарушениях законодательства Российской Федерации и фактах привлечения к ответственности за совершение этих нарушений;
- об условиях конкурсов или аукционов по приватизации объектов государственной или муниципальной собственности;
- о размерах и структуре доходов некоммерческих организаций, о размерах и составе их имущества, об их расходах, о численности и об оплате труда их работников, об использовании безвозмездного труда граждан в деятельности некоммерческой организации;
- о перечне лиц, имеющих право действовать без доверенности от имени юридического лица;
- обязательность раскрытия которых или недопустимость ограничения доступа к которым установлена иными федеральными законами.

Перечня информации, относящегося к коммерческой тайне, нет, так как это определяется силами самого предприятия. Существуют рекомендации зарубежных специалистов по отнесению тех или иных сведений к коммерческой тайне. В определении статуса информации как коммерческой тайны следует исходить из принципа экономической выгоды.

Эксперты в области экономической безопасности приводят следующий перечень информации, которая обладает ценностью для любой компании.

- Большая часть договоров предприятия.
- Перспективы развития фирмы, планы производства, деловые планы,
- Проекты, инвестиционные программы.
- Клиенты, поставщики, сведения об иностранных партнерах, услугах по сделкам, списки покупателей, переговоры, контракты.
- Банковская информация (условия кредитов, сумма кредитов, связи).
- Информация маркетинговых исследований (методы, рынки сбыта, коммерческие замыслы, организационные методы осуществления продаж).
- Производство (структура себестоимости, структура кадров, характер производства, система организации труда, документы о типе оборудования, уровень запасов и сырья).



- Дизайн, программное обеспечение, химические формулы, информационные процессы.
- Часть финансовых показателей деятельности предприятия.
- Телефоны и адреса руководителей и сотрудников, информация о конфликтах.
- Затраты в зарубежных фирмах на охрану коммерческой тайны составляют 10—15 % всех расходов на процесс производства.

Как информация может «уйти» из фирмы? Выделяют следующие возможные каналы утечки информации: сотрудники (нечестность, хвастовство, болтовня, небрежность), периодические издания, официальная литература, биржевые финансовые документы, брошюры, отчеты, выставочные экспонаты, подслушивание переговоров, телеграфные и телефонные сообщения, наружное наблюдение, потерянные записи (копировальная техника).

Самое главное в обеспечении экономической безопасности с психологической точки зрения — надежность сотрудников. Принцип надежности соблюдается при подборе, подготовке, выдвижении и увольнении сотрудников. Такие, например, черты, как агрессивность, импульсивность, эмоциональная возбудимость и неустойчивость являются факторами, снижающими надежность сотрудников. Эти качества выявляются как ситуационно при кадровых перестановках и в процессе работы, так и отчасти, при предварительном отборе.

Психологи указывает, что стратегия обеспечения безопасности связана с такими правилами: не допускать несоразмерных требований к сотрудникам; не допускать «уравниловки» в оплате за труд; не допускать бесконтрольности. Таким образом, надо вовремя выявлять нарушения дисциплины, происшествия, не пропустить поощрение и наказание. Следует также формировать благоприятный психологический климат в коллективе и систему мотивацией персонала.

Если тайны разглашена, то для возмещения понесенного ущерба в судебном порядке необходимо доказать, что информация имеет экономическую ценность. Далее следует доказать факт разглашения и подтвердить, что на предприятии существует система защиты коммерческой тайны. Система защиты информации, которая составляет коммерческую тайну предприятия, может состоять из:

- приказа генерального директора, который вводит в действие «Положение о конфиденциальности сведений, составляющих коммерческую тайну предприятия»; это положение должно содержать перечень сведений, составляющих коммерческую тайну предприятия;
- договоров о неразглашении, которые подписываются с каждым сотрудником.

Таким образом, проблема защиты коммерческой тайны предприятия во многом решается с помощью создания благоприятного психологического климата для работы сотрудников. Это будет способствовать формированию корпоративного духа у коллектива, а значит, поможет предотвратить передачу ценной информации конкурентам.

### Вопросы и задания для самопроверки

1. Как соотносятся понятия «интеллектуальные ресурсы», «нематериальные активы» и «интеллектуальная собственность»?
2. Что относится к нематериальным активам предприятия?
3. Какие ресурсы функционируют в экономике?
4. Определите понятие «интеллектуальные ресурсы».
5. Определите понятие «интеллектуальная собственность». Перечислите объекты интеллектуальной собственности.
6. В чем сущность интеллектуальной собственности с экономической точки зрения?
7. Каким образом интеллектуальные ресурсы преобразуются в объекты интеллектуальной собственности?
8. Какова роль интеллектуальных ресурсов в экономике?
9. Почему для предприятия важно вести учет своих нематериальных активов?
10. Определите понятие «коммерческая тайна».
11. Какие сведения не могут составлять коммерческую тайну?
12. Какую информацию эксперты в области экономической безопасности рекомендуют относить к сведениям, составляющим коммерческую тайну предприятия?
13. Какие меры рекомендуется предпринимать предприятию с целью защиты информации, которая составляет коммерческую тайну?
14. В чем состоят психологические особенности защиты информации, составляющей коммерческую тайну предприятия?

### Рекомендуемая литература

Всемирная конвенция об авторском праве (подписана в Женеве 6 сентября 1952 г.).

Конвенция об охране промышленной собственности (заключена в Париже 20.03.1883 г.).

Бернская конвенция об охране литературных и художественных произведений от 09.09.1886 г.

Конституция Российской Федерации. — М., 2005.

Гражданский кодекс Российской Федерации. — Ч. 1. — М., 2008.

Гражданский кодекс Российской Федерации. — Ч. IV. — М., 2008.

Указ Президента РФ от 22.07.98 № 863 «О государственной политике по вовлечению в хозяйственный оборот результатов научно-технической деятельности и объектов интеллектуальной собственности в сфере науки и технологий».

*Бовин А. А., Чередникова Л. Е., Якимович В. Я.* Управление инновациями в организации: учеб. пособие. — М., 2008.

*Бруклинг Э.* Интеллектуальный капитал. — СПб, 2001.

Инновационный менеджмент: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент», специальностям экономики и управления (080100) / под ред. С. Д. Ильенковой. — М., 2007.

*Климов С. М.* Интеллектуальные ресурсы организации. — СПб., 2000.

*Лукичева Л. И.* Управление интеллектуальным капиталом: [учеб. пособие]. — М., 2007.

*Марковская Е. И.* Экономико-психологические аспекты интеллектуальной собственности // Практическая психология для экономистов и менеджеров: учеб. пособие для студентов вузов/ под ред. М. К. Тутушкиной. — СПб., 2002. — Ч. 2. — Гл. 2. — С. 148—159.

*Новосельцев О. В.* Оценка интеллектуальной собственности. — М., 2007.

Оценка бизнеса: учебник / под ред. А. Г. Грязновой, М. А. Федотовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — М., 2005.

*Панченко Т. М.* Интеллектуальная собственность: бухгалтерский учет, налогообложение. — М., 2007.

*Сергеев А. П.* Право интеллектуальной собственности в Российской Федерации: учебник. — М., 2000.

*Соловьев Э.* Коммерческая тайна и ее защита. — М., 1997.

*Тарасов А. Н.* Психология лжи. — М., 2005.

<http://www.iet.ru/ru/rossiiskaya-ekonomika-v-2007-godu-tendencii-i-perspektivy-vypusk-29/html>

<http://www.economy.gov.ru/wps/wcm/myconnect/economylib/mert/welcome/legislation/documentsofministry/doc1193835322297>

## ПСИХОЛОГИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО СОТРУДНИЧЕСТВА

### 23.1. Некоторые аспекты международного сотрудничества

Взаимодействия между странами во всех сферах жизни приобретают всеобщий характер. Мы с вами становимся участниками процесса глобализации с одной стороны и процессов дифференциации, даже противостояния отдельных социальных общностей с другой. Одной из основных задач современности становится — установление эффективного взаимодействия, взаимовыгодного сотрудничества. А это означает, что надо действовать вместе, принимать участи в общемировых делах.

Изучая материалы, таких научно-прикладных дисциплин как — социальная психология, сравнительная психология, кросс-культурный, сравнительный менеджмент, становится очевидным, что большинство вопросов, возникающих в процессе любого, особенно, международного сотрудничества лежат в сфере духа и сознания, в сфере культуры и нравственности.

Для успешного сотрудничества необходимо знание культур взаимодействующих сторон, понимание психологических особенностей, участвующих во взаимодействии людей. Рассмотрим основные аспекты:

*Культура* в широком смысле, — это умение строить человеческое сообщество (А. В. Морозов). Культура проявляется в умении жить в согласии с другими, вести беседу и организовывать. Она делает человека свободным, экономически независимым с одной стороны, направляет наши действия с другой.

Культура в обществе представлена материальными предметами, социальными установлениями (институтами, традициями), духовными ценностями (В. А. Сухарев). Она формируется медленно. Это касается и культуры деловой жизни. Экономика всецело зависит от уровня культуры. Менеджмент, маркетинг, искусство рекламы и многие другие аспекты организационной деятельности базируются на фундаменте деловой культуры и психологической образованности каждого специалиста.

Культуры разных стран частично схожи, но все же различны. Область совпадений воспринимается как «правильная» и обычно

не замечается. А различия вызывают удивление, неприятие, и воспринимается как типично национальная черта — так возникают *стереотипы культуры*. Так, например, русский стереотип: ленивые, безответственные, меланхоличные. Американский стереотип: наивные, агрессивные, беспринципные, трудоголики. Немецкий стереотип: бесчувственные, бюрократические, чрезмерно усердные в работе. Французский стереотип: высокомерные, горячие, иерархичные, эмоциональные (С. В. Васильев).

Сравнение национальных культур часто начинается с выявления различий в социальном поведении. Приветствуя друг друга, японцы не пожимают руки; они кланяются и не имеют привычки сморкаться в общественных местах. Бразильцы всегда образуют неуправляемые очереди на автобус, предпочитают коричневую обувь черной, и приезжают на вечеринки с опозданием часа на два.

На базе национальной культуры формируются *деловые культуры*, в сочетании со спецификой профессиональной отрасли с устойчивыми традициями возникают *профессиональная культура и этика* (врачей, юристов и др.). На предприятиях и в организациях развивается *корпоративная культура*. Корпоративная культура развивается во времени подобно национальным или этническим культурам и таким же образом вырабатывает свои ценности и поведенческие нормы.

### 23.2. Типы деловых культур

Рассмотрим основные модели национальных культур, используемые в кросскультурном менеджменте. Деловые культуры мира условно делятся на три типа:

*моноактивные* — культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписания, организовывать деятельность в определенной последовательности, заниматься только одним делом в данный момент. Немцы и швейцарцы принадлежат к этой группе;

*полиактивные* — подвижные, общительные народы, привыкшие делать много дел сразу, планирующие очередность дел не по расписанию, а по степени относительной привлекательности, значимости того или иного мероприятия в данный момент. Сюда относятся такие народы, как итальянцы, латиноамериканцы и арабы;

*реактивные* — культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению, предпочитающие молча и спокойно слушать собеседника, осторожно реагируя на предложения другой стороны. Представители этой категории — китайцы, японцы и финны<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Хрестоматия по культурологии: учеб. пособие / сост. А. И. Кравченко. — М., 2008. — С. 361.

Особый интерес в исследовании разных культур представляют работы Ф. Тромпенаарса. Он описал семь аспектов культуры:

- универсализм — партикуляризм;
- коллективизм — индивидуализм;
- эмоциональные культуры — нейтральные культуры;
- определенные отношения — расплывчатые отношений;
- достижения — статус;
- время как последовательность — времена как синхронизация;
- обращенность внутрь — обращенность вовне.

Рассмотрим выделенные аспекты подробнее.

1. *Универсализм — партикуляризм*. Существуют культуры универсальных и конкретных истин.

Универсализм предполагает, что культура управляется правилами и предпочитает рациональный и логичный подход: «хорошее и правильное может быть определено и далее всегда использоваться». Морально-этический стандарт этих культур можно проиллюстрировать афоризмом: «Сократ мне друг, но истина дороже». К странам с высокой степенью универсализма относятся, например, Канада, США и Великобритания. В партикуляристской культуре учитываются отношения людей и конкретные условия, что способствует гибкому толкованию всевозможных правил.

Примером данного подхода может служить русская пословица: «Исключение подтверждает правило». К странам с культурой партикуляризма относятся страны Азии и Латинской Америки, Юго-Западная Европа.

2. *Коллективизм — индивидуализм*. Человек может рассматривать себя в первую очередь как индивида или как члена группы в первую очередь. Индивидуализм предполагает ориентацию в первую очередь на себя; коллективизм — на общие цели и задачи.

Страны с высокой степенью индивидуализма в деловой культуре характеризуется следующим:

- люди откровенно высказывают критические замечания своим коллегам;
- наем и продвижение по службе связаны только с достоинствами данной личности;
- управление ориентировано на личность, а не на группу;
- каждый ориентируется на личный успех и карьеру;
- общество отличает высокий жизненный уровень. Средний класс составляет солидную прослойку;
- высокий уровень свободы печати.

Восточные общества обычно тяготеют к коллективной культуре. В Европе к коллективным культурам относят Испанию, Португалию, Грецию, Австрию. К индивидуалистическим культурам — северные страны. Степень индивидуализма населения, как

правило, растет по мере роста средних доходов на душу населения. Уровень индивидуализма выше у протестантов (Великобритания, Скандинавия, Нидерланды, Германия США, Канада) и ниже у последователей римско-католической веры.

3. *Эмоциональные культуры — нейтральные культуры.* В данном аспекте рассматривается степень эмоциональности поведения в культуре. В эмоциональных культурах, таких как в Италии, в организации эмоции выражаются более открыто, чем в нейтральных культурах, таких как в Японии и в Германии, где открытость осуждается и где люди считают, что эмоциями трудно управлять. Говоря о нейтральных культурах, можно отметить, что люди не хотят раскрывать свои мысли и чувства. Напряжение можно определить случайно, по выражению лица или по поведению. Однако скрываемые эмоции могут внезапно прорваться. Расчетливое и сдержанное выступление вызывает восхищение. Телесные касания, жестикуляция или выразительная мимика — это в основном табу.

Что касается проявлений эмоциональных культур, то можно выделить прямой, бурный, темпераментный, без стыдливости, обмен эмоциями. Словесное и бессловесное раскрытие мыслей и чувств. Телесные прикосновения, жестикуляция или выразительная мимика — это дело обычное. Темпераментное, живое, выразительное поведение вызывает восхищение. В странах разных эмоциональных культур возникает и разный стиль управления в организациях. Так, например, существуют противоположные подходы: в США и странах Западной Европы — инструментальный подход, и глубоко эмоциональный подход Юга и Азии.

Позднее Ф. Тромпенаарс и Ч. Хемпден-Тернером расширили сферу исследования, особенно в Азии. Они заменили аспект *эмоциональность — нейтральность* аспектом *равенство — иерархия*.

Последствия для работы в международных командах могут быть значительными, если некоторые люди демонстрируют эмоциональное поведение, а другие предпочитают чопорный стиль. По мнению Я. Прукса, эмоции могут исказить смысл коммуникации, в то же время индивидуум, проявляющий сдержанность, может скрывать свои истинные чувства или мнения и потому не так эффективно работать в группе.

4. *Определенные отношения — расплывчатые отношения.* Определенность отношений можно связать с фактором дистанции власти в анализе Хофстеде. Дистанция власти показывает допустимую степень неравномерности в распределении власти. В одних культурах вмешательство сильной власти рассматривается как ущемление прав индивидуума. В других, напротив, как благо воспринимается «сильная рука», которая «и накажет и поможет».

По мнению Ф. Тромпенаарса, в культуре определенных отношений менеджеры проводят различие между отношениями на работе и другими отношениями. Отношения менеджер — подчиненный могут соблюдаться на работе, но в фитнес-клубе, например, люди обращаются друг к другу по имени и ведут себя как равные. Менеджер в свободное время может спросить у подчиненного совета в гольфе или рыбалке. Каждая область, где вы взаимодействуете, отделена от другой. Такое поведение контрастирует с поведением в *культурах с расплывчатыми отношениями*, где отношения на работе влияют на все отношения вне работы, так что человек, являющийся на работе подчиненным, не рискнет непринужденно общаться с менеджером, если менеджер сам не предложит ему этого.

5. *Достижения — статус.* В культуре достижения статус считается основанным на достижениях, в то время как в других культурах статус приписывается индивидууму из-за других факторов, например, таких как возраст или пол. В большой степени приписывание статуса характерно для Гонконга, Аргентины и Египта, а культуры достижения присущи США и скандинавским странам.

6. *Время как последовательность — время как синхронизация.* Отношение разных обществ ко времени также различно. В некоторых обществах достигнутое в прошлом неважно. Более важно знать, что планируется сделать в будущем. В других обществах то, что достигнуто в прошлом более впечатляет, в отличие от того, что происходит сегодня.

Время как последовательность означает рациональный линейный подход к делам («шаг за шагом»), а время как синхронизация означает, что время представляется цикличным, и возможны параллельные действия. Соответственно, выделяют *монохромные* и *полихромные культуры*. Страны Северной Европы, например, относятся к типичным к монохромным культурам, которым свойственна высокая степень концентрации и последовательность действий, четкая организация, пунктуальность. А российская культура полихромна.

Ф. Тромпенаарс полагает, что это можно связать с предложенным Бондом и Хофстеде аспектом долгосрочной ориентации (или конфуцианской динамикой), и что это очень важно для организационного поведения. В культурах, где время представляется линейным, может существовать тенденция к краткосрочным отношениям, и очень важным считается расчет времени. Согласно Я. Пруксу конфликт с людьми в культурах, где концепция времени более эластична и где долгосрочные отношения имеют больший вес. Западные культуры рассматривают время как ограниченный ресурс. Время — деньги и должно быть использовано эффективно.

Американцы фокусируются на настоящем и ближайшем будущем. Это хорошо видно по оценке деловых качеств. В большинстве американских фирм аттестация проводится раз в полгода или год. Японцы склонны к более дальней перспективе. Японские рабочие могут ждать десять лет оценки своего труда. Некоторые культуры фокусируются на прошлом. Так, итальянцы высоко ценят традиции и склонны сохранять свою историческую практику.

Российский подход предполагает линейное время и фокусирование культуры на будущем, причем зачастую на далеком будущем, «послезавтрашнем дне». Такой подход, не предполагает рационального расходования текущего времени.

**7. Обращенность внутрь — обращенность вовне.** Этот параметр описывает отношение с природой. В одних культурах принято стремиться к контролю, управлять природой и человеческой средой (США, Швейцария). В других же, «идти рука об руку» с природой, быть в гармонии с окружающей средой (Китай). Это основная мысль конфуцианства и буддизма. Данное убеждение помогает понять, почему в таких странах, как Япония, организации видят целостно как существующие в гармонии с внешней средой и людьми внутри организации. Вот почему там часто противятся прямому конфликту и конфронтации.

Россияне также стараются жить в гармонии с природой — это одна из черт национального менталитета русского народа. Однако в последнее время преобладает потребительское отношение по типу «человек — хозяин природы».

Итак, мы рассмотрели некоторые особенности взаимодействующих в современном мире культур. Очевидно, что для избегания недопонимания, конфликтов, необходимо знания о культурных и психологических различиях партнеров. Это окажет неоценимую помощь в установлении эффективного международного сотрудничества. Практик и теоретик в области современных кросс-культурных проблем управления П. Друкер отмечал, что одна из главных задач менеджеров развивающихся стран состоит в том, чтобы отыскать и распознать те элементы их собственной традиции, истории и культуры, которые можно использовать как строительные блоки модернизированной системы управления.

#### Вопросы и задания для самопроверки

1. Определите понятие «культура».
2. Какие из перечисленных ниже реалий тесно связаны с понятием «культура»: а) мусорные свалки; б) граффити; в) опоздания на работу; г) музыкальное произведение; д) небоскреб; е) сверхзвуковой самолет; ж) литературный роман; з) объяснительная записка.
3. Определите понятие «культурные стереотипы».
4. Какие типы деловых культур выделяют?

5. Чем представители полиактивного типа культуры будут отличаться от представителей реактивного и моноактивного типов культур?
6. Перечислите основные аспекты культур, выделенные Тромпенаарсом.
7. К какому типу культуры (универсализм или партикуляризм) относятся Россия и страны СНГ?
8. Назовите основные критерии, по которым можно распознавать страны с высокой степенью индивидуализма в деловой культуре.
9. К каким ценностям (индивидуализма или коллективизма) тяготеют Россия и страны СНГ?
10. С какими сложностями может столкнуться японский менеджер на Финском предприятии при обучении российских коллег?
11. Чем отличаются монохромные и полихромные культуры?
12. «Если после напряженной трудовой недели вы встретите своего непосредственного начальника в ресторане, то вы...». Как бы продолжили это предложение представители различных культур и почему?
13. Россия и страны СНГ относятся к культуре достижений или к культуре статуса? Приведите примеры.
14. Какое отношение ко времени описывает фраза «шаг за шагом»?
15. Приведите пример культур, обращенных внутрь и обращенных вовне.
16. В чем для экономиста состоит ценность знания о поведении представителей различных культур?

#### Рекомендуемая литература

*Артемьева В. А.* Особенности национального менеджмента (краткий анализ некоторых аспектов делового сотрудничества России и стран Северной Европы) // Материалы 64 научной конференции СПбГАСУ. — СПб., 2007. — Ч. 3. — С. 125—130.

*Брукс Я.* Организационное поведение: индивидуумы, группы и организация: учебник: пер. с англ. — М., 2008.

*Васильев С. В.* Модели кросскультурного менеджмента. — Великий Новгород, 2002.

*Морозов А. В.* Деловая психология. Курс лекций: учебник для высших и средних специальных учебных заведений. — СПб., 2000.

*Павловская А. В.* Как делать бизнес в России. Путеводитель для деловых людей. — М., 2001.

*Сухарев В. А.* Мы говорим на разных языках. — М., 1998.

*Мясоедов С. П.* Основы кросскультурного менеджмента. — М., 2003.

*Тер-Минасова С. Г.* Язык и межкультурная коммуникация. — М., 2000.

*Тромпенаарс Ф., Хэммеден-Тернер Ч.* Национально-культурные различия в контексте глобального бизнеса: пер. с англ. — Минск, 2004.

*Холодова Т. Н., Лебедева М. М.* Протокол и этикет для деловых людей. — М., 1995.

Хрестоматия по культурологии: учеб. пособие / сост. А. И. Кравченко. — М., 2008.

**По горизонтали.** 6. Потребность-активность. 7. Айзенк. 10. Фестингер. 13. Адаптация-координация. 14. Рядом. 15. Социальная. 17. Трудовая. 18. Личностная. 19. Вместе. 20. Адаптация координация.

**По вертикали.** 1. Экономико-психологическая. 2. Профессиональная. 3. Предпринимательский. 4. Профессиональная. 5. Пиаже. 8. Конвенциональный. 9. Приспосабливаю. 11. Личность. 12. Надситуативная. 16. Активность.

Предисловие .....	3
-------------------	---

Часть I

**ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ПСИХОЛОГИИ**

Глава 1. <b>Психология как научная дисциплина</b> .....	7
1.1. Предмет психологии.....	7
1.2. Связь психологии с другими науками. Отрасли психологии .....	8
1.3. Основные принципы и категории психологии .....	9
1.4. Классификация методов психологии .....	10
Глава 2. <b>История развития психологического знания и основные направления современной психологии</b> .....	17
2.1. Психология как наука о душе в эпоху Античности и Средневековья .....	17
2.2. Развитие психологии Нового времени в рамках философских учений о сознании .....	20
2.3. Основные направления исследований и персоналии в современной психологии .....	24
Глава 3. <b>Нейробиологические основы психики</b> .....	37
3.1. Происхождение и развитие психики в филогенезе.....	37
3.2. Рефлекторный механизм функционирования нервной системы .....	39
3.3. Структура и функции нервной системы.....	40
Глава 4. <b>Познавательные процессы и интеллект</b> .....	47
4.1. Ощущения.....	47
4.2. Восприятие .....	52
4.3. Представления .....	53
4.4. Внимание .....	55
4.5. Память.....	56
4.6. Мышление и речь.....	58
4.7. Интеллект.....	63
Глава 5. <b>Индивидуальность человека: проблема индивида и личности</b> .....	67

5.1. Структура индивидуальности человека .....	67
5.2. Темперамент .....	69
5.3. Характер .....	72
5.4. Способности .....	73
5.5. Индивидуальные стили .....	75
<b>Глава 6. Возрастные особенности психики человека .....</b>	<b>79</b>
6.1. Факторы развития и проблемы возрастной периодизации .....	79
6.2. Детство .....	80
6.3. Отрочество .....	85
6.4. Зрелый возраст .....	87
<b>Глава 7. Потребностно-мотивационная сфера личности .....</b>	<b>91</b>
7.1. Понятие о потребностях и их свойствах .....	91
7.2. Классификация потребностей .....	94
7.3. Мотивы и мотивация в структуре личности .....	99
<b>Глава 8. Эмоции и психические состояния человека .....</b>	<b>105</b>
8.1. Эмоции, их классификация и механизмы возникновения .....	105
8.2. Психические состояния .....	110
<b>Глава 9. Ценностно-смысловая сфера и самоактуализация личности .....</b>	<b>118</b>
9.1. Ценностно-смысловая сфера личности .....	118
9.2. Самоактуализация личности .....	123
<b>Глава 10. Деятельность. Творчество .....</b>	<b>127</b>
10.1. Общие положения теории деятельности .....	127
10.2. Виды деятельности .....	129
10.3. Творчество .....	130
10.4. Этапы творческого процесса .....	131
10.5. Составляющие творческого мышления .....	133

## Часть II

### ПСИХОЛОГИЯ В ТРУДОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

<b>Глава 11. Системные элементы организационного поведения .....</b>	<b>140</b>
11.1. Организация и нормы социальной системы .....	140
11.2. Организационное поведение и психология .....	144
11.3. Модель организационного поведения .....	147
11.4. Власть и политика в организациях .....	151
<b>Глава 12. Социально-психологическая структура и динамика рабочих групп .....</b>	<b>158</b>
12.1. Понятие о группах .....	158
12.2. Структура малой группы .....	160
12.3. Динамика группы .....	165
12.4. Групповая сплоченность .....	167
12.5. Социально-психологические механизмы взаимовлияния людей .....	168

12.6. Конформность и нормообразование .....	170
12.7. Групповые эффекты .....	173
<b>Глава 13. Психология межличностного общения .....</b>	<b>177</b>
13.1. Средства коммуникации .....	177
13.2. Методы слушания .....	183
<b>Глава 14. Технологии делового общения в ведении переговоров .....</b>	<b>188</b>
14.1. Основные компоненты организации деловых переговоров .....	188
14.2. Стратегии и приемы психологического воздействия в деловых переговорах .....	191
<b>Глава 15. Конфликты в организациях и способы разрешения .....</b>	<b>201</b>
15.1. Типы конфликтов .....	201
15.2. Причины конфликтов .....	203
15.3. Управление конфликтами .....	204
15.4. Организационные методы управления конфликтами .....	205
15.5. Индивидуальные стили поведения в конфликтных ситуациях .....	206
<b>Глава 16. Этика хозяйственной деятельности .....</b>	<b>210</b>
16.1. Этика хозяйственной деятельности в контексте национальной культуры .....	210
16.2. Этика управленческой деятельности .....	215
16.3. Нравственный компонент профессиональной деятельности современного российского менеджера .....	216
<b>Глава 17. Профессиональные адаптация и активность .....</b>	<b>223</b>
17.1. Социальная и профессиональная адаптация .....	223
17.2. Профессиональная активность .....	228
<b>Глава 18. Профессиограмма специалиста-экономиста .....</b>	<b>234</b>
18.1. Профессионализм и индивидуально-личностные качества специалиста .....	234
18.2. Профессионально-значимые свойства специалиста-экономиста .....	236
<b>Глава 19. Молодой специалист в условиях современного рынка труда .....</b>	<b>241</b>
19.1. Современные тенденции на рынке труда и положение молодых специалистов .....	241
19.2. Формирование системы адаптации молодого специалиста на рынке труда .....	242
<b>Глава 20. Психология отношения к собственности .....</b>	<b>250</b>
20.1. Потребности человека и отношения собственности .....	250
20.2. Изменения в отношении к собственности .....	251
<b>Глава 21. Психология экономического творчества .....</b>	<b>254</b>
21.1. Сущностные признаки предпринимательской деятельности .....	254

21.2 Индивидуально-психологические особенности предпринимателя.....	258
Глава 22. Роль интеллектуальных ресурсов в экономике .....	261
22.1. Понятие интеллектуального ресурса.....	261
22.2. Юридические и учетные аспекты функционирования интеллектуальных ресурсов в экономике: интеллектуальная собственность и нематериальные активы .....	264
22.3. Экономический эффект функционирования интеллектуальных ресурсов .....	267
22.4. Роль системы внутрифирменной экономической безопасности в защите результатов интеллектуальной деятельности .....	269
Глава 23. Психология международного сотрудничества .....	275
23.1. Некоторые аспекты международного сотрудничества.....	275
23.2. Типы деловых культур.....	276

*Учебное издание*

**Соловьева Е А ,  
Троицкая Ирина Владимировна,  
Антошкина Ю М и др.**

**Психология для студентов экономических специальностей**

**Под редакцией Е.А.Соловьевой и И.В.Троицкой**

**Учебное пособие**

Редактор *И. В. Пучкова*  
Технический редактор *Е. Ф. Коржуева*  
Компьютерная верстка: *И. В. Постникова*  
Корректор *Н. В. Козлова*

Изд. № 101114106. Подписано в печать 00.00.2010. Формат 60×90/16  
Гарнитура «Ньютон». Бумага офсетная. Печать офсетная. Усл. печ. л. 18,0.  
Тираж # 000 экз. Заказ №

Издательский центр «Академия». [www.academia-moscow.ru](http://www.academia-moscow.ru)  
125252, Москва, ул. Зорге, д. 15, корп. 1, пом. 26б.  
Адрес для корреспонденции: 129085, Москва, пр-т Мира, д. 101В, стр. 1, а/я 48.  
Тел./факс (495)648-0507, (495)616-0029.  
Санитарно-эпидемиологическое заключение № 77.99.02.953.Д.007831.07.09 от 06.07.2009.

Отпечатано в полном соответствии с качеством электронных носителей,  
предоставленных издательством в ОАО «Саратовский полиграфический комбинат».  
410004, г. Саратов, ул. Чернышевского, 59. [www.sarprk.ru](http://www.sarprk.ru)