

Министерство образования Республики Беларусь

**Учреждение образования
«Гомельский государственный технический
университет имени П. О. Сухого»**

**Институт повышения квалификации
и переподготовки кадров**

Кафедра «Обработка материалов давлением»

И. В. Агунович

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ

ПОСОБИЕ

**для слушателей специальности
1-59 01 01 «Охрана труда в машиностроении
и приборостроении» заочной формы обучения**

Гомель 2015

УДК 316.6(075.8)
ББК 88.2я73
А27

*Рекомендовано кафедрой «Обработка материалов давлением»
ГГТУ им. П. О. Сухого
(протокол № 7 от 27.02.2015 г.)*

Рецензент: Психолог ГУО «Гимназия № 10» Л. П. Моисеенко

Агунович, И. В.

А27 Основы психологии : пособие для слушателей специальности 1-59 01 01 «Охрана труда в машиностроении и приборостроении» заоч. формы обучения / И. В. Агунович. – Гомель : ГГТУ им. П. О. Сухого, 2015. – 83 с. – Систем. требования: PC не ниже Intel Celeron 300 МГц ; 32 Мб RAM ; свободное место на HDD 16 Мб ; Windows 98 и выше ; Adobe Acrobat Reader. – Режим доступа: <https://elib.gstu.by>. – Загл. с титул. экрана.

Учебный курс «Основы психологии» способствует подготовке слушателей к практическому решению вопросов охраны труда на производстве, формированию основ психологической культуры специалистов, грамотного поведения в профессиональной деятельности, в кризисных ситуациях, при возникновении несчастных случаев, в напряженных и экстремальных условиях, при возникновении конфликтов, при работе с подчиненными, руководителями и органами власти. Изучение дисциплины «Основы психологии» даст возможность правильной организации работы с учетом психофизических особенностей человека.

**УДК 316.6(075.8)
ББК 88.2я73**

© Учреждение образования «Гомельский государственный технический университет имени П. О. Сухого», 2015

Введение

Учебный курс «Основы психологии» отвечает объективным потребностям общества в подготовке специалиста по охране труда, способного не только качественно выполнять свои профессиональные обязанности, но и эффективно работать с людьми в условиях реального производства. Способствует подготовке слушателей к практическому решению вопросов охраны труда, формированию основ психологической культуры специалистов, освоению новых способов мышления и видов деятельности, приемов саморегуляции и закономерностей психической деятельности в коллективе, сферах быта и т.д.

Цель данного курса – вооружить слушателей современными знаниями и передовым опытом в области психологии, определяющими успешность их профессиональной деятельности и карьеры, сформировать основы грамотного поведения специалистов в профессиональной деятельности, в кризисных ситуациях, при возникновении несчастных случаев, в напряженных и экстремальных условиях, при возникновении конфликтов, при работе с подчиненными, руководителями и органами власти.

Изучение дисциплины «Основы психологии» даст возможность правильной организации работы, рабочего места, эксплуатации и конструирования оборудования с учетом психофизиологических особенностей человека, создания оптимального психологического климата в коллективе.

Полученные знания будут способствовать эффективному решению задач профессионального и личностного развития человека.

В курсе лекций рассматриваются активно разрабатываемые современной психологической наукой вопросы психологии личности и группы, профессиональной конфликтологии, инженерной психологии, затрагиваются вопросы психологии управления. Раскрываются способы урегулирования конфликтов в профессиональной сфере.

Курс лекций «Основы психологии» может быть полезен не только слушателям специальности «Охрана труда в машиностроении и приборостроении», но и студентам, специалистам разных отраслей и, прежде всего тем, кому приходится работать с людьми.

Глава 1. Основные понятия и категории психологии. Психология личности, больших и малых групп

1.1 Основные понятия и категории психологии

Слово психология произошло из слияния двух греческих слов: «псюхе» (душа) и «логос» (учение, слово), что означает «наука о душе». Современная психология - это наука, изучающая факты, закономерности и механизмы психики. Т.о. психика является предметом психологии.

Психика - особое свойство высокоорганизованной материи, являющееся формой отражения субъектом объективной реальности.

Прежде всего, психика есть свойство, а не «субстанция», «вещь», «явление», «предмет», «процесс», «сила» и пр. Самой существенной чертой понятия «свойство» является то, что свойство проявляется только во взаимодействии. Например, свойство металлов — электропроводность, свойство газов — расширяться при нагревании. Психика как свойство проявляется только во взаимодействии ее с окружающей средой.

Задачи психологии в основном сводятся к следующим:

- Научиться понимать сущность психических явлений и их закономерности.
- Научиться управлять психическими процессами и состояниями.
- Использовать полученные знания с целью повышения эффективности различных отраслей практики и производства.
- Быть теоретической основой практики психологической службы.

Психология изучает психические процессы, психические свойства и психические состояния личности.

Психический процесс - это кратковременное психическое явление, имеющее начало и конец: ощущение, восприятие, память, мышление, воображение.

Психическое состояние занимает промежуточное положение между кратковременным психическим процессом и долговременным, мало меняющимся психическим свойством, или свойством личности. Психические состояния достаточно продолжительны, хотя при изменении условий или вследствие адаптации они могут быстро меняться (например, такое состояние, как настроение).

Психические свойства, или свойства личности, отличаются от психических процессов и психических состояний своей большей стойкостью, постоянством, хотя и поддаются формированию в процессе воспитания и перевоспитания. К ним относятся характер, темперамент, способности, черты личности.

Категории психологии – это обобщенное понятие, раскрывающая содержание предмета изучения. Общенаучными категориями являются: количество, качество, форма, содержание и др. В каждом научном направлении существует свой категориальный аппарат и основная определяющая категория. Для психологии сознания – категория сознания. Для бихевиоризма – категория действия. В гештальт психологии – категория образа. Во фрейдизме – основополагающей была категория мотива.

Основные категории в отечественной современной психологии: категория отражения, категория деятельности, категория личности.

Категория отражения – психика определяется как субъективное отражение объективной реальности. Отражение объективной действительности, при котором любое внешнее воздействие всегда преломляется через ранее сложившиеся особенности психики, через то состояние которое имеется в данный момент у конкретного человека. Поэтому одно и тоже внешнее воздействие может по-разному отражаться разными людьми. И даже одним и тем же ч-ком в разное время и при различных условиях. Зависит от многих обстоятельств: возраста, уровня знаний, имеющегося опыта и т.д.

Категория деятельности – деятельность, это форма активного отношения к действительности, через которую устанавливается реальная связь между человеком и окружающим его миром.

Эта категория обосновала 2 положения:

- 1 - положение о единстве психики и деятельности;
- 2 - обращение к деятельности как движущей силе развития психики.

В качестве объяснительного принципа психики, категория деятельности используется при изучении различных областей психической реальности (психических познавательных процессов) мотивации, эмоции, личности, внутригрупповых процессов.

Отражение – это копирование, создание реального мира. Деятельностью же считается та активность, которая подчинена осознаваемой цели.

Категория личности - эта категория относится к категории высшего уровня.

1. Личность рассматривается включенной во многосторонние связи с окружающей средой, природой, биологической, социальной;

2. Выделяются системо-образующие качества обусловленные этими связями. Как системное качество личность существует в 3х пространствах или психологических измерениях: 1 - личность как свойство погруженное в пространство индивидуальной жизни субъекта; 2 - личность, как свойство погруженное в пространство межличностных связей. Через процессы личность обретает свое самостоятельное бытие отличное от телесных; 3 - личность как свойство погруженное в других: наших детей, родственников, знакомых. Личность не умирает, она продолжает существовать в других людях. Умирает только тело. Личность – это качество, которое приобретает человек в окружающем мире, в межличностном общении. Пространствами существования личности в широком смысле является жизнь, культура, др. люди и Я сам.

Категории отношений присущи определенные признаки:

1. векторизированность – направленность в сторону определенного объекта;

2. избирательность;

3. установка на оценку (позитивную, негативную, безразличную);

4. готовность к определенному виду деятельности.

Категория переживаний – единица сознания, в которой заложены все свойства сознания.

1.2 Психология личности, больших и малых групп

1.2.1 Общее представление о личности. Структура личности. Теория личности

Слово «*личность*» (от лат. persona) первоначально относилось к маскам, которые надевали актеры во время театрального представления в древнегреческом театре. У римлян понятие persona использовалось обязательно с указанием определенной социальной функции, роли (личность отца, личность царя, личность судьи и т.д.). В русском языке слово «личность» первоначально означало негативную и даже

оскорбительную характеристику человека, поскольку происходило от корня «личина», маска, которую надевали на себя скоморохи.

В значении слова «личность» можно выделить два основных смысла. Один, наиболее очевидный, – несовпадение собственных характеристик человека, его лица с содержанием роли, которую он исполняет. Другой смысл – социальная типичность изображаемого персонажа, его открытость другим людям.

Для того чтобы ответить на вопрос что же такое личность, необходимо, прежде всего, провести разграничение понятий «человек», «индивид», «индивидуальность», «личность».

Человек - родовое понятие, указывающее на отнесенность существа к высшей ступени развития живой природы - к человеческому роду.

Индивид - единичный представитель человеческого рода, конкретный носитель всех социальных и психологических черт человечества: разума, воли, потребностей и т.д. Понятие «индивид» обычно используется в значении «конкретный человек» и принимается как отправной момент для развития личности. Личность – итог развития индивида, наиболее полное воплощение всех человеческих качеств.

Индивидуальность - это своеобразное сочетание индивидуально-психических особенностей и свойств личности, обуславливающих ее уникальность и неповторимость (своеобразие психофизиологической структуры, интеллекта, мировоззрения; сочетание семейно-бытовых, производственных и общественных функций, своеобразие жизненного опыта и пр.). Индивидуальность — непрменный и важнейший признак личности.

Личность – это человек, свободно, самостоятельно и ответственно определяющий своё место в жизни, в обществе, в культуре. Поэтому личность проявляет себя как устойчивая самоорганизующаяся система социально значимых качеств индивида, которые характеризуют его как деятеля, как члена того или иного общества или общности. Понятие личности в психологии обозначает особый способ существования человека - существование его как члена общества, как представителя определенной социальной группы. А потому личность – это не раз и навсегда сформированное качество, состояние, структура или уровень. Личность — это инициатор последовательного ряда жизненных событий, и человек каждый раз должен утверждать себя как личность, выбирая и отстаивая собственные позиции.

В той или иной культуре или цивилизации Земли выработались определенные представления о том, что такое личность. Например, в европейской культуре личность понимается как определенная целостность, тогда как для японцев более характерно восприятие личности и ее поступков как совокупности нескольких «кругов обязанностей» – по отношению к государству, родителям, друзьям, самому себе и пр.

Мировые религии также выработали свой нормативный идеал личности, который отражает сущность и догматический идеал каждой религии. Так, христианский идеал личности, в основе своей имеет любовь к Богу и любовь к ближнему; в исламской модели личности – строгое и безукоризненное выполнение воли Аллаха; для личности воспитанной в духе буддийской традиции, главным является осознание четырех «благородных» истин и готовность следовать по «восьмеричному» пути достижения просветления.

Наиболее значимые аксиомы личности:

- 1) личность присуща каждому человеку;
- 2) личность есть то, что отличает человека от животных, у которых личности нет;
- 3) личность есть продукт исторического развития, т.е. возникает на определенной ступени эволюции человеческого существа;
- 4) личность есть индивидуальная отличительная характеристика человека, то есть то, что отличает одного человека от другого.

Ряд отечественных и зарубежных психологов придерживается мнения, что личность – это совокупность трех её основных составляющих.

Первая составляющая – это так называемая **физическая личность**, или физическое «Я». Это тело, или телесная организация человека.

Вторая составляющая – **социальная личность**. Это своего рода система социальных ролей человека, в разных группах, мнением которых он дорожит.

Третья составляющая – **духовная личность**, образующая ядро человеческого «Я», на котором держится все. Это внутреннее душевное состояние, отражающее устремленность к определенным духовным ценностям и идеалам.

Личность немислима вне связи с таким феноменом как свобода. По словам Гегеля, истинная природа человека «есть свобода, свобод-

ная духовность».

Что значит быть личностью? Какие **качества личности**? Быть личностью – это значит иметь активную жизненную позицию, о которой можно сказать так: на том стою и не могу иначе. Быть личностью – это значит быть готовым делать осознанный выбор, возникающий в силу внутренней необходимости, оценивать последствия принятого решения и нести за него ответственность перед собой и обществом, в котором живешь. Быть личностью – это значит постоянно строить самого себя и других, владеть арсеналом приемов и средств, с помощью которых можно контролировать собственное поведение, подчинить его своей власти. Быть личностью – это значит обладать свободой выбора.

Неотъемлемыми, характерными чертами личности являются самосознание, ценностные социальные отношения, известная автономность в отношении к обществу, позиция, ответственность за свои поступки. Отсюда ясно, что личностью не рождаются, а становятся. Становление личности происходит в результате социализации. Социальные качества личности проявляются в ее действиях, отношении к другим людям, а также поступках. Личность проявляется и формируется через поступки. Поступки, социальное поведение личности, её отношение к окружающему миру, в большей степени определяются мировоззрением и ценностями.

Основное содержание ценностных ориентаций личности составляют политические, философские, нравственные убеждения человека, глубокие и постоянные привязанности, нравственные принципы поведения.

Теория личности разрабатывалась многими зарубежными психологами. **З. Фрейд** выводит все развитие личности из двух врожденных инстинктов: инстинкта продолжения рода и агрессивного инстинкта, и представляет собой трехкомпонентную структуру:

Super-Ego(Сверх-Я)

Ego(Я)

Id(Оно)

Id - вместилище инстинктивных влечений, подчиняющихся принципу удовольствия. В основе всех сексуальных проявлений индивида лежит либидо - особая психическая энергия.

Ego - психологическая инстанция, развивающаяся из *Id* по мере осознания ребенком своей личности, формируется под влиянием общества, опосредует связь *Id* с внешним миром и подчиняется принципу реальности. *Ego* является своеобразным буфером между *Id* и *Super-Ego*, согласует противоположные силы, действующие в психике человека.

Super-Ego формируется к 5-6 годам ребенка в результате преодоления Эдипового комплекса или комплекса Электры (сексуального стремления ребенка к родителю противоположного пола). *Super-Ego* выполняет три основные функции: совести, самонаблюдения и формирования идеалов личности; является своеобразным судьей и цензором деятельности личности.

Э. Л. Торндайк создал так называемую **теорию научения личности**, согласно которой жизнь личности, ее отношения - это результат научения, усвоения определенной суммы знаний. Однако все развитие личности нельзя свести к влиянию обучения. Э. Л. Торндайк отрицал качественное различие между навыками животных и человека.

К. Левин создает **теорию поля личности**. По его мнению, личность и ее окружение представляют нераздельное динамическое целое - своеобразное поле. Перемещение личности в этом поле, величина и направленность векторов ее движения предопределяется потребностями личности в каких-либо объектах. Жизненно важные объекты создают районы жизненного пространства. Жизнедеятельность личности Левин описывает с помощью особых математических понятий топологии и векторного анализа.

Очень популярна в зарубежной психологии **теория ролей** (Э. Берн, Коттрел, Камерон, Розенберг и др.), которая исходит из того, что каждый человек играет в определенные моменты жизни какую-то роль. Личность понимается как совокупность ролей, как набор разрозненных волевых масок. Каждая роль слагается из отдельных, характерных для нее действий: стереотипов поведения и стереотипов отношения с другими людьми.

А. Маслоу предметом своего изучения сделал личность как уникальную целостную систему, которая представляет собой не нечто, заранее данное, а открытую возможность самоактуализации, присущую только человеку. Потребностно-мотивационную сферу личности Маслоу отразил в виде пирамиды, включающей потребности физиологические, потребность в безопасности, любви и

привязанности, признания и оценки. Вершина пирамиды представлена потребностью в самоактуализации (самореализации). Высшие потребности могут быть удовлетворены лишь в той мере, в какой удовлетворены низшие, базовые. Основой зрелой личности выступает гуманистическая направленность, стремление к красоте, истине.



Свойства «оптимально функционирующей личности»
(А.Маслоу):

- объективное восприятие действительности, выражающееся в четком отделении знания от незнания, в способности отличать конкретные факты от мнения по поводу этих фактов, существенные явления – от видимостей;
- принятие себя, других, мира такими, какие они есть;
- неэгоцентричность, ориентация на решение внешних проблем, центрированность на объекте;
- способность переносить одиночество и потребность в обособ-

лении;

- творческие способности;
- естественность поведения, но и отсутствие стремления нарушать условности просто из духа противоречия;
- дружелюбное отношение к любому человеку, вне зависимости от его образования, статуса и других формальных характеристик;
- способность к глубоким привязанностям, часто к немногим людям, при отсутствии постоянной безусловной враждебности к кому-либо;
- нравственная определенность, четкое различие добра и зла, последовательность в нравственном сознании и поведении;
- относительная независимость от физической и социальной среды;
- сознание различия между целью и средством: умение не терять из вида цель, осознанно подбирая средства для её достижения;
- крупномасштабность психического содержания и деятельности (люди не распыляются по мелочам, обладают дальней временной перспективой, руководствуются широкими и универсальными ценностями»).

1.2.2 Характер и темперамент. Проблема акцентуации

Темперамент (от лат. *temperament* - надлежащее соотношение частей, соразмерность) - это индивидуальные особенности человека, определяющие динамику его психической деятельности и поведения. Выделяют два основных показателя динамики психических проявлений и поведения:

- активность - характеризует степень энергичности, стремительности, быстроты или наоборот - медлительности и инертности в поведении индивида,
- эмоциональность - характеризует особенности протекания эмоций, чувств, настроений и их качество: знак (положительные, отрицательные) и модальность (радость, горе, страх, печаль и т.п.).

Известны три основные системы объяснений сущности темперамента и его органической основы.

Первая - **гуморальная** - объясняла процессы, происходящие в организме, соотношением в нем основных жидкостей. Основу чело-

вещеского организма составляют 4 сока: слизь (вырабатывается в головном мозге), кровь (вырабатывается в сердце), желтая желчь (вырабатывается в печени) и черная желчь (вырабатывается в селезенке). Преобладание одного из них определяет темперамент человека. Преобладание крови - основа сангвинического темперамента, слизи - флегматического, желтой желчи - холерического, черной желчи - меланхолического (Гиппократ, Гален и др.).

Вторая - **конституциональная** (морфологическая) - исходит из различий в конституции организма: его физического строения, соотношения отдельных частей, различных тканей (Кречмер, Шелдон и др.). Кречмер полагал, что тип темперамента обусловлен типом телесной организации человека. Он выделил три основных типа телесной организации:

пикнический - плотный, крупный, в лице доминирует нижняя челюсть,

атлетический (мышечный) - большая мышечная масса,

астенический - вытянутое худое лицо, малая мышечная масса, угловатая нескладная высокая фигура.

Каждому типу свойственны определенные черты поведения. Например:

пикническому типу - жизнерадостность, оптимизм, стремление к радостям жизни (вкусно поесть, хорошо одеться), в связи с этим наиболее уязвимым органом пикнического типа является желудок. Данный тип склонен к формированию маниакально-депрессивного психоза.

астенического типа люди склонны к аскетизму, интеллектуальной деятельности. Данный тип формирует шизофренические расстройства. В целом же, конкретные положения данной теории в дальнейшем подтверждения не получили

Третья - **современная** - связывает типы темперамента с деятельностью центральной нервной системы (ИЛ. Павлов).

Основные положения теории И. Павлова заключаются в том, что динамические особенности поведения обусловлены особенностями нервной системы человека. Он выделил три основных свойства процессов возбуждения и торможения:

- силу (предел работоспособности клеток коры головного мозга),

- уравновешенность (соотношение процессов возбуждения и торможения)

- подвижность (скорость и темп психических процессов).

На основании данных трех свойств И. Павлов выделил четыре типа темперамента, за которыми он сохранил термины, введенные Гиппократом:

Тип темперамента	Тип нервной системы	Свойства нервных процессов		
		Сила	Уравновешенность	Подвижность
Холерический	Безудержный	Сильный	Неуравновешенный	Подвижный
Сангвинический	Живой	Сильный	Уравновешенный	Подвижный
Флегматический	Спокойный	Сильный	Уравновешенный	Инертный
Меланхолический	Слабый	Слабый	-	-

В рамках теории И. Павлова исследования были продолжены БМ. Тепловым и В.Д. Небылицыным, которые показали, что реальная картина гораздо сложнее, и расширили Павловские четыре типа до 16, а также, что чрезвычайно важно, показали, что невозможно выделить желательные и нежелательные типы темперамента. Каждый тип обуславливает успешное выполнение своего особого вида деятельности. В свою очередь, умственные и волевые возможности человека создают условия для компенсации недостатков темперамента. В то же время темперамент обуславливает индивидуальный стиль деятельности.

Холерик - субъект, характеризующийся высоким уровнем психической активности, энергичностью действий, резкостью, стремительностью, силой движений, их быстрым темпом, порывистостью. Холерик склонен к резким сменам настроения, вспыльчив, нетерпелив, подвержен эмоциональным срывам, иногда бывает агрессивным. При отсутствии надлежащего воспитания недостаточная эмоциональная уравновешенность может привести к неспособности контролировать свои эмоции в трудных жизненных обстоятельствах.

Сангвиник - субъект, характеризующийся высокой психической активностью, энергичностью, работоспособностью, быстротой и живостью движений, разнообразием и богатством мимики, быстрым темпом речи. Сангвиник стремится к частой смене впечатлений, легко и быстро отзывается на окружающие события, общителен. Эмоции - преимущественно положительные - быстро возникают и быстро сменяются. Сравнительно легко и быстро он пережива-

ет неудачи. При неблагоприятных условиях и отрицательных воспитательных влияниях подвижность может вылиться в отсутствие сосредоточенности, неоправданную поспешность поступков, поверхностность.

Флегматик - субъект, характеризующийся медлительностью и невыразительностью мимики. Он трудно переключается с одного вида деятельности на другой, с трудом приспосабливается к новой обстановке. У флегматика преобладает спокойное, ровное настроение, чувства и настроения обычно отличаются постоянством. При неблагоприятных условиях у него может развиваться вялость, бедность эмоций, склонность к выполнению однообразных привычных действий.

Меланхолик - субъект, характеризующийся низким уровнем психической активности, замедленностью движений, сдержанностью моторики и речи, быстрой утомляемостью. Меланхолика отличают глубина и устойчивость эмоций при слабом их внешнем выражении, причем, преобладают отрицательные эмоции. При неблагоприятных условиях у меланхолика могут развиваться повышенная эмоциональная ранимость, замкнутость, отчужденность.

Свойства темперамента:

■ **Сензитивность** - особенность человека, проявляющаяся в возникновении чувствительности (психической реакции) на внешний раздражитель наименьшей силы.

■ **Реактивность** - особенность человека, связанная с силой эмоциональной реакции на внешние и внутренние раздражители.

■ **Активность** - способность человека, заключающаяся в преодолении внешних и внутренних ограничений в производстве, в общественно-значимых преобразованиях, в присвоении богатств, усвоении духовной культуры.

■ **Темп реакций** - особенность человека, заключающаяся в скорости протекания психических процессов, а в определенной мере и психических состояний.

■ **Пластичность/регидность** - особенности человека гибко и легко приспосабливаться к новым условиям, либо жестко, инертно, не чувствительно вести себя в изменившихся условиях.

■ **Экстраверсия/интроверсия** - особенности человека, выражающиеся в преимущественной направленности активности личности либо во вне (на мир внешних объектов: окружающих людей, событий, предметов), либо внутрь (на явления собственного субъек-

тивного мира, на свои переживания и мысли).

■ Впечатлительность - свойство человека, характеризующее степень воздействия различных раздражителей, время сохранения их в памяти и силу ответной реакции на это воздействие.

■ Эмоциональность - свойство, выраженное в скорости, содержании, качестве, глубине, динамике эмоциональных процессов и состояний.

■ Импульсивность - свойство, заключающееся в склонности человека действовать по первому побуждению, спонтанно, под влиянием внешних воздействий или внезапно нахлынувших эмоций.

■ Тревожность - повышенная склонность человека испытывать беспокойство в любых ситуациях жизни, в том числе и не предполагающих к этому.

Свойства темперамента теснейшим образом связаны между собой и с качествами характера.

В силу своей непосредственной обусловленности свойствами нервной системы, темперамент считается врожденной характеристикой поведения человека. Между тем в ходе индивидуального развития под воздействием воспитательного воздействия общества индивид приобретает то, что мы называем характером.

Темперамент	Характер
Врожденная характеристика человека	Приобретенная характеристика
Формируется на основании свойств нервной системы	Формируется на основании темперамента под влиянием окружения
Относительно устойчив, мало изменяется в течение жизни	Более пластичен, изменяется с течением жизни
Характеризует поведение со стороны его динамических свойств	Содержательно характеризует поведение индивида

Характер (от греч. *character* - печать, чеканка) - совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, обуслав-

ливающая типичные для личности способы поведения.

Иными словами характер - это совокупность особенностей поведения человека, сформированных и проявляющихся в обществе.

Темперамент представляет собой относительно стабильное ядро характера, он составляет не только органическую основу характера, но и направляет его формирование.

Важнейшим моментом в формировании характера является то, как человек относится к окружающей среде и к самому себе как к другому. Эти отношения являются основанием для классификации **важнейших черт характера**:

- 1) отношение к людям;
- 2) отношение к себе;
- 3) отношение к делу;
- 4) отношение к вещам.

В характере человека как бы заложена программа типичного его поведения в типичных обстоятельствах.

Движение и действие, выполнение которых становится для человека потребностью, называют **привычками**. Но именно по поступкам судят о том, что представляет собой человек.

Общеизвестно, что характер находит свое выражение в чертах.

Их принято делить на две основные группы:

первую - составляют черты характера, в которых выражена направленность личности,

вторую - волевые качества.

Черт характера насчитывается более тысячи. Когда количественная выраженность той или иной черты достигает предельных величин и оказывается у крайней границы нормы, возникает так называемая **акцентуация характера** - крайние варианты нормы как результат усиления его отдельных черт.

Несмотря на редкость чистых типов и преобладание смешанных форм, различают следующие **типы акцентуаций характера**:

астенический - тревожность, нерешительность, быстрая утомляемость, склонность к депрессии;

боязливый (сензитивный) - робость, стеснительность, тенденция испытывать чувство неполноценности;

шизоидный - отгороженность, замкнутость, трудности в уста-

новлении контактов, эмоциональная холодность, проявляющаяся в отсутствии сострадания;

застревающий (параноидный) - повышенная раздражительность, стойкость отрицательных аффектов, болезненная обидчивость, подозрительность, повышенное честолюбие;

эпилептоидный - недостаточная управляемость, импульсивность поведения, нетерпимость, конфликтность, вязкость мышления, чрезмерная обстоятельность речи, педантичность;

демонстративный (истероидный) - выраженная тенденция к вытеснению неприятных для субъекта фактов и событий, к лживости, фантазированию и притворству, которые он использует для привлечения к себе внимания, отсутствие угрызений совести, авантюристичность, тщеславие, «бегство в болезнь» при неудовлетворенной потребности в признании;

гипертимный - постоянно приподнятое настроение, жажда деятельности с тенденцией разбрасываться, не доводить дело до конца, повышенная словоохотливость («скачка мыслей»);

дистимный, напротив, - чрезмерная серьезность, ответственность, сосредоточенность на мрачных и печальных сторонах жизни, склонность к депрессии, недостаточная активность;

неустойчивый (экстравертированный) - склонность легко поддаваться влиянию окружающих, постоянный поиск новых впечатлений, компаний, умение легко устанавливать контакты, носящие, однако, поверхностный характер.

Экстраверсия-интроверсия - характеристика индивидуально-психологических различий человека, крайние полюсы которой соответствуют поимущественной направленности личности либо на мир внешних объектов, либо на явления его собственного субъективного мира. Эти понятия были введены К. Юнгом для обозначения двух противоположных типов личности.

- Экстравертированный тип (от лат. extra - вне, versio - поворачивать, обращать) - обращенность личности на окружающий мир, объекты которого, «подобно магниту», притягивают к себе интересы, жизненную силу человека, что в известной степени ведет к отчуждению человека от самого себя, к принижению субъективной значимости объектов его внутреннего мира. Экстравертам свойственна импульсивность, инициативность, гибкость поведения, общительность, социальная адаптированность.

• Интровертированный тип (от лат. intro - внутрь, versio - поворачивать, обращать) - обращенность личности на свой внутренний мир, объектам которого придается высшая ценность, интровертам свойственна малая общительность, замкнутость, социальная пассивность, склонность к самоанализу, трудности социальной адаптации.

1.2.3 Понятие группы. Виды групп

Общение людей происходит в разнообразных реальных группах.

Под **группой** понимается совокупность индивидов, имеющих нечто общее.

Существование любой группы имеет общие закономерности:

1. Группа неизбежно структурируется.
2. Группа развивается. Это может быть прогресс либо регресс, но динамические процессы в группе обязательно происходят.

Положение человека в группе может неоднократно меняться.

Выделяют несколько разновидностей групп: условные и реальные; постоянные и временные; большие и малые и т.д.

Условные группы людей выделяются по определенному признаку (пол, возраст, профессия и т.п.). Реальные личности, включенные в такую группу, не имеют прямых межличностных отношений, могут ничего не знать друг о друге и даже никогда не встречаться.

Реальные группы людей существуют как общности в определенном пространстве и времени. Они характеризуются тем, что их члены связаны между собой объективными взаимоотношениями. Реальные группы различаются по величине, внешней и внутренней организации, назначению и общественной значимости.

Контактные группы объединяют людей, имеющих общие цели и интересы в той или иной области жизни и деятельности.

Малые группы - это достаточно устойчивые немногочисленные (от 3 до 15-20 человек) объединения людей, связанных взаимными контактами, общей социальной деятельностью, которая характеризуется возникновением эмоциональных отношений, выработкой групповых норм и развитием групповых процессов.

Большие группы - это по преимуществу большие, неорганизованные, стихийно возникшие группы (толпа), или же - организованные, длительно существующие группы, - классы, нации.

Группы также подразделяются на *формальные* и *неформальные*.

В формальной - члены группы должны взаимодействовать друг с другом определенным, предписанным им образом. Специфика деятельности людей в любой официальной организации зафиксирована служебными инструкциями, приказами и другими нормативными актами.

Неформальная структура является следствием личного стремления индивидов к тем или иным контактам и отличается большей гибкостью по сравнению с формальной. Люди вступают в неформальные отношения друг с другом для того, чтобы удовлетворить некоторые свои потребности - в общении, объединении, привязанности, дружбе, получении помощи, доминировании, уважении и т.д.

Отличительные признаки малой группы:

- пространственное и временное соприкосновение людей;
- наличие постоянной цели совместной деятельности;
- наличие в группе организующего начала;
- разделение и дифференциация персональных ролей;
- наличие эмоциональных отношений между членами;
- выработка специфической групповой культуры, включающей нормы, правила, стандарты жизни, поведения, определяющие ожидания членов группы по отношению друг к другу и обуславливающие групповую динамику.

Малая группа имеет следующие психологические характеристики:

- групповые интересы;
- групповые ценности;
- групповые потребности;
- групповые нормы;
- групповые мнения;
- групповые цели.

По психологическим характеристикам различают **группы членства** и **референтные** (эталонные) группы, нормы и правила которых

служат для личности образцом.

Референтная группа может быть реальной или воображаемой, позитивной или негативной. Она выполняет функцию социального сравнения, поскольку является источником положительных и негативных образцов, а также нормативную функцию, будучи носителем норм, правил, к которым человек стремится приобщиться.

Виды малых групп:

- Неорганизованная и случайно организованная группа (номинальная группа, конгломерат; зрители в кино, случайные члены экскурсионных групп и т.п.) - характеризуется добровольным временным объединением людей на основе сходства интересов или общности пространства.
- Ассоциация - группа, в которой взаимоотношения опосредуются только личностно значимыми целями (группа друзей, приятелей).
- Кооперация - группа, отличающаяся реально действующей организационной структурой. Межличностные отношения в такой группе носят деловой характер и подчинены достижению требуемого результата в определенном виде деятельности.
- Корпорация - группа, объединенная только внутренними целями, не выходящими за ее рамки, и стремящаяся осуществить свои групповые цели любой ценой, в том числе и за счет других групп. Иногда корпоративный дух в трудовых или учебных группах может приобретать черты группового эгоизма.
- Коллектив - устойчивая во времени организационная группа взаимодействующих людей, объединенных целями совместной общественно полезной деятельности и сложной динамикой формальных (деловых) и неформальных взаимоотношений.

1.2.4 Социально-психологический климат группы

Для обозначения психологического состояния группы используются такие понятия как «социально-психологический климат», «психологическая атмосфера», «социальная атмосфера», «климат организации», «микроклимат» и др.

Социально-психологический климат (СПК) группы – это совокупность психологических условий, способствующих или пре-

пятствующим продуктивной совместной деятельности и развитию личности в группе. СПК – это система отношений членов группы к группе как к целому.

Благоприятный СПК характеризуют: оптимизм, радость общения, доверие, чувство защищенности, безопасности и комфорта, взаимная поддержка, теплота и внимание в отношениях, межличностные симпатии, открытость коммуникации, уверенность, бодрость, возможность свободно мыслить, творить, интеллектуально и профессионально расти, вносить вклад в развитие организации, совершать ошибки без страха наказания и т.д.

Неблагоприятный СПК характеризуют пессимизм, раздражительность, скука, высокая напряженность и конфликтность отношений в группе, неуверенность, боязнь ошибиться или произвести плохое впечатление, страх наказания, неприятие, непонимание, враждебность, подозрительность, недоверие друг к другу, нежелание вкладывать усилия в совместный продукт, в развитие коллектива и организации в целом, неудовлетворенность и т.д.

Существуют признаки, по которым косвенно можно судить об атмосфере в группе. К ним относят:

- уровень текучести кадров;
- производительность труда;
- качество продукции;
- количество прогулов и опозданий;
- количество претензий, жалоб, поступающих от сотрудников и клиентов;
- выполнение работы в срок или с опозданием;
- аккуратность или небрежность в обращении с оборудованием;
- частота перерывов в работе.

Руководитель может целенаправленно регулировать характер отношений в группе и влиять на СПК. Для этого необходимо знать закономерности его формирования и осуществлять управленческую деятельность с учетом факторов, влияющих на СПК.

Факторы, определяющие социально-психологический климат:

- глобальная макросреда: обстановка в обществе, совокупность экономических, культурных, политических и др. условий;
- локальная макросреда, т.е. организация, в структуру которой входит трудовой коллектив;
- физический микроклимат, санитарно-гигиенические условия

труда: жара, духота, плохая освещенность, постоянный шум могут стать источником повышенной раздражительности и косвенно повлиять на психологическую атмосферу в группе;

- удовлетворенность работой: большое значение для формирования благоприятного СПК имеет то, насколько работа является для человека интересной, разнообразной, творческой, соответствует ли она его профессиональному уровню, позволяет ли реализовать творческий потенциал, профессионально расти;

- характер выполняемой деятельности: монотонность деятельности, ее высокая ответственность, наличие риска для здоровья и жизни сотрудника, стрессогенный характер, эмоциональная насыщенность и т.д.;

- организация совместной деятельности: формальная структура группы, способ распределения полномочий, наличие единой цели;

- психологическая совместимость - способность к совместной деятельности, в основе которой лежит оптимальное сочетание в коллективе личностных качеств участников. Психологическая совместимость строится на основе двух принципов: принципа сходства (например, членам группы важно обладать схожими ценностями, принципами, убеждениями, интересами) и принципа дополнительности (например, человек холерического темперамента лучше совместим с флегматиком, а сангвиник – с меланхоликом);

- характер коммуникаций в организации: отсутствие полной и точной информации по важному для сотрудников вопросу создает благодатную почву для возникновения и распространения слухов и сплетен, плетения интриг и закулисных игр;

- стиль руководства - роль руководителя в создании оптимального СПК является решающей (стили руководства будут рассмотрены далее).

1.2.5 Структура группы

Структура малой группы - это совокупность связей, складывающихся в ней между индивидами.

Наличие в группе *функциональной структуры*, то есть распределение между ее членами функций, необходимых для достижения цели совместной деятельности (в том числе функций руководства и

исполнения) является отличительным признаком организованных групп в отличие от стихийно сложившихся групп, взаимодействие в которых между людьми носит стихийный, неупорядоченный характер.

В социальной психологии принято выделять формальную и неформальную структуру группы. *Формальная (или официальная) структура группы* - это совокупность связей и отношений между индивидами, определяемая формальными предписаниями (должностными инструкциями, официальной структурой организации, формальным статусом индивидов). *Неформальная (или неофициальная) структура* - это реально складывающаяся в организации структура связей, коммуникаций и влияния.

В социально-психологических исследованиях малых групп наиболее часто выделяют и анализируют социометрическую, коммуникативную и ролевую структуру группы, а также структуру власти и влияния.

Социометрическая структура малой группы - это совокупность связей между ее членами, характеризующихся взаимными предпочтениями и отвержениями по результатам социометрического теста, предложенного Д. Морено.

В основе социометрической структуры группы лежат эмоциональные отношения симпатии и антипатии, феномены межличностной привлекательности и популярности.

Основными характеристиками социометрической структуры малой группы являются характеристики *социометрического статуса* членов группы, то есть положения, которое они занимают в системе межличностных выборов и отвержений; характеристики взаимных эмоциональных предпочтений и отвержений членов группы; наличие микрогрупп, члены которых связаны отношениями взаимных выборов, и характер отношений между ними. Существенной характеристикой группы, получаемой по результатам социометрического опроса, является число взаимных выборов и отвержений по отношению к числу максимально возможных (так называемая социометрическая сплоченность группы).

Коммуникативная структура малой группы - это совокупность связей между ее членами, характеризующихся процессами приема и передачи информации, циркулирующей в группе.

Основными характеристиками коммуникативной структуры группы являются: положение, которое занимают члены группы в сис-

теме коммуникаций (доступ к получению и передаче информации), частота и устойчивость коммуникативных связей в группе, тип коммуникативных связей между членами группы (централизованные или децентрализованные «коммуникативные сети»).

Ролевая структура малой группы - это совокупность связей и отношений между индивидами, характеризуемых распределением между ними групповых ролей, т.е. типичных способов поведения, предписываемых, ожидаемых и реализуемых участниками группового процесса.

Так, при анализе группового решения задач выделяются роли «генератора идей», «эксперта», «критика», «организатора», «мотиватора». При анализе деятельности психокоррекционных групп выделяются роли «объединителя», «козла отпущения», «сектанта», «невинной жертвы». В наиболее общем виде при анализе процесса взаимодействия в группе выделяются роли, связанные с решением задач, и роли, связанные с оказанием поддержки другим членам группы.

Решение задач:

Инициатор. Предлагает новые идеи и подходы к проблемам и целям группы. Предлагает способы преодоления трудностей и решения задач.

Разработчик. Детально прорабатывает идеи и предложения, выдвинутые другими членами группы.

Координатор. Комбинирует идеи и предложения и пытается координировать деятельность других членов группы.

Контролер. Направляет группу к ее целям, подводит итог то го, что в ней уже произошло, выявляет отклонения от намеченного курса.

Оценщик. Критически оценивает работу группы и предложения других, сравнивая их с существующими стандартами выполнения поставленной задачи.

Погонщик. Стимулирует группу и подталкивает ее членов к действиям, к новым решениям и к тому, чтобы сделать уже больше сделанного.

Оказание поддержки:

Вдохновитель. Поддерживает начинания других, высказывает понимание чужих идей и мнений.

Гармонизатор. Служит посредником в ситуациях, когда между членами группы возникают разногласия и, таким образом, сохраняет в группе гармонию.

Примиритель. Поступается в чем-то своим мнением, чтобы привести в соответствие мнения других, и, таким образом, поддерживает в группе гармонию.

Диспетчер. Создает возможности для общения, побуждая к нему других членов группы и помогая им, и регулирует процессы общения.

Нормировщик. Формулирует или применяет стандарты для оценки происходящих в группе процессов.

Ведомый. Пассивно следует за группой. Выступает в роли зрителя и слушателя в групповых дискуссиях и при принятии решений.

1.2.6 Образование и функционирование малой группы

Поскольку малые группы существуют в самых различных сферах общественной жизни, способы их образования весьма различны.

Чаще всего они определяются внешними по отношению к группе факторами, например, условиями развития какого-либо социального института или организации, в рамках которых возникает малая группа. В более широком смысле можно сказать, что малая группа задается определенной потребностью общественного разделения труда и вообще функционирования общества.

Так, производственная бригада создается в связи с возникновением нового производства, школьный класс - в связи с приходом нового поколения в систему образования, спортивная команда - в связи с развитием спорта в каком-то учреждении, районе и т.д. Во всех этих случаях причины возникновения малой группы лежат вне ее и вне индивидов, ее образующих, в более широкой социальной системе. Именно здесь создается некоторая система предписаний относительно структуры группы, распределения ролей и статусов, наконец, цели групповой деятельности.

Определяют четыре стадии развития группы:

1. Начальная стадия развития группы. Когда люди впервые объединяются в группу для того, чтобы выполнить определенное задание, каждый из них оказывается в ситуации, когда, прежде всего он должен сориентироваться. Он чувствует при этом некоторое стеснение, защищается, старается повысить свою роль в решении стоящей задачи. Люди стремятся скрыть свои чувства, слабости, пытаются

быть рациональными.

2. Вторая стадия: взаимное раскрытие (противоборство). В то время как на первой фазе на передний план выдвигается взаимное изучение, во второй - возрастает активное внимание к проблемам собственной группы и собственной ситуации.

Члены группы познают, кто имеет сходное восприятие и аналогичные позиции, сближаются между собой; начинается критика методов и правил работы, преодоление предубеждений по отношению к определенным лицам; происходит столкновение мнений. Если на этой фазе удастся изучить и принять во внимание слабые и сильные стороны членов группы, тогда появляется возможность узнать причины низких результатов работы и скорректировать дальнейшие действия.

3. Третья стадия: консенсус и кооперация.

После того как группа во второй фазе решила межличностные проблемы, резко возрастает взаимное доверие сотрудников. Группа становится более открытой и чувствует себя более свободной в том, чтобы отрицать либо принимать методы работы и способы действия. На этой фазе группа проявляет высокую степень прочности, все большее согласие устанавливается относительно целей работы и задач совместных действий.

4. Четвертая стадия: оптимальный коллектив.

Если группа достигает этой стадии, то это означает идентификацию разных членов группы с целями группы и ее общей задачей. Внутреннее взаимодействие в группе характеризуется взаимной открытостью, постоянной обратной связью, совместным учетом результатов и стремлением к улучшению общей ситуации соперничество уступает место кооперации.

К числу основных психологических механизмов развития малой группы относятся:

- Разрешение внутригрупповых противоречий: между растущими потенциальными возможностями и реально выполняемой деятельностью, между растущим стремлением индивидов к самореализации и усиливающейся тенденцией интеграции с группой, между поведением лидера группы и ожиданиями его последователей.

“Психологический обмен” - предоставление группой более высокого психологического статуса индивидам в ответ за более высокий их вклад в ее жизнедеятельность.

“Идиосинкразический кредит” - предоставление группой высо-

костатусным ее членам возможности отклоняться от групповых норм, вносить изменения в жизнедеятельность группы при условии, что они будут способствовать более полному достижению ее целей.

Отношения в группах по мере их превращения в коллективы закономерно изменяются.

Сначала они бывают относительно безразличными (люди, не знающие или слабо знающие друг друга, не могут определенно относиться друг к другу), затем могут становиться конфликтными, а при благоприятных условиях превращаться в коллективистские. Всё это обычно происходит за сравнительно короткое время, в течение которого индивиды, составляющие группу, не могут измениться как личности. У каждого человека есть свои положительные и отрицательные черты, свои особые достоинства и недостатки.

Динамика коллективообразования представляет собой сложный процесс, включающий как этапы быстрого продвижения по уровням, так и периоды длительного пребывания на одном и том же уровне и даже его снижения. В этом случае группы могут характеризоваться внутренней антипатией, эгоизмом в межличностных отношениях, конфликтностью, агрессивностью как формами проявления дезинтеграции.

Отличительными признаками коллектива являются: совместная деятельность; наличие общих интересов, целей и задач; единая организация и управление; относительная устойчивость и длительность функционирования. Жизнь и работа коллектива, особенно настроение каждого человека, определяются качествами характеров индивидов. Случается так, что один человек с трудным характером мешает жить всему коллективу.

1.2.6 Конформизм

Групповое давление - или "*конформизм*" - имеет в обычном языке совершенно определенное содержание и означает "приспособленчество". На уровне обыденного сознания феномен конформизма давно зафиксирован в сказке Андерсена о голом короле. Поэтому в повседневной речи понятие приобретает некоторый негативный оттенок, что усугубляется еще и тем, что понятие "конформизм" в политике используется как символ соглашательства и примиренчества. Чтобы как-то развести эти различные значения, в социально-

психологической литературе чаще говорят не о конформизме, а о *конформности* или конформном поведении, имея в виду чисто психологическую характеристику позиции индивида относительно позиции группы, принятие или отвержение им определенного стандарта, мнения, свойственного группе, меру подчинения индивида групповому давлению.

Конформность констатируется там и тогда, где и когда фиксируется наличие конфликта между мнением индивида и мнением группы и преодоление этого конфликта в пользу группы. Мера конформности - это мера подчинения группе в том случае, когда противопоставление мнений субъективно воспринималось индивидом как конфликт.

Различают *внешнюю конформность*, когда мнение группы принимается индивидом лишь внешне, а на деле он продолжает ему сопротивляться, и *внутреннюю* (иногда именно это и называется подлинным конформизмом), когда индивид действительно усваивает мнение большинства. Внутренняя конформность и есть результат преодоления конфликта с группой в ее пользу.

Впервые модель конформности была продемонстрирована в известных экспериментах С. Аша, осуществленных в 1951 г.

Эксперименты эти считаются классическими, несмотря на то, что они подверглись весьма серьезной критике. Группе студентов предлагалось определить длину предъявляемой линии. Для этого каждому давались две карточки - в левую и правую руки. На карточке в левой руке был изображен один отрезок прямой, на карточке в правой руке - три отрезка, причем лишь один из них по длине равный отрезку на левой карточке. Испытуемым предлагалось определить, который из отрезков правой карточки равен по длине отрезку, изображенному на левой карточке. Когда задание выполнялось индивидуально, все решали задачу верно. Смысл эксперимента состоял в том, чтобы выявить давление группы на мнение индивидов методом "подставной группы". Экспериментатор заранее вступал в сговор со всеми участниками эксперимента, кроме одного ("наивного субъекта"). Суть сговора состояла в том, что при последовательном предъявлении всем членам "подставной" группы отрезка левой карточки они давали заведомо неправильный ответ, называя этот отрезок равным более короткому или более длинному отрезку правой карточки. Последним отвечал "наивный субъект", и было важно выяснить, устоит ли он в собст-

венном мнении (которое в первой серии при индивидуальном решении было правильным) или поддастся давлению группы. В эксперименте Аша более одной трети (37%) "наивных субъектов" дали ошибочные ответы, т.е. продемонстрировали конформное поведение. В последующих интервью их спрашивали, как субъективно переживалась заданная в эксперименте ситуация. Все испытуемые утверждали, что мнение большинства давит весьма сильно, и даже "независимые" признавались, что противостоять мнению группы очень тяжело, так как всякий раз кажется, что ошибаешься именно ты.

Существуют многочисленные модификации экспериментальной методики Аша, в большинстве которых исследователями было принято, что конформность не есть строго личностная характеристика индивида (связанная с низкой самооценкой, или с дефектами собственного восприятия). Было установлено, что на степень конформности влияют и менее развитый интеллект, и более низкий уровень развития самосознания, и многие другие обстоятельства подобного толка. Однако столь же определенным был и другой вывод, а именно, что степень конформности зависит и от таких факторов, как характер ситуации эксперимента и состав, структура группы. Роль перечисленных характеристик до сих пор не была выяснена до конца.

1.2.7 Типы взаимоотношений в коллективе

Приведенная классификация типов взаимоотношений в рабочей группе, предложена американскими исследователями Блейком и Мутоном. Она основана на комбинации двух главных параметров – внимании к человеку, степени учета интересов людей и внимании к производству, степени учета интересов дела.

Это пять типов *взаимоотношений внутри коллективов*, существенно различающихся с точки зрения морально-психологического климата

1. *Невмешательство*: низкий уровень заботы руководителя и о производстве и о людях. Руководитель много делает сам, не делегирует своих функций, не стремится к серьезным достижениям. Главное для него – сохранить свою должность.

2. *Теплая компания*: высокий уровень заботы о людях, стремление к установлению дружеских отношений, приятной атмосферы, удобного для сотрудников темпа работы. При этом руководителя не особен-

но интересуется, будут ли при этом достигнуты конкретные и устойчивые результаты.

3. *Задача*: внимание руководителя полностью сосредоточено на решении производственных задач. Человеческий фактор либо недооценивается, либо просто игнорируется.

4. *Золотая середина*: руководитель в своей деятельности стремится оптимально сочетать интересы дела и интересы персонала, он не требует слишком многого от сотрудников, но и не занимается попустительством.

5. *Команда*: наиболее предпочтительный тип взаимоотношений в рабочей группе. Руководитель стремится максимально учитывать интересы производства и интересы коллектива, объединению деловитости и человечности на всех уровнях отношений.

1.2.8 Классификация психотипов личностей рабочей группы

Социально-психологическая (неформальная) структура рабочей группы выступает как совокупность *различных психотипов личностей*.

Существует множество критериев классификации личностей. Так, с точки зрения индивидуально-психологических данных, возможна типизация на основе *физической конституции, особенностей нервной системы* (Кречмен, Шелдон, Павлов). Сюда относится достаточно популярное деление на астеников, пиквиков и атлетов, сангвиников (сильный, уравновешенный, подвижный), холериков (сильный, неуравновешенный), флегматиков (сильный, уравновешенный, инертный) и меланхоликов (слабый, неуравновешенный, инертный); разработанное Юнгом деление на экстравертов (расположены к общению, ориентированы во внутрь); типология Хейманса – Ле Сенна (восемь типов личностей, различающихся по эмоциональности, активности, впечатлительности) и т.д.

Из числа рассмотренных выше психотипов личности наибольшее практическое значение для делового общения имеет деление по *темпераменту*, под которым понимается определенное соотношение степени эмоциональной стабильности и ориентации либо на самого себя, либо во внешний мир, на окружающих.

Здесь важно учитывать, что

- принадлежность к тому или иному типу определяется генетиче-

- ской предрасположенностью;
- “чистых” психотипов практически не существует;
 - существует прямая связь между темпераментом и деловыми качествами конкретного индивида.

Типы темперамента были рассмотрены ранее, поэтому подробно здесь останавливаться на этом не будем.

Другой критерий классификации типов личности – ее **социально-психологические качества**.

Интересную классификацию предложил российский ученый В.М. Шепень:

коллективисты – общительные работники, активно поддерживающие общественные начинания;

индивидуалисты – тяготеющие к персональной ответственности, самостоятельности;

претензионисты – работники, которым присущи тщеславие, обидчивость, желание находиться в центре внимания;

подражатели – сотрудники, имитирующие чужие манеры и избегающие осложнений;

пассивные – слабовольные работники, не проявляющие инициативы;

изолированные – работники с несносным характером.

Глава 2. Психология управленческого общения

2.1 Общение. Функции и правила общения

Общение - категория социальной психологии, так как оно может осуществляться только в группах людей или животных как взаимодействие на основе взаимного психического отражения.

Общение - необходимое условие развития и существования личности. Известно, что в экспериментах наиболее трудным для испытуемых является пребывание в термосурдობарокамере даже в течение сравнительно непродолжительного времени (около 6 часов), и сами испытуемые связывают это прежде всего с отсутствием общения.

Межличностное общение выполняет три основные функции:

1) информационно-коммуникативную, т.е. обмен информацией между людьми. Эта функция общения в той или иной форме и степени связана со всеми видами деятельности людей. Даже мыслительные процессы у индивида протекают более результативно при постоянном информационном общении (решение задач, вспоминание стихов и т.д.);

2) регулятивно-коммуникативную. В общении вырабатываются правила поведения, цели, средства, мотивы поведения, усваиваются его нормы, оцениваются поступки, складывается иерархия ценностей, шкала социализации человека. Именно в общении человек познает и переживает свою значимость, именно через общение осуществляется регуляция поведения человека среди других людей;

3) аффективно-коммуникативную. Общение регулирует уровень эмоциональной напряженности, создает психологическую разрядку.

В реальном общении независимо от формы все его функции органически сливаются.

Общение - сложная форма человеческих отношений. Однако и в самых сложных отношениях люди должны придерживаться простых основополагающих норм, без которых общение перестает выполнять свои главные функции. Эти нормы относятся к общечеловеческим началам культуры общения.

Правила общения:

1. Договоры должны выполняться. Это правило было сформулировано еще древними римлянами. Оно широко известно как прин-

цип взаимоотношений между народами, на котором базируется международное право, но при этом является и важнейшей нормой любого человеческого общения.

Очевидно, что его нарушение политическими деятелями, хозяйственными или административными руководителями наносит огромный, порой невосполнимый политический, идеологический, хозяйственный урон. Не меньший урон воспитанию, прочности личных человеческих отношений наносит необязательность обещаний, предложений.

2. Человек - высшая ценность. Это положение было сформулировано Иммануилом Кантом, немецким философом. Гуманистический смысл этого положения может быть реализован лишь в обществе, исключаящем социальное и национальное неравенство.

3. (Не) поступай по отношению к другим так, как ты (не) хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе.

2.2 Управленческое общение: функции, формы и принципы

В процессе производства неизбежно возникает потребность в таком виде деятельности, как управление, предполагающем планирование, организацию, мотивацию и контроль, а также тесно связанные с осуществлением этих функций - коммуникации и принятии решений.

Важной составляющей управленческого общения является общение руководителя с подчиненными.

Функции управленческого общения:

Руководитель вступает в управленческое общение с подчиненными, чтобы:

1) отдать распоряжения, указания, что-либо порекомендовать, посоветовать;

2) получить "обратную" (контрольную) информацию от подчиненного о выполнении задания;

3) дать оценку о выполнении задания подчиненным.

Формы управленческого общения:

- Субординационная форма общения - это общение между руководителями и подчиненными, в основу которого положены админи-

стративно-правовые нормы. Такое общение складывается как между руководителями и исполнителями, так и между руководителями разных уровней. Данная форма общения характерна для производственных совещаний, собраний, т.е. формализованных и организованных встреч руководителя с коллективом.

- Служебно-товарищеская форма общения - это общение между коллегами, в основу которого положены административно-моральные нормы.
- Дружеская форма общения - это общение между руководителями, между руководителями и подчиненными, в основе которого лежат морально-психологические нормы взаимодействия.

Руководитель в зависимости от условий и индивидуально-психологических качеств людей выбирает ту или иную форму управленческого общения.

Принципы управленческого общения:

Для того чтобы общение с подчиненными было более эффективным, руководитель должен придерживаться основных принципов управленческого общения:

1. *Принцип создания условий для проявления личностного потенциала сотрудников, их профессиональных знаний, опыта, способностей.*

Этому во многом способствует делегирование полномочий руководителя, т.е. передача подчиненным ряда задач или некоторых видов деятельности из сферы действий руководителя.

2. *Принцип полномочий и ответственности.*

Каждый работник должен четко знать свою должностную компетенцию, т.е. задачи, обязанности и права по их реализации.

3. *Принцип поощрения и наказания.*

Поощрение может быть использовано как средство укрепления уверенности подчиненного в собственных силах и как признание его заслуг. Чтобы поощрение выполняло стимулирующую функцию, оно должно соответствовать мере достижений работника. Как при слишком завышенном, так и при заниженном поощрении работник не будет испытывать удовлетворения. Достигнутые успехи подчиненного никогда нельзя оставлять без внимания. Причем, поощрять следует не вообще, не абстрактно, а за конкретные результаты, придавая им гласность.

Поощрение эффективно, если оно следует сразу же или в ближайшее после достигнутых успехов время.

При наказании подчиненных необходим еще больший индивидуальный подход к ним. Цель наказания - предотвратить повторение нарушения в будущем. Поэтому следует придерживаться правила - оценке подлежит поступок, а не личность "нарушителя" в целом.

Разговор-наказание должен строиться по схеме:

положительные эмоции (высокая оценка личности в целом) - отрицательные (анализ поступка) - и вновь положительные (выражение веры в то, что подобная ситуация не повторится), т.е. используя правило "бутерброда".

4. *Принцип рационального использования рабочего времени руководителя (принцип приоритетов и принцип Парето).*

Суть принципа приоритетов: распределять дела в порядке их значимости и начинать с самого существенного. Согласно принципу В. Парето ("80-20"), в процессе работы за 20% расходуемого времени менеджер достигает 80% результатов, а остальные 80% затраченного времени дают лишь 20% общего итога.

2.3 Психологические приемы аттракции

Психологической основой расположения одного человека к другому является потребность каждого человека в положительных эмоциях. В благодарность за удовлетворение этой внешней человеческой потребности люди отвечают расположением к тому, кто вызвал положительные эмоции.

Умение вызвать к себе эмоционально положительное отношение называется **аттракцией**.

Ряд психологов считает аттракцию важным фактором управленческого общения.

Существуют специальные психологические приемы формирования аттракции.

Непосредственная сфера приложения их - это сфера бессознательного. Приемы формирования аттракции - это передача партнеру по общению сигналов, которые им не осознаются, но которые имеют для него эмоционально положительное значение.

Проникнув с помощью этих приемов в сферу бессознатель-

ного, эти сигналы будут определять положительное отношение человека к их источнику (например, к руководителю).

Основные приемы аттракции:

1. Психологический прием "имя собственное".

Он основан на произнесении вслух имени - отчества человека, с которым вы общаетесь, т.е. передаете информацию. Этот прием воздействует не на сознание человека, а на сферу бессознательного. Звук собственного имени вызывает у человека не всегда осознаваемое им чувство приятного.

Составляющие психологического механизма этого приема:

а) имя, данное личности, сопровождает ее от первых дней жизни до последних; имя и личность неразделимы;

б) когда к человеку обращаются, не называя его по имени, - это "обезличенное обращение"; имя является символом личности и, обращаясь к человеку по имени, мы вольно или невольно показываем внимание к данной личности;

в) внимание к личности - это и утверждение данной „личности, так как каждый человек претендует на то, что он - личность;

г) получая подтверждение того, что он - личность, у человека возникает чувство удовлетворения;

д) чувство удовлетворения всегда сопровождается положительными эмоциями, которые не обязательно осознаются человеком;

е) человек всегда стремится к тому, что (кто) вызывает у него положительные эмоции;

ж) если некто вызывает у нас положительные эмоции, то он вольно или невольно притягивает к себе, располагает, т.е. формирует аттракцию.

Располагать к себе подчиненных является для руководителя производственной необходимостью, поэтому при обращении с подчиненными он должен как; можно чаще произносить вслух их имя-отчество.

2. Психологический прием "Зеркало отношений".

Известно, что в выражениях лица, в мимике человека отражаются его душевные переживания, весь его внутренний мир. Наиболее полно и точно описана типология мимической выразительности немецким психоневрологом К. Монхардом. Лицо человека он рассматривает как динамическую систему сигналов, информирующих партнеров по общению о тех психологических отношениях,

которые возникают между ними. Мимика лица является отражением чувств и мыслей, элементарным языком общения, дополняющим речь и могущим его заменить. Мимические движения несут психологическую информацию о действительных отношениях людей друг к другу.

Антон Штангль в книге "Язык тела" доказал, что каждое чувство имеет два компонента: цвет настроения и силу побуждения. Сила побуждения всегда проявляется в той или иной форме движения. Каждое движение лица как проявление эмоций человека соответствует связанному с ним эмоциональному моменту психодинамики отношений, которые складываются между субъектами общения. А. Штангль вывел основы закона психологии проявления.

Суть их в следующем:

а) каждое душевное движение теснейшим образом связано с телесным движением;

б) каждое движение лица воплощает присущее выражаемому чувству понуждение;

в) каждое движение лица направлено на понуждение эмоционального отношения;

г) каждое движение лица направляется бессознательно.

Задача психологического приема "Зеркало отношений" превратить бессознательное действие проявления психодинамики мимики лица в сознательное.

Улыбка - это психологический сигнал, выраженный средствами мимики лица, несущий информацию от одного партнера по общению к другому об эмоционально позитивном к нему отношении.

Психологический механизм приема:

а) искренняя улыбка - это сигнал дружеского отношения;

б) приятное, улыбающееся лицо сигнализирует: "Я вам друг";

в) смысл, заложенный в слове "друг" - это защита, поддержка;

г) улыбка, несущая информацию о дружеском отношении, удовлетворяет человеческую потребность в защищенности;

д) чувство удовлетворенности вызывает у человека положительные эмоции;

е) человек всегда стремится к тому, кто (что) вызывает у него положительные эмоции;

ж) если некто вызывает положительные эмоции, то он вольно или невольно формирует аттракцию.

Эффект указанного механизма не зависит от того, желает или не желает наш партнер иметь эти положительные эмоции. Важно то, кто будет использовать этот прием. Располагать к себе подчиненных - это служебная обязанность руководителя.

Следовательно, использовать приемы для формирования аттракции - это тоже служебная обязанность руководителя. Поэтому руководитель должен уметь улыбаться не тогда, когда хочется, а когда необходимо. При общении со своими подчиненными руководитель всегда должен иметь на лице доброе и приятное выражение, легкую улыбку.

3. Психологический прием "Золотые слова".

"Золотое слово" - это комплимент. Compliments - это слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека. А так как слова в комплименте несут позитивную, подчеркивающую значимость личности, информацию, то использование комплимента в общении будет приемом формирования аттракции.

В основе механизма действия комплиментов лежит феномен психологического внушения. Под внушением в психологии понимается создание у партнера определенного состояния или побуждения к определенным действиям с помощью эмоционально окрашенного представления этого состояния и этих действий.

Комплимент создает очаг раздражения в коре головного мозга и формирует как бы "заочное" удовлетворение потребности в самосовершенствовании. Эмоционально окрашенный словесный текст комплимента формирует в сознании партнера по общению новое представление собственного "Я" и дает стимул к действию. Однако фактически потребность в самосовершенствовании при этом не будет удовлетворяться, но реальным будет ощущение ее удовлетворения и возникшие на этой почве положительные эмоции.

Психологический механизм приема:

- а) воздействие комплиментом - небольшое преувеличение качеств личности;
- б) возникновение эффекта внушения;
- в) следствие внушения - удовлетворение потребности "выглядеть" лучше;
- г) следствие удовлетворения потребности - образование положительных эмоций;
- д) расположенность к источнику комплиментарного воздейст-

вия.

Если положительные эмоции вызваны руководителем, то это по общему механизму формирования аттракции обуславливает расположенность подчиненного к нему со всеми благоприятными последствиями.

4. Психологический прием "Терпеливый слушатель".

У каждого человека есть потребность в самовыражении. Это процесс актуализации собственного "Я". Самовыражение связано с установлением психологического контакта между субъектами общения. Условия возникновения психологического контакта - установление равенства психологических позиций общающихся. Психологический механизм приема:

- а) признание равенства психологических позиций с человеком, стремящимся к самовыражению в общении;
- б) концентрация внимания на интересующей его проблеме;
- в) установление визуального контакта с ним;
- г) стимулирование его высказываний;
- д) терпеливое и активное выслушивание его;
- е) удовлетворение его потребности в самовыражении;
- ж) образование у него положительных эмоций;
- з) расположенность его к источнику положительных эмоций.

Опираясь на потребности человека в общении, руководитель, используя приемы аттракции, создает эмоциональную атмосферу, психологически комфортную для партнера. В такой атмосфере ускоряется формирование аттракции. Таким образом, приемы формирования аттракции направлены на эмоциональное поле личности, через которое оказывают воздействие на систему ее ценностных ориентаций.

2.4 Психологические механизмы взаимопонимания

- Идентификация - это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его характеристикам самого себя;
- Стереотипизация - это классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным явлениям, категориям, социальным стереотипам;

- Рефлексия — это осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению,
- Обратная связь - это получение адресатом информации о том, какое воздействие он оказал на адресата и корректировка на этой основе дальнейшей стратегии общения;
- Эмпатия - это эмоциональный отклик, восприятие на основе чувств другого человека, способность к сопереживанию.

Восприятие зависит от личностных особенностей воспринимающего, от его жизненного опыта, от установки, обстоятельств и т.д.

Изучая процесс восприятия, психологи выявили некоторые **типичные искажения представлений о другом человеке**. Среди них выделяют:

- *Эффект ореола* - общее впечатление о другом человеке оказывает огромное влияние на восприятие и оценку частных свойств его личности. Если общее впечатление о человеке благоприятно, то его положительные качества переоцениваются, а отрицательные либо ступшеваются, либо так или иначе оправдываются. И наоборот, если общее впечатление о человеке отрицательно, то даже благоприятные его поступки не замечаются или истолковываются как своекорыстные.

- *Эффект упреждения* - на суждение о человеке наибольшее влияние оказывают те сведения, которые предъявлены в первую очередь, а если дело касается знакомого человека - самые последние сведения о нем - «эффект новизны».

- *Проекция* - неосознаваемая тенденция воспринимать собственные нежелательные, противоречащие представления о себе, состояния и качества как качества другого человека, переносить их на другого.

Следует отметить, что каждая из перечисленных сторон общения не существует изолированно от двух других. Все обозначенные стороны общения выделяются в условиях непосредственного контакта между людьми.

2.5 Руководство и лидерство, стили руководства

В любой группе выделяется руководитель, лидер. Он может

быть назначен официально (*руководитель*), а может и не занимать никакого официального положения, но фактически руководить коллективом в силу своих организаторских способностей (*лидер*). Руководитель назначен официально, извне, а лидер выдвигается «снизу». Лидер не просто ведет других, но и хочет вести их за собой, а другие не просто идут за лидером, но и хотят идти за ним. Исследования показывают, что знания и способности лидера всегда оцениваются выше, чем соответствующие качества остальных членов группы.

Руководство - осуществление ответственного и квалифицированного управления в организации на основе предоставленных полномочий.

Лидерство – это способность влиять на индивидуумов и группы людей, чтобы побудить их к активности для достижения целей. Лидер – наиболее авторитетный человек в группе. Лидер – тот, чья активность наиболее полно отражает групповые ценности.

Эффективное лидерство и эффективное руководство – не одно и то же.

Стиль руководства - способ обращения руководителей с подчиненными в процессе исполнения служебных обязанностей.

По К. Левину различают **три типа стилей руководства**:

- демократический (коллегиальный);
- директивный (авторитарный, единоличный);
- попустительствующий (либеральный, анархический, пассивный).

Авторитарный руководитель обладает достаточной властью, чтобы навязывать волю исполнителям, и в случае необходимости без колебаний прибегает к этому. Авторитарный руководитель намеренно апеллирует к потребностям более низкого уровня своих подчиненных.

Согласно представлениям авторитарного лидера:

- люди изначально не любят трудиться и при любой возможности избегают работы;
- люди стараются избавиться от ответственности, у них нет честолюбия;
- больше всего люди хотят защищенности;
- чтобы заставить людей трудиться, необходимо использовать

принуждение, контроль и угрозу наказания.

На основе таких исходных предположений автократ обычно как можно больше централизует полномочия, структурирует работу подчиненных и почти не дает им свободы в принятии решений.

Демократичный руководитель.

Представления демократичного руководителя о работниках:

- труд – естественный процесс для людей, они сами стремятся к ответственности;

-если люди приобщены к организационным целям, они будут использовать самоуправление и самоконтроль;

- способность к творческому решению проблем встречается часто, а интеллектуальный потенциал среднего человека используется лишь частично.

Благодаря этим предположениям демократический руководитель предпочитает делегировать властные полномочия, предпочитает такие механизмы влияния, которые апеллируют к потребностям более высокого уровня: потребности в достижении, автономии, самовыражении.

Либеральный руководитель предоставляет подчиненным практически полную свободу в определении своих целей и контроле за собственной работой. Либеральное руководство характеризуется минимальным участием руководителя.

К. Левин экспериментально установил, что авторитарное руководство добивалось выполнения большего объема работы, чем демократичное. Однако на другой чаше весов были низкая мотивация, меньшая оригинальность, меньшее дружелюбие в группах, большая агрессивность, проявляемая как к руководителю, так и к другим членам группы, большая тревога и одновременно – более зависимое и покорное поведение. По сравнению с демократичным руководством при либеральном руководстве объем работы уменьшается, качество работы снижается (за исключением ситуации, когда группу образуют высоко ответственные, мотивированные и творческие работники).

Глава 3. Конфликты и конфликтные ситуации

3.1 Понятие, сущность и структура конфликта

Профессиональная деятельность перегружена конфликтными ситуациями.

Конфликтная ситуация – это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких участников, каждый из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы.

Конфликт – это нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон.

Чтобы конфликт начал разрастаться, конфликтная ситуация (причина) должна перерасти в инцидент (следствие), когда одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны.

Инцидент – это практические (конфликтные) действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обострённого встречного интереса.

Конфликт можно условно представить в *виде следующей формулы*:



Структура конфликта складывается из отношений и внутренней позиции участников, их взаимодействий и объекта конфликта:

Внутренняя позиция – истинные интересы, цели и мотивы участников конфликта. Она непосредственно влияет на развитие конфликтной ситуации, но находится как бы «за кадром» и часто не проигрывается.

Внешняя позиция проявляется в речевом поведении конфликтующих сторон, она отражается в их точках зрения, мнениях.

Часто внутренняя и внешняя позиции могут не совпадать. Различать внутреннюю и внешнюю позиции следует для того, чтобы за

внешним, часто агрессивным и ситуативным, увидеть внутреннее, существенное.

3.2 Основные типы конфликтов

Существуют *четыре основных типа конфликтов*:

- Внутриличный конфликт.
- Межличностный конфликт.
- Конфликт между личностью и группой.
- Межгрупповой конфликт.

Внутриличный конфликт. Выражается борьбой противоречий внутри человека, сопровождаемой эмоциональной напряженностью. Одна из самых распространенных форм – ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы. Внутриличный конфликт может возникнуть в результате того, что требования, предъявляемые к человеку, не согласуются с его личными ценностями. Он также может являться ответной реакцией на рабочую перегрузку или недогрузку.

Межличностный конфликт. Этот тип конфликта самый распространенный. Конфликт между личностями возникает там, где сталкиваются разные интересы, манеры поведения, ценности, характеры, взгляды и пр.

Конфликт между личностью и группой. Между личностью и группой может возникнуть конфликт, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы. В процессе функционирования группы вырабатываются групповые нормы, стандартные правила поведения, которых придерживаются ее участники. Соблюдение групповых норм обеспечивает принятие или непринятие индивида группой.

Межгрупповой конфликт. Подобные конфликты часто возникают из-за отсутствия четкого согласования функций и графиков работы между подразделениями. Причиной может послужить и дефицит ресурсов: материалов, информации, нового оборудования, времени и т. д.

3.3 Причины конфликтов

У всех производственных конфликтов всегда существуют **причины**. Основными из них являются:

- ограниченность ресурсов, которые нужно делить;
- взаимозависимость решаемых задач;
- различия в целях;
- различия в представлениях и ценностях;
- неудовлетворительная коммуникация;
- различия в манере поведения и жизненном опыте (уровне образования);
- несбалансированность рабочих мест;
- неправильный контроль;
- отсутствие уважения к руководству;
- недостаточная мотивация и т. д.

Рассмотрим данные конфликты более подробно.

Ограниченность ресурсов, которые нужно делить. В организации ресурсы всегда ограничены. Руководство должно решить, как распределить материалы, информацию, людские ресурсы и финансы между разными группами, чтобы наиболее эффективно достигнуть целей организации. Каждому человеку свойственно близко к сердцу принимать свою проблему, и поэтому возникает соблазн всегда получить больше, а не меньше. Необходимость делить ресурсы почти всегда, в той или иной мере, провоцирует конфликтные ситуации.

Взаимозависимость решаемых задач. Возможность конфликта существует везде, где один человек или группа зависят в выполнении задачи от другого человека или группы. Причиной конфликта, как правило, является и то, что ни функции, ни средства, ни обязанности, ни власть, ни ответственность не имеют строгого разграничения по подразделениям и рабочим местам.

Различия в целях. Отделы той или иной компании и даже подгруппы ставят в процессе работы перед собой конкретные цели, осуществляют большую работу по их реализации, несут ответственность за их достижение и получают плату за конечный результат. Поэтому подразделения могут уделять больше внимания достижению собственных целей, нежели организации в целом. Различия в целях могут быть между личностью и группой, а также между конкретными работниками (цель – карьера, цель – заработок, цель – самореализация и

пр.). Всё это может создавать условия для возникновения противоречий, а значит и конфликта.

Различия в представлениях и ценностях – очень распространенная причина конфликта. Вместо того чтобы объективно оценивать ситуацию, люди заостряют своё внимание на тех взглядах, альтернативах и аспектах ситуации, которые, по их мнению, благоприятны для группы и личных потребностей.

Неудовлетворительная коммуникация. Плохая передача информации является как причиной, так и следствием конфликта. Сюда можно отнести: неточно переданную служебную информацию, перефразированный отзыв того или иного сотрудника компании, неоднозначные критерии качества, плохое знание должностных обязанностей и функций сотрудников или подразделений, а также предъявление взаимоисключающих требований к работе.

Различия в манере поведения и жизненном опыте (уровне образования) могут создавать межличностные барьеры в общении, а значит, способствовать возникновению конфликтных ситуаций.

Несбалансированность рабочих мест является частым источником конфликтов в организации. Имеет место, когда должностная функция не подкреплена в полной мере средствами и соответственно – правами и властью.

Неправильный контроль. Всякий контроль при управлении диктуется производственной или иной необходимостью и подчиняется определённым законам. Несоблюдение этих законов, а также подозрительность в сочетании с тотальным, необоснованным контролем приводит к созданию психологической напряжённости, возникновению стрессовых состояний и конфликтных ситуаций.

Отсутствие уважения к руководству. Если у большинства сотрудников возникает ощущение, что стиль и методы управления руководителя не адекватны той или иной производственной ситуации, то это может послужить причиной возникновения конфликтной ситуации. Неудовлетворенность уровнем деловой или управленческой компетентности руководителя несёт в себе опасность возникновения напряжённости в коллективе и чревато конфликтными ситуациями.

Недостаточная мотивация как возможная причина конфликта проявляет себя в том случае, если не удастся добиться совпадения потребностей индивидов с потребностями организации.

3.4 Фазы протекания конфликта в производственной ситуации

Можно выделить три *фазы протекания конфликта* в производственной ситуации:

1 фаза – острое конфликтное начало с явным нарушением социально ценных норм и ценностей одним из участников ситуации.

2 фаза – ответная реакция «соперника», от формы и содержания которой зависит исход конфликта.

3 фаза – относительно быстрое и радикальное изменение бытующих норм и ценностей в двух различных направлениях – улучшения или ухудшения ранее сложившихся отношений.

3.5 Классификация конфликтов

Все конфликты по их действию можно разделить на конструктивные и деструктивные.

Конструктивный конфликт возникает, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов. Причинами являются обычно недостатки в организации деятельности и управления. Разрешение конфликта приводит к улучшению отношений между людьми и развитию группы, а значит к повышению эффективности организации в целом.

Считается, что *конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих факторов:*

- адекватности восприятия конфликта, то есть достаточно точной, не искаженной личными пристрастиями оценки поступков, намерений как противника, так и своих собственных;

- открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое понимание происходящего и предлагают взаимоприемлемые пути выхода из конфликтной ситуации,

- создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.

Деструктивный конфликт возникает в двух случаях:

- когда одна из сторон жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны или всей организации в целом;

- когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждае-

мым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера. Последствия такого конфликта являются дисфункциональными и приводят к снижению эффективности организации.

По направлению конфликты делятся на *горизонтальные*, в которых не задействованы лица, находящиеся в подчинении друг у друга; *вертикальные*, в которых участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого, и *смешанные*, в которых представлены и «вертикальные», и «горизонтальные» составляющие. Конфликты, имеющие «вертикальную» линию, наиболее нежелательны для будущего инженера, так как его действия рассматриваются всеми сотрудниками через призму этого конфликта.

Конфликты могут быть *открытыми* (лежат на поверхности, видны невооруженным взглядом) и *скрытыми* (скрыты от глаз наблюдателя, распознаются по косвенным признакам, среди которых главные – напряженность в межличностном общении, резкое изменение в отношении к работе).

3.6 Последствия конфликта

Последствия конфликта могут быть функциональными и дисфункциональными.

Функциональные последствия проявляются в том, что:

- конфликт способствует развитию и изменению в организации, так как открывает недостатки в организации, выявляет противоречия. Он помогает снизить сопротивление изменениям;

- конфликт способствует поддержанию динамического равновесия и стабильности в коллективе. Причины вскрываются, а не уходят вглубь, где еще более усиливаются, разрушающе действуя на организацию;

- конфликт может уменьшить возможности группового мышления и синдрома покорности, когда сотрудники не высказывают идеи, которые, как они считают, противоречат идеям руководителя;

- конфликт способствует становлению групповой солидарности, что позволяет искоренить причины внутреннего разобщения и восстановить единство;

- конфликт позволяет найти решение проблемы путем, который приемлем для всех сторон;

- вследствие конфликта стороны будут больше расположены к

сотрудничеству, а не к противоборству в будущем;

- конфликт вносит вклад в структурирование организации, определяя положение различных подгрупп внутри системы, их функции, иерархию подчинённости;

- в конфликте руководитель получает возможность продемонстрировать свои лучшие стороны: гуманность, справедливость, тактичность, эрудицию и пр.

Дисфункциональные последствия конфликта проявляются:

1) в неудовлетворённости, плохом состоянии духа, росте текучести кадров и снижении производительности;

2) в уменьшении степени сотрудничества в будущем;

3) в излишней преданности своей группе и непродуктивной конкуренции с другими группами в организации;

4) в представлении о другой стороне как о «нежелательном конкуренте»; представлении о своих действиях как о положительных, а о действиях другой стороны как об отрицательных;

5) в сворачивании взаимодействия и общения между конфликтующими сторонами;

6) в увеличении враждебности между конфликтующими сторонами по мере уменьшения взаимодействия и общения;

7) в стремлении добиться победы в конфликте любой ценой, даже в ущерб общим интересам.

Последствия неразрешённых конфликтов.

Наибольший урон производственному процессу наносят неразрешённые конфликты. **К чему они приводят?**

1. К потере управленческого времени.

2. К ухудшению качества принимаемых решений. Для принятия правильного решения тот, кто его принимает, нуждается в обоснованной информации. Если между источниками информации (работниками) и теми, кто принимает решение, отношения нарушены, то заведомо искажённая информация приведет к непредсказуемым последствиям.

3. К потере квалифицированных работников.

4. К реорганизации. Разъединение конфликтующих может в некоторой степени понизить напряжение.

5. К саботажу. Нанесение ущерба репутации, намеренная порча

оборудования, нарушение производственного процесса.

6. К снижению желания работать. Трудно сохранить желание работать, если внимание сотрудников занято разногласиями с коллегами и руководством.

7. К потере рабочего времени. Конфликт может стать причиной болезней, а значит прогулов.

3.7 Особенности характера, присущие конфликтной личности

Для руководителя полезно знать, какие *особенности характера присущи конфликтной личности*. К таким особенностям могут быть отнесены следующие:

а) неадекватная самооценка своих возможностей и способностей, которая может быть как завышенной, так и заниженной. И в том, и другом случае она может противоречить адекватной оценке окружающих;

б) стремление доминировать во что бы то ни стало там, где это возможно и невозможно;

с) консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции;

д) излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях, стремление во что бы то ни стало сказать правду в глаза;

е) определенный набор эмоциональных качеств личности: тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность.

Современные психологические исследования показывают, что всех работников по приверженности к конфликтам можно подразделить на три группы:

- устойчивые к конфликтам;
- удерживающиеся от конфликтов;
- предрасположенные к конфликтам.

Численность последней группы составляет где-то около 6-7% всего персонала. По мнению английского исследователя Роберта Брамсона, для того чтобы обеспечить в подразделении благоприятный психологический климат, нужно прилагать главные усилия лишь к

десятой части персонала – трудным субъектам. Среди «трудных» Р. Брамсон выделяет пять типов возмутителей спокойствия. Коротко охарактеризуем их:

Агрессивные. Подразделяются на два подтипа: *танки*, *снайперы* и *взрывники*. *Танки* уверены в том, что их советы самые компетентные. Они не любят агрессивных реакций со стороны тех, с кем общаются. При общении с ними следует позволить им «выпустить пар», и тогда, они нередко становятся даже ручными. *Снайперы* «стреляют» в людей различными колкостями и остротами, внося тем самым дезорганизующее начало в коллективные действия персонала. Эффективный прием воздействия на них – это потребовать объяснить, что они подразумевают под той или иной своей остротой. Однако при этом следует следить за тем, чтобы снайпер «не потерял» своего лица. В противном случае он быстро выйдет из себя, либо замкнется, затаив обиду. *Взрывники* – проявляют себя тем, что обрушиваются на оппонентов с бранью. При этом они так артистично себя ведут, что создается впечатление, будто их сильно и незаслуженно обидели. Им нужно дать выплеснуть из себя накопившиеся эмоции.

Жалобщики. Этот тип людей любит красочно описывать свои «беды», вызывая у собеседников сочувствие. При общении с ними помогает перефразирование их жалобы своими словами, давая этим понять, что их проблема замечена.

Нерешительные. Подобного типа люди делают так много пробных шагов перед тем, как что-либо сделать, что вызывают раздражение у окружающих. Нерешительные сторонятся тех, кто на них пытается оказать давление. Навязанные предписания выполняют без энтузиазма.

Безответственные. В какой-то степени – это тревожные личности, однако тревоги порождают у них не уход от конфликта, а агрессию. Если они почувствуют к себе теплоту отношения, поведение их как бы само собой войдет в рамки.

Всезнайки. Зачастую являются ценными работниками, однако их вызывающее поведение нередко формирует у окружающих ощущение собственной неполноценности. Не любят признавать свои ошибки.

3.8 Стратегии поведения руководителя в конфликте

Задачи руководителя по разрешению конфликта состоят в следующем:

- необходимо выяснить причину конфликта;
- определить цели оппонента;
- наметить сферы сближения точек зрения с оппонентом;
- уточнить поведенческие особенности оппонента.

Проведенный анализ позволяет составить общее представление обо всех аспектах конфликтной ситуации. Полезным бывает поиск ответа на следующие вопросы:

В чём причина конфликта? Осознают ли конфликтующие стороны причину конфликта? Нужна ли помощь для выхода из конфликта? Где находится причина конфликта? Обращались ли конфликтующие за помощью?

Каковы цели конфликтующих? В чем конкретно заключаются цели конфликтующих? Все ли одинаково стремятся к этим целям? Насколько эти цели сочетаются с общими целями организации? Есть ли общая цель, которая могла бы объединить усилия конфликтующих? Разногласия сторон касаются цели деятельности или средств для ее достижения?

Существуют ли приемлемые сферы сближения? По каким проблемам конфликтующие могли бы выработать общие взгляды? Это, касается проблем деловой и эмоциональной атмосферы?

Кто является субъектами конфликта? Кто является лидером? Как относятся люди друг к другу? Каковы особенности языковых и неязыковых факторов общения? Действуют ли среди конфликтующих общепринятые нормы поведения?

Какие действия руководителя способствуют предупреждению конфликтов? – Это, прежде всего, нейтрализация условий развития конфликтной ситуации на ранней стадии; здоровый нравственно-психологический климат в коллективе; личный пример руководителя; сохранение эмоциональной стабильности; устранение из делового общения суждений и оценок, ущемляющих честь и достоинство собеседника и пр.

При возникновении конфликтной ситуации специалисты рекомендуют руководителю действовать следующим образом:

- показать сотруднику, что он вам интересен, что к его проблемам вы относитесь серьезно;
- дать ему понять, что его проблема не выйдет дальше вашего кабинета;
- показать, что его проблема рассматривается не как его «вина»?
- дать сотруднику выговориться, не перебивайте его, даже если он говорит долго и сбивчиво. Перебить - значит продемонстрировать нетерпение и неуважение;
- задавать вопросы, которые позволят ему лучше увидеть его же проблему. Бывает то, что представляется серьезной проблемой, на самом деле таковой не является;
- вместе с сотрудником определить степень важности проблемы, послужившей источником напряжения.

В критической ситуации (в отношении к конфликтам, перешедшим в необратимо деструктивную фазу) отдельные руководители прибегают к стратегии подавления. Она предполагает:

- целенаправленно и последовательно сократить количество конфликтующих;
- разработать систему правил, норм, предписаний, упорядочивающих взаимоотношения между конфликтующими;
- создать и непрерывно поддерживать условия, которые затрудняют или препятствуют непосредственному взаимодействию между конфликтующими.

К. Томас и Р. Килмен предложили **пять основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях:**

- **«игнорирование конфликта»** – применяется, если нет достаточных средств для результативного разрешения конфликта, и стороны стремятся выйти из конфликтной ситуации не решая её;
- **«компромисс»** – применяется, когда субъекты конфликта урегулируют свои разногласия путём взаимных уступок;
- **«уступки»** – применяется, когда одному из субъектов конфликта важнее сохранить партнерские отношения с другим;
- **«соперничество»** – используется, если субъект обладает какой-либо властью и уверенностью, что решение его правильно, и он может на нем настаивать.
- **«сотрудничество»** – используется, если есть возможность за-

вершения конфликта выработкой решения, удовлетворяющего интересы всех сторон. Эта стратегия самая трудная, так как для сотрудничества обе стороны должны стремиться к согласию и взаимодействию, а в конфликте обычно оба участника закрыты друг от друга и настроены враждебно. Поэтому, прежде чем перейти к сотрудничеству, необходимо снять эту враждебность. Это достигается переговорами и диалогом.

Существует ряд действий, которые категорически **запрещено использовать** при разрешении тех или иных противоречий, поскольку они способствуют обострению конфликта:

- оппонент ставит в вину другому собственный промах;
- оппонент не раскрывает полностью свои потребности;
- оппонент переходит к активному давлению;
- оппонент уходит в глухую оборону;
- поведение оппонента диктуется исключительно тактическими соображениями;
- оппонент прикрывается «производственной необходимостью»;
- оппонент настаивает на признании своей власти;
- для подавления оппонента в ход идет знание его уязвимых мест;
- оппоненту припоминаются все старые обиды;
- в ходе конфликта делается попытка выявить победителя и побежденного.

Психологическая наука выработала **ряд рекомендаций, которые уменьшают вероятность возникновения конфликтной ситуации**. В соответствии с ними следует:

1. Уважать точку зрения оппонента.
2. Стараться слушать оппонента, не перебивая.
3. Демонстрировать понимание роли оппонента.
4. Выяснить, как оппонент воспринимает конфликт, как он себя при этом чувствует.
5. Четко формулировать предмет обсуждения.
6. Устанавливать общие с оппонентом точки зрения.
7. Выяснить, что вас с оппонентом разъединяет.
8. Проанализировать содержание конфликта после выполнения всех предыдущих пунктов.
9. Искать общее решение.

10. Принять общее «коммунике».

3.9 Управление конфликтной ситуацией

Существует ряд эффективных способов управления конфликтной ситуацией. Их можно разделить на две категории: **структурные и межличностные**.

Структурные методы:

- разъяснение требований к работе;
- координационные и интеграционные механизмы;
- общеорганизационные комплексные цели;
- структура системы вознаграждений.

Разъяснение требований к работе является одним из лучших методов разрешения производственного конфликта. Например: разъяснение уровня результатов, который должен быть достигнут; разъяснение того, кто предоставляет и кто получает различную информацию; разъяснение сотрудникам системы полномочий и ответственности и пр. Причем, руководитель уясняет все эти вопросы не для себя, а с тем, чтобы его подчиненные хорошо поняли, чего ждут от них в каждой конкретной ситуации.

Координационные и интеграционные механизмы. Метод управления конфликтной ситуацией на основе применения координационного механизма. Один из самых распространенных механизмов – цепь команд. Как справедливо отмечают теоретики конфликта – установление иерархии полномочий упорядочивает взаимодействие людей, принятие решений и информационные потоки внутри организации.

В управлении конфликтной ситуацией также важны средства интеграции, такие как управленческие структуры, службы, осуществляющие связь между отделами, межфункциональные группы, целевые группы и пр. Исследования показали, что организации, которые поддерживали нужный для них уровень интеграции, добились большей эффективности, чем те, которые не сделали этого.

Общеорганизационные комплексные цели – это структурный метод управления конфликтной ситуацией. Установление четко сформулированных общих для всей организации целей способствует большей слаженности в деятельности всех работников фирмы или

предприятия.

Структура системы вознаграждений. Вознаграждения можно использовать как метод управления конфликтной ситуацией, оказывая влияние на поведение людей, чтобы избежать дисфункциональных последствий. Важно, чтобы система вознаграждений не поощряла неконструктивное поведение отдельных лиц или групп.

К межличностным методам разрешения конфликтов относятся следующие: уклонение; сглаживание; принуждение; компромисс; отсрочка; решение проблемы.

Уклонение. Этот метод предполагает уклонение, уход от конфликта. Один из вариантов разрешения конфликта – это не попадать в ситуации, которые провоцируют возникновение противоречий, а также не вступать в обсуждение вопросов, чреватых серьёзными разногласиями.

Сглаживание предполагает убеждение, что не стоит сердиться, поскольку «все мы люди и у каждого есть свои достоинства и недостатки». Такой подход способствует временному снятию напряжённости, однако неразрешённая проблема остается, и противоречия продолжают накапливаться. Растет вероятность того, что, в конечном счете, произойдет взрыв.

Принуждение. В рамках этого метода превалируют попытки заставить оппонента принять свою точку зрения любой ценой. Тот, кто пытается это сделать, не интересуется другой стороной. Человек, использующий такой стиль, обычно ведет себя агрессивно, и для влияния на других обычно использует давление.

Компромисс – означает соглашение на основе взаимных уступок. Этот метод характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до некоторой степени. Способность к компромиссу высоко ценится в управленческих ситуациях, так как это сводит к минимуму недоброжелательность и часто дает возможность быстро разрешить конфликт к удовлетворению обеих сторон.

Отсрочка – предполагает перенос решения проблемы на какое-то время с тем, чтобы позже, когда созреют условия, добиться разрешения конфликта. В некоторых случаях временная передышка помогает оппонентам успокоиться, обдумать свои поступки, а руководителю принять взвешенное решение. Разногласия при этом не разрешаются и конфликт не затихает, а потому может разгореться с ещё большей силой. Поэтому всякая отсрочка, как промежуточный этап разрешения конфликта, должна обязательно предполагать последую-

щее разрешение проблемы. Пользуясь отсрочкой, руководителю следует:

1) изменить отношение одного конфликтующего к другому: изменив мнение оппонентов друг о друге; уменьшив или увеличив роль или место одного из оппонентов в воображении другого;

2) изменить представление конфликтующего о конфликтной ситуации (условиях конфликта, взаимоотношениях людей, связанных с ним и т. п.);

3) изменить значимость (характер, форму) объекта конфликта в воображении конфликтующего и тем самым сделать его менее конфликтным (снизить или повысить ценность объекта).

Решение проблемы. Данный метод наиболее эффективен в решении проблем фирмы (компании, организации). Он предполагает признание различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти курс действий, приемлемый для всех сторон. Тот, кто использует такой стиль, не старается добиться своей цели за счет других, а скорее ищет наилучший вариант решения.

Основным позитивным методом разрешения конфликтов являются *переговоры*. Метод переговоров основан на определенных принципах, характеризующихся четырьмя основными правилами.

- Разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров.

- Концентрация на интересах, а не на позициях.

- Разработка взаимовыгодных вариантов.

- Поиск объективных критериев.

Справедливость выработанных решений зависит от используемых в ходе переговоров процедур урегулирования противоречивых интересов. К числу таких процедур можно отнести:

- устранение разногласий при помощи жребия,

- делегирование права решать посреднику и т.д.

Глава 4. Психология в проблеме безопасности

4.1 Причины совершения ошибок

Главным виновником несчастных случаев является, как правило, не техника, не организация труда, а сам работающий человек – "**Человеческий фактор**".

Первая причина совершения ошибок - усложнение техники. С повышением уровня автоматизации уменьшаются требования к физическим возможностям человека и увеличиваются требования к его умственным способностям (восприятие и обработка информации). Специалисты по охране труда должны четко представлять себе размер допустимых физических, интеллектуальных, эмоциональных затрат, которых потребует работа с конкретной техникой и в соответствии с этим корректировать действия того, кто будет использовать эту технику.

Второй общей причиной, являются **ошибки**:

- ошибки восприятия (не успел обнаружить, не сумел различить и др.);
- ошибки памяти (забыл, не успел запомнить, не сумел сохранить, воспроизвести и др.);
- ошибки мышления (не понял, не сумел "схватить" суть, не предусмотрел, не разобрался, не сопоставил и др.);
- ошибки внимания (не сумел сосредоточиться, собраться, переключиться).

Третья общая причина, способствующая росту травматизма, - **адаптация человека к опасности**. Постоянное взаимодействие с опасными машинами и неосведомлённость о массовости несчастных случаев ведут к тому, что человек перестаёт бояться того, что на деле является очень опасным, и адаптируется к опасности. Люди, однажды безнаказанно нарушив правила и получив за счёт этого какие – то мелкие выгоды, повторяют подобные нарушения. Постепенно происходит адаптация не только к опасности, но и к нарушениям правил.

И **четвертая** причина - **психофизиологическое состояние человека**.

4.2 Психофизиологические опасные и вредные производственные факторы

Психофизиологические факторы – факторы, характеризующие тяжесть и напряженность трудовой деятельности.

Тяжесть труда – фактор трудового процесса, отражающий нагрузку на опорно-двигательный аппарат и функциональные системы организма человека (сердечнососудистую, дыхательную и другое), обеспечивающие его деятельность, который характеризуется физической динамической нагрузкой, поднимаемым и перемещаемым грузом, стереотипными рабочими движениями, статической нагрузкой, рабочей позой, наклоном корпуса, перемещениями в пространстве.

Созданием оптимальных условий работы для предупреждения физических перегрузок занимается наука *эргономика*, и в данном курсе мы этот вопрос затрагивать не будем.

Напряженность труда – фактор трудового процесса, отражающий нагрузку преимущественно на центральную нервную систему, органы чувств, эмоциональную сферу работающего, который характеризуется такими показателями, как **интеллектуальные, сенсорные, эмоциональные нагрузки, монотонность нагрузок, режим работы**.

Напряжения делятся на:

Интеллектуальное напряжение – напряженность памяти и мышления

Сенсорное напряжение – напряженность внимания, анализаторов

Монотония - напряжение, вызванное однообразием выполняемых действий, невозможностью переключения внимания, повышенными требованиями к концентрации и устойчивости внимания.

Полифония - напряжение, вызванное необходимостью переключений внимания, частых и в неожиданных направлениях.

Физическое напряжение - напряжение организма, вызванное повышенной нагрузкой на двигательный аппарат человека.

Эмоциональное напряжение - напряжение, вызванное конфликтными условиями, повышенной вероятностью возникновения аварийной ситуации, неожиданностью либо длительным напряжением прочих видов.

Напряжение ожидания - напряжение, вызванное необходимо-

стью поддержания готовности рабочих функций в условиях отсутствия деятельности.

Мотивационное напряжение связано с борьбой мотивов, с выбором критериев для принятия решения.

Утомление - напряжение, связанное с временным снижением работоспособности, вызванным длительной работой.

Напряженность внимания (сенсорное напряжение) характеризуется длительностью сосредоточения наблюдения, числом объектов одновременного наблюдения, количеством поступающих сигналов. Такой характер деятельности присущ работающим:

- с видеодисплейными терминалами,
- водителям транспортных средств,
- диспетчерам,
- операторам,
- наблюдающим за сигнализацией на пульте управления, и др.

Степень напряженности анализаторских функций для зрительного анализатора зависит:

- освещения,
- от размера объекта различения и расстояния объекта от глаз,
- различия в контрастности объекта различения и фона,
- для слухового анализатора –от шума, соотношения между уровнями речи и шума.

Освещение. Замечено, что при усиленном освещении производительность труда может повыситься даже не потому, что повысилась зрительная чувствительность, а потому, что работать в светлом помещении более приятно. Сила света, падающего на рабочее место, должна быть достаточной во избежание излишнего напряжения зрения при работе. Большая освещенность требуется в тех случаях, когда работа связана с мелкими деталями. Повысить зрительную чувствительность на работе можно не только усилением источника света, но и применением контрастов. Белое на черном при несколько пониженной освещенности может ощущаться лучше, чем белое на сером фоне при нормальной освещенности.

Плохо действует на психическое состояние человека неравномерность освещения (появление в рабочей зоне блесков, ярких световых пятен, вызывающих раздражительность и утомление). Поэтому рекомендуется использовать матовые поверхности осветительных приборов, поэтому же равномерный дневной свет (если он достато-

чен) лучше света искусственного.

Ранее у гигиенистов существовало мнение, что вредно одновременное сочетание искусственного освещения с естественным. Сейчас это мнение подвергается сомнению. Ясно, что сумеречное естественное освещение, требующее напряженной адаптации, - неблагоприятное условие для работы и поэтому следует вводить дополнительное искусственное освещение.

Производились специальные исследования по вопросу о том, какой свет осветительного прибора лучше влияет на работу и прежде всего на психическое состояние рабочего. Сделан вывод, что предпочтительнее белое или желтовато-белое освещение, а из цветных зеленое имеет преимущество перед синим и особенно перед красным.

Влияют на состояние человека во время работы и *атмосферные условия*: температура, состав воздуха, давление, движение воздуха, его физико-химические свойства и т. д.

Следующий фактор, неблагоприятно влияющий на психику, - шум. Чем сознательнее и сложнее работа, тем более отрицательно на нее действуют отвлекающие звуки. Когда рабочие действия совершаются в большей или меньшей степени автоматически (как прочно сложившийся навык), посторонние звуки, если они не резки и не разнообразны, неблагоприятного действия на состояние человека и продуктивность его труда не оказывают. На этом наблюдении основывается применение функциональной музыки.

Продолжительный и однообразный шум обладает монотонными свойствами. Он снижает скорость и точность сенсомоторных процессов, а также внимание человека.

Эмоциональные напряжения - имеют место:

- при работе по напряженному графику;
- на поточной линии или конвейере;
- в потенциально опасных условиях в связи с возможностью аварийных ситуаций и риском для собственной жизни и здоровья
- необходимость выполнения работ при дефиците времени;
- когда работа связана с ответственностью за безопасность других лиц (операторы, профессии управленческого труда и другие, деятельность которых предусматривает персональную ответственность);
- с материалами, сырьем, оборудованием, загрязненными химическими веществами, радионуклидами и др.

Эстетический дискомфорт вызывающий эмоциональные напряжения, имеет место при работе:

- с трупными материалами,
- разложившимися биологическими тканями,
- естественными и патологическими компонентами,
- при наличии на рабочем месте стойких и труднопереносимых запахов и т.п.

Физиологический дискомфорт создает работа:

- в респираторах,
- пневматических костюмах,
- резиновых сапогах,
- фартуках и рукавицах из просвинцованной резины и т.п.

Ритм и темп работы также в определенных условиях могут оказывать неблагоприятное влияние на состояние здоровья работающего, производительность и качество труда. В процессе труда у работающих, имеющих профессиональный опыт, вырабатывается определенный **ритм**, экономный автоматизм движений, при которых достигается наивысшая работоспособность с наименьшими энергетическими затратами.

Важное значение для человека имеет также и **темп** работы. Если величина энергозатрат является показателями тяжести работы, то темп работы определяет ее напряженность. Весьма неблагоприятными с точки зрения физиологии является принудительный темп работы, даже если он слишком медленный. Наименее утомителен свободный темп. Поэтому пульсирующий ход конвейера предпочтительнее непрерывного. Нарушение ритмичности труда из-за технических и организационных неурядиц, простои, ожидание и т.п. раздражают работающего, так как приводят помимо прочего, к разрушению установившегося в центральной нервной системе стереотипа рабочих действий, вызывая раздражение и, как следствие, преждевременное утомление работающего.

Режим работы.

Оптимальный режим работы осуществляется в комфортных условиях, при нормальной работе технических устройств.

Экстремальные условия - условия, требующие от работающего максимального напряжения физиологических и психических функ-

ций, резко выходящего за пределы физиологической нормы. Отклонения от оптимальных условий деятельности требуют повышенного волевого усилия или, иначе говоря, вызывают напряжение.

При организации производственного процесса следует учитывать т.н. «*кривую работы*». В процессе рабочего дня производительность работника, связанная с его физиологическими возможностями, изменяется, и в этих изменениях можно выделить несколько периодов:

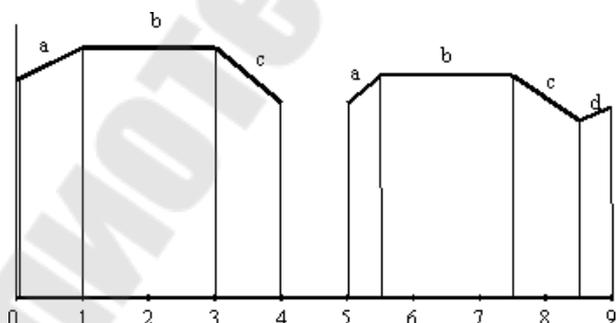
период вработывания – в этот отрезок времени происходит нарастание производительности труда;

период высокого, стабильного уровня максимальных возможностей (в этот период утомление отсутствует);

период полной или устойчивой компенсации. Появившееся утомление приводит к некоторому снижению максимальных возможностей организма, однако их еще достаточно, чтобы волевым усилием сохранить производительность на прежнем уровне благодаря «резервным возможностям», имеющимся в организме;

период неустойчивой компенсации. При ослаблении волевого напряжения производительность снижается. Однако, несмотря на снижение «резервных возможностей» перед окончанием работы человек в ряде случаев может волевым напряжением сохранять высокий уровень производительности труда («конечный порыв»);

период устойчивого снижения производительности труда. Усиливающееся утомление настолько снижает максимальные возможности, что волевым усилием человек уже не в состоянии сохранять заданный уровень производительности труда даже в короткие интервалы времени.



Как правило, окончание этого периода наступает ко времени обеденного перерыва, после которого указанные фазы повторяются.

Чередование работ по сменам оказывает на работающего отрицательное психологическое влияние, так как требует определенной перестройки организма. (Суточные дежурства, работа только в ночную смену, без естественного света и т.п.)

Неблагоприятные факторы, повышающие напряжение:

- 1) физиологический дискомфорт, т. е. несоответствие условий работы нормативным требованиям;
- 2) биологический страх;
- 3) дефицит времени на обслуживание;
- 4) повышенная трудность задачи;
- 5) повышенная значимость ошибочных действий;
- 6) наличие релевантных помех;
- 7) неуспех вследствие объективных обстоятельств;
- 8) дефицит информации для принятия решений;
- 9) недогрузка информацией (сенсорная депривация);
- 10) перегрузка информацией;
- 11) конфликтные условия

4.3 Производственные психические состояния: сонливость, монотония, утомление, стресс. Основные меры по уменьшению их влияния

Производственные психические состояния, вызывающие снижение трудоспособности и приводящие к ошибкам:

1. Сонливость - снижает производительность труда, его качество, а также защитные функции организма человека, т.е. человек становится менее «защищен» от несчастных случаев и аварий. Установлено, что сонливость при работе в ночную смену является, как правило, следствием несоблюдения суточной нормы сна. Люди, работающие в ночные смены, часто мало спят: не более пяти-шести часов, а иногда и того менее. В течение свободного времени, т.е. в дневное время, они занимаются домашней работой, для которой требуется большое напряжение физических сил.

У многих работающих постоянно ночью наблюдается расстройство сна. Люди, работающие в ночные смены, чаще имеют заболевания сердечнососудистой и нервной системы. Это объясняется тем, что

функции человека в течение суток подвержены закономерным колебаниям. Одни из них активизируются в дневное время и ослабевают ночью, а другие, наоборот, усиливаются ночью. В организме человека вырабатывается суточная ритмика физиологических функций, характерная значительной инертностью и трудно поддающаяся перестройке.

Работа в ночное время приводит к «рассогласованию» внешнего и внутренних ритмов, что приводит к нервным расстройствам, сопровождающимся, в первую очередь, нарушением сна.

Профилактика сонливости при работе в ночные смены сводится к следующим основным мероприятиям:

- необходимо, чтобы работающие ночью соблюдали суточную норму сна - восемь часов;

- начало смен необходимо устанавливать в 8, 16 и 24 часа при трехсменном режиме работы на предприятии, и в 8, 14, 20, 2 часа при четырехсменном режиме работы;

- переход из смены в смену производить через неделю или две недели, причем чередование смен должно быть таким: утренняя – вечерняя – ночная;

- работающие в ночные смены должны в свободное время не заниматься тяжелым физическим трудом или трудом, требующим напряжения центральной нервной системы. Свободное время должно быть временем активного отдыха.

2. Монотония. Монотонной работой называют такую работу, отличительными признаками которой служит однообразие рабочих действий, их многократное повторение и небольшая длительность. Длительная операция, состоящая из однообразных циклов, также является монотонной.

Различают два вида монотонности:

- монотонность за счет информационной перегрузки одних и тех же нервных центров в результате поступления одинаковых сигналов либо при многократном повторении единообразных движений (например, работа на конвейере с мелкими операциями и др.)

- и монотонность, вызванная однообразием восприятия, из-за постоянства информации и недостатка новой информации (например, длительное наблюдение за приборными пультами в ожидании важно-

го сигнала и др.).

Таким образом, общим признаком для всех монотонных работ является информационная перегрузка при выполнении работ или, наоборот, ее недостаток (сенсорная депривация), что накладывает отрицательный отпечаток на функциональное состояние человека – работающий теряет интерес к работе, и у него возникает состояние «производственной скуки». Аналогично, подобное состояние у водителей транспортных средств называют «дорожным гипнозом».

Монотонная работа отрицательно сказывается на эффективности производства: ухудшаются экономические показатели, повышается аварийность, травматизм, растет текучесть кадров.

Основные меры по уменьшению влияния монотонности на человека:

- делать каждую операцию более содержательной,
- объединять малосодержательные операции в более сложные, содержательные и разнообразные;
- операция должна быть продолжительностью не менее 30 секунд;
- состоять из элементов, позволяющих чередовать нагрузки на различные органы чувств и части тела;
- необходимо осуществлять перевод работающих с одной на другую производственную операцию;
- применять оптимальные режимы труда и отдыха в течение рабочего дня (рабочей смены): назначать короткие дополнительные перерывы для отдыха всей смены (бригады) или отдельного работающего в удобное для него время. Целесообразны частые, но короткие перерывы;
- устанавливать переменный ритм конвейера в течение рабочего дня; наиболее предпочтителен свободный темп конвейера;
- осуществлять эстетичность производства и функциональное музыкальное оформление производственного процесса.

3. Состояние утомления. Утомление является одним из самых распространенных факторов, оказывающих существенное влияние на эффективность и безопасность деятельности. Утомление представляет

собой весьма сложный и разнородный комплекс явлений. Полное содержание его определяется не только физиологическим, но также психологическим, результативно производственным и социальным факторами.

Компоненты утомления (субъективные психические состояния):

1. Чувство слабосилия. Утомление сказывается в том, что человек чувствует снижение своей работоспособности, даже когда производительность труда еще не падает. Это снижение работоспособности выражается в переживании особого, тягостного напряжения и в неуверенности; человек чувствует, что не в силах должным образом продолжать работу.

2. Расстройство внимания. Внимание - одна из наиболее утомляемых психических функций. В случае утомления внимание легко отвлекается, становится вялым, малоподвижным или, наоборот, хаотически подвижным, неустойчивым;

3. Расстройство в сенсорной области. Таким расстройствам под влиянием утомления подвергаются рецепторы, которые принимали участие в работе. Если человек долго читает без перерывов, то, по его словам, у него начинают «расплываться» в глазах строчки текста. Продолжительная ручная работа может привести к ослаблению тактильной и кинестетической чувствительности.

4. Нарушение в моторной сфере. Утомление сказывается в замедлении или беспорядочной торопливости движений, расстройстве их ритма, в ослаблении точности и координированности движений их деавтоматизации.

5. Дефекты памяти и мышления. Эти дефекты также относятся, непосредственно к той сфере, с которой связана работа. В состоянии сильного утомления работающий может забыть инструкцию и одновременно хорошо помнить все, что не имеет отношения к работе. Мыслительные процессы особенно нарушаются при утомлении от умственной работы, но при физической работе человек нередко жалуется на понижение сообразительности и умственной ориентации.

6. Ослабление воли. При утомлении ослабляются решительность, выдержка и самоконтроль. Отсутствует настойчивость.

7. Сонливость. При сильном утомлении возникает сонливость как выражение охранительного торможения. Потребность во сне при изнурительной деятельности такова, что человек засыпает часто в любом положении, например сидя.

Отмеченные психологические показатели утомления проявляются в зависимости от его силы. Бывает слабое утомление, при котором не происходит значительных изменений в психике. Такое утомление только сигнализирует о необходимости принять меры, чтобы не понизилась работоспособность. Вредно переутомление, при котором резко понижается работоспособность и тем самым безопасность деятельности. При переутомлении указанные выше нарушения в психической сфере очень заметны.

Стадии утомления:

Первая - характеризуется относительно слабым чувством усталости, при этом производительность труда не падает или падает незначительно.

На второй стадии утомления понижение производительности становится заметным и все более и более угрожающим, причем часто это понижение относится только к качеству, а не к количеству выработки.

Третья стадия характеризуется острым переживанием утомления, которая принимает форму переутомления. Кривая работы или резко снижается, или же принимает «лихорадочную» форму, отражающую попытки человека сохранить должный темп работы, который изданной стадии утомления может даже ускоряться, но оказывается неустойчивым. В конце концов рабочие действия могут быть так дезорганизованы, что человек почувствует невозможность продолжения работы, переживая при этом болезненное состояние.

Для предупреждения утомления следует учитывать специфику труда работающих. Виды деятельности с преобладанием физического труда требуют менее продолжительного, хотя и более частого отдыха. Людям, занятым преимущественно умственным трудом, периодически необходим более длительный отдых.

Специфического режима труда и отдыха требуют операторские и диспетчерские профессии, так как диспетчер должен воспринимать и перерабатывать большой объем информации, планировать производственный процесс на длительный отрезок времени вперед. Иногда целесообразно удлинять рабочую смену до 12 ч, соответственно увеличивая перерывы между сменами.

4. Стресс - в дословном переводе означает «напряжение».

Стрессом называют интенсивное эмоциональное состояние, воз-

никающее в ответ на разнообразные экстремальные воздействия (стрессоры). Причин стресса может быть очень много: информационные перегрузки, научно-технический прогресс, ускорение темпов жизни, урбанизация, гиподинамия и т.д.

Стресс имеет фазу тревоги, сопротивления и истощения.

В зависимости от вида стрессора и характера его влияния выделяют физиологический и психологический стресс. Психологический подразделяется на информационный (содержание, объем информации, принятие адекватного решения и т.д.) и эмоциональный (ситуация угрозы, опасности, обиды и т.д.).

Стресс может оказывать положительное влияние на поведение личности (мобилизующий стресс) и отрицательное (дистресс), вплоть до полной дезорганизации деятельности.

Стрессовые состояния имеют тяжелые последствия: негативно сказываются на работе мозга (неврозы, нарушения сна и т.д.), снижают показатели иммунной системы, вызывают сердечнососудистые заболевания и заболевания желудочно-кишечного тракта, разнообразные травмы и др.

Профилактики стрессов

- исключения факторов, вызывающих стресс;
- если стресс вызывается возможностью аварии или экстремальной ситуации - профессиональная подготовка на тренажерах, имитирующих аварии или эту ситуацию.

4.4 Особые психические состояния: пароксизмальные состояния, неудовлетворенность, срыв, страх, тревога, паника

Среди особых психических состояний, имеющих значение для психической надежности работника, необходимо выделить пароксизмальные расстройства сознания, психогенные изменения настроения и состояния, связанные с приемом психически активных средств (стимуляторов, транквилизаторов, алкогольных напитков).

Пароксизмальные состояния - группа расстройств различного происхождения (органические заболевания головного мозга, эпилепсия, обмороки), характеризующихся кратковременной (от секунд до нескольких минут) утратой сознания. При выраженных формах наблюдается падение человека, судорожные движения тела и конечно-

стей.

Психогенные изменения и аффективные состояния возникают под влиянием психических воздействий.

Снижение настроения и апатия могут длиться от нескольких часов до 1—2 месяцев. При этом появляется безразличие, вялость, общая скованность, заторможенность, затруднение переключения внимания, замедление темпа мышления. Снижение настроения сопровождается ухудшением самоконтроля и может быть причиной производственного травматизма.

Под влиянием обиды, оскорбления, производственных неудач могут развиваться *аффективные состояния* (аффект - взрыв эмоций). В состоянии аффекта у человека развивается психогенное (эмоциональное) сужение объема сознания. При этом наблюдаются резкие движения, агрессивные и разрушительные действия. Лица, склонные к аффективным состояниям, относятся к категории с повышенным риском травматизации и не должны назначаться на должности с высокой ответственностью.

На ситуацию, воспринимаемую в качестве обидной, возможны следующие реакции:

Конфликт - реакция, возникающая, когда человеку приходится выбирать между двумя потребностями, которые действуют одновременно. Такая ситуация часто возникает в области безопасности, когда необходимо считаться либо с потребностями производства, либо со своей безопасностью. Здесь можно привести достаточно примеров: конфликт между безопасностью и удобствами, безопасностью и временем, безопасностью и гордостью и пр. Работника нужно научить выбирать оптимальный вариант, так как он часто ищет наиболее легкий выход, который, к сожалению, в большинстве случаев не обеспечивает безопасности.

Неудовлетворенность - вид реакции, проявляющийся в виде состояния упадка, агрессивности, жестокости, а иногда смирения. Например, человек, болезненно пытающийся привлечь к себе внимание каким-либо способом, сопротивляется любой форме подчинения или совершает умышленные поступки, чтобы бросить вызов своему руководителю или заслужить чье-либо одобрение.

Поведение срыва - при повторяющихся неудачах или при чрезвычайной ситуации человек может в некотором смысле отказаться от своих целей. Он доходит до отрицания некоторых внутренних и внешних потребностей. В этом случае у него также будут проявляться

реакции, похожие на смирение, пассивность, апатию, а в некоторых случаях на срыв.

Тревога (тревожное ожидание) - это эмоциональная реакция на опасность. Человек с трудом способен определить объект или причины своего состояния. Лицо, находящееся в состоянии беспокойства, гораздо больше предрасположено к совершению ошибки или опасного поступка. Поведенческое проявление тревоги заключается в общей дезорганизации деятельности, нарушающей ее направленность.

Страх - эмоция, возникающая в ситуациях угрозы биологическому или социальному существованию индивида и направленная на источник действительной или воображаемой опасности. Функционально страх служит предупреждением о предстоящей опасности, побуждает искать пути ее избежания. Страх варьирует в достаточно широком диапазоне оттенков (опасения, боязнь, испуг, ужас). Страх может быть временным, не свойственным данному человеку, или, наоборот, является чертой его характера. Страх может быть адекватным и неадекватным степени опасности (последнее свойственно трусости и робости).

Испуг - безусловно-рефлекторный «внезапный страх». Боязнь, напротив, всегда связана с осознанием опасности, возникает медленнее и дольше продолжается. Ужас - наиболее сильная степень эффекта страха и подавления страхом рассудка.

Осознание опасности может вызывать различные формы эмоциональных решений. Первая их форма - реакция страха - проявляется в оцепенении, дрожи, нецелесообразных поступках. Эта форма реакции на опасность отрицательно отражается на деятельности.

Но резко выраженный страх может тонизировать кору головного мозга и в сочетании с процессами мышления проявляется как разумный страх и в виде опасения, осторожности, осмотрительности.

Паника - следующая форма страха. Она также отрицательно сказывается на деятельности человека. В этом случае страх достигает силы аффекта и способен навязывать стереотипы поведения (бегство, оцепенение, защитная агрессия).

4.5 Поведение человека в аварийных ситуациях

Эмоциональное напряжение может по-разному влиять на поведение человека. В соответствии с преобладанием у человека процесса

возбуждения или торможения состояние эмоционального напряжения может проявляться в следующих формах поведения в экстремальных условиях:

Напряженный тип поведения проявляется в общей заторможенности, замедленности, скованности, импульсивности и напряженности выполнения рабочих функций. Такие работники судорожно сжимают рукоятки управления, кусают губы, лицо перекошено, внимание их приковано к индикатору, на воздействие эмоциогенных факторов реагируют чрезвычайно импульсивно и сильно.

Эмоциональное напряжение может также проявляться в сознательном уклонении человека от выполнения своих функций. В отдельных случаях наблюдается некоторая пассивность и стремление оградить себя от вмешательства в ход событий. Оператор в аварийных условиях испытывает затруднения в организации умственной деятельности, он долго стоит или сидит в застывшей позе, трет лоб, морщит брови, пытается оттянуть время, старается уйти подальше от пункта управления с тем, чтобы избавить себя от влияния эмоциональных нагрузок. Здесь находит свое проявление эмоция страха, в результате чего доминирует инстинкт самосохранения; этот тип поведения в экстремальных условиях называется *трусливым*. Под влиянием страха «трусливые» операторы начинают действовать по привычному, однако не адекватному сложившейся ситуации шаблону.

Тормозной тип эмоционального поведения человека характеризуется полной заторможенностью его действий, возникающей при воздействии эмоциогенных, необычных и ответственных ситуаций.

Наиболее яркой и опасной формой проявления эмоциональной неустойчивости человека являются аффективные срывы деятельности, в результате чего он начинает действовать агрессивно, бессмысленно и бесконтрольно, что усугубляет состояние управляемой им системы, ускоряя этим наступление катастроф и аварий. Это - *агрессивнобесконтрольный тип поведения*.

Существует такая категория людей, которые при наличии надлежащей мотивации, находясь в экстремальных условиях, значительно улучшают показатели своей работы. Такой тип поведения называется *прогрессивным*. Он характеризуется боевым задором, повышенной работоспособностью, минимальной затратой сил.

Напряженный тип поддается исправлению в процессе специально организованного обучения, направленного на формирование навыков. При этом трудовая деятельность на уровне навыка приобретает

свойство стабильности, надежности и помехоустойчивости. Трусливый тип поведения может быть изменен и улучшен путем определенных воспитательных воздействий, помогающих человеку преодолевать эмоции страха. Так как пока еще не найдены эффективные средства психологического воздействия на представителей тормозного и агрессивно бесконтрольного типов поведения, лучшим путем повышения надежности систем управления является своевременный отсев таких лиц.

4.6 Основные мероприятия для снижения напряженности труда

Важное значение для производительного и безопасного труда имеют чистота и порядок на рабочем месте, в подразделении, в организации, надлежащая окраска оборудования и помещений, освещенность рабочих мест, ритмичность работы, регламентированные перерывы в работе, производственная гимнастика, профессиональная пригодность и др., которые повышают настроение и работоспособность, внимание, скорость реакции, улучшают общее состояние работающих.

Организация комнат психологической разгрузки - способствует снижению усталости и повышению производительности труда работающих, улучшает их настроение, что в конечном счете способствует сохранению их работоспособности и обеспечению охраны труда.

Психофизиологические условия труда определяются также рабочей обстановкой, взаимоотношениями в трудовом коллективе (и особенно между работающими и руководителем), уровнем обслуживания, соответствием выполняемой работы способностям и склонностям работающего, общественной престижностью работы и т.п. Поэтому формы руководства трудовым коллективом играют исключительно важную роль. Создание благоприятного социального и морального климата в коллективе, психологическая совместимость всех его членов – залог успешного решения не только производственных задач, но и задач охраны труда.

При выборе форм контроля, мер поощрения и наказания руководителю следует учитывать индивидуальные черты личности работающего. Так, наказание людей робких по натуре, не уверенных в себе, может дезорганизовать их работу, а периодическое поощрение

улучшить ее; в то же время, частое поощрение слишком самоуверенных людей приводит их в состояние «головокружения от успехов» и заносчивости и т.д.

Каждое, даже самое малое нарушение, не должно оставаться незамеченным, и встречать осуждение не только руководителя, но и товарищей по работе, так как это заставит нарушителя подчиняться общему, обязательному порядку, заведенному в коллективе, и наоборот.

Практика организаций различных отраслей показывает, что в производственных коллективах, где внимательное отношение друг к другу, товарищеская взаимопомощь и поддержка стали нормой поведения, добиваются хороших результатов в работе, быстрыми темпами повышается культура производства, сведено до минимума количество травм и микротравм, постоянно соблюдаются требования по охране труда. Там же, где между работающими установились нездоровые отношения, производственные результаты, положение дел с охраной труда, как правило, хуже.

К ценным мероприятиям профилактики травматизма относится разбор конкретных несчастных случаев в данной организации. С этой целью необходимо использовать анализ всех несчастных случаев, включая микротравмы, а также имевшие место опасные ситуации, не завершившиеся несчастными случаями.

Нередко работающие проявляют безучастность к происходящим на их глазах нарушениям требований по охране труда. Именно этим можно объяснить тот факт, что почти половина погибших работающих, ставших жертвой нарушений требований по охране труда, в момент причинения травмы находились на работе в состоянии алкогольного опьянения.

Необходимо признать, что в целом ряде случаев соблюдение требований по охране труда увеличивает затраты времени на выполнение работы. В этих случаях работающие нередко пренебрегают требованиями по охране труда в стремлении побольше заработать, проявляют легкомыслие, неосторожность и т.п. В борьбе с такими явлениями следует использовать как меры воспитательного характера, так и меры дисциплинарного и иного воздействия.

Для защиты работающего от воздействия вредных и опасных факторов производственной среды и трудового процесса, учета психофизиологических возможностей организма должен в комплексе использоваться весь арсенал перечисленных методов, средств и мероприятий, которые должны разрабатываться, планироваться и осуще-

ствляться.

Важное место в этой деятельности принадлежит действенному контролю, который должен осуществляться во всех его видах. Данное обстоятельство не только является объективно необходимым для успешного осуществления многогранной деятельности по охране труда, но и обязанностью нанимателя, закрепленной в Трудовом кодексе Республики Беларусь.

Вместе с тем, необходимо отметить, что все известные методы и способы защиты работающих от воздействия вредных и опасных производственных факторов в ряде случаев оказываются недостаточно эффективными, от воздействия ряда вредных производственных факторов не найдено также достаточно надежных средств повышения сопротивляемости человеческого организма их воздействию, не все заболевания, вызванные условиями труда на производстве, поддаются полному излечению. В связи с этим работающим во вредных и тяжелых условиях труда предоставляются предусмотренные законодательством компенсации по условиям труда.

Коррекция режимов труда и отдыха заключается в предоставлении перерывов для отдыха в зависимости от возникновения неблагоприятного состояния. Время назначения перерыва должно приходиться на начальные периоды изменения состояния, то есть предшествовать появлению выраженного сдвига на кривой работоспособности. Важным является также определение продолжительности перерыва и способа его проведения.

Воздействие внешними раздражителями является наиболее эффективным способом нормализации состояния. К числу таких воздействий относятся зрительные образы, функциональная музыка, применение специально подобранных фармакологических средств. Для снятия возникающей в процессе работы нервно-психической нагрузки и утомления используются методы индивидуальной и групповой психотерапии. Одним из способов реализации такого подхода является создание на предприятиях комнат психологической разгрузки. В основу их создания положена идея имитации естественно-природного окружения. Для этого используются рекомендации по целенаправленному психофизиологическому воздействию на человека с помощью картин природы, света, динамического цвета и музыки.

В методах психической саморегуляции важное место занимает психологическая подготовка. Под ней понимается целенаправленное формирование индивидуальных приемов, обеспечивающих сохране-

ние заданных параметров выполнения деятельности в сложных ситуациях. Одним из способов такой подготовки является моделирование в процессе тренировок различного рода необычных производственных ситуаций и отработка при этом необходимых действий оператора. В эту же группу методов входит специальная производственная гимнастика, нервно-мышечная релаксация (расслабление), самовнушение (аутогенная тренировка).

Повышению эффективности применения рассмотренных методов способствует введение биологической обратной связи. Она основана на регистрации изменения состояния работника и предоставлении ему информации об этом. Это дает возможность человеку управлять некоторыми психологическими и физиологическими процессами и состоянием в целом.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Агеев В.С. Психология межгрупповых отношений –М. :Издательство МГУ, 1983. -144с.
2. Андреева Г. М. Социальная психология: учебник –Москва :Аспект Пресс, 2000. -376с.
3. Андреева Г. М. Социальная психология: учебник для вузов – Москва :Аспект Пресс, 2001. -375с.
4. Андреева Г. М. Социальная психология: учебник для вузов – Москва :Издательство МГУ, 1988. -432с.
5. Психология: учебник /под ред. В. Н. Дружинина –Санкт-Петербург :Питер, 2000. -608с.
6. Психология: учебник /под ред. В. Н. Дружинина –Санкт-Петербург :Питер, 2005. -656с.
7. Венда В.Ф. Инженерная психология и синтез отображения информации –М. :Машиностроение, 1975. -400с.
8. Еникеев М. И. Социальная психология: учебник –Москва :ПРИОР, 2000. -160с.
9. Коломинский Я. Л. Психология взаимоотношений в малых группах: общевозрастные особенности : учебное пособие –Минск :ТетраСистемс, 2000. -432с.
10. Майерс Д. Социальная психология –Санкт-Петербург :Питер, 2009. -794 с.
11. Немов Р. С. Общая психология: учебник –Москва :Владос, 2008. -400 с
12. Психология: учебник /под ред. В. Н. Дружинина –Санкт-Петербург :Питер, 2005. -656с.
13. Руденский Е. В. Социальная психология: курс лекций –Москва –Новосибирск :НГАЭиУ, 1997. -224с.
14. Смирнов Б. А. Инженерная психология: экон. пробл. /Б. А. Душков, Ф. П. Космолинский –Москва :Экономика, 1983. -223с.
15. Стрелков Ю.К. Инженерная и профессиональная психология: Учеб.пособие /Ю. К. Стрелков –Москва :Высш.шк.:Академия, 2001. -360с.
16. Шихирев П.Н. Современная социальная психология: Учеб.пособие /П.Н.Шихирев –Минск :ИП РАН:КСП+:Академ.проект, 1999. -448с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Асмолов А. Г. Психология личности. – М.: Моск. ун-т, 1990. – 367 с.
2. Бандурка А. М., Бочарова С. П., Землянская Е. В. Психология управления. – Харьков: 000 Фортуна-пресс, 1998. – 464 с.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. – М.: Лист-Нью, 1997. – 336 с.
4. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание. – М.: Прогресс, 1986. – 422 с.
5. Бороздина Г. В. Психология делового общения. – М.: ИН-ФРА-М, 1999 – 224 с.
6. Краткий психологический словарь / Ред.- сост. – Л. А. Карпенко; Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998. – 512 с.
7. Ладанов И. Д. Практический менеджмент. Ч. 3 – М.: Ника, 1992. – 255 с.
8. Леонтьев А. Н. Избранные психологические произведения: В 2 т. – М.: Педагогика, 1983. – Т. 2 – 320 с.
9. Леонтьев Д. А. Очерк психологии личности. – М.: Смысл, 1997. – 64 с.
10. Маслоу А. Самоактуализация личности // Психология личности: Тексты. – М., 1982. – С. 108 – 117.
11. Морозов А. В. Деловая психология. – СПб.: Союз, 2000. – 576 с.
12. Орлов А. Б. Психология личности и сущности человека: парадигмы, проекции, практики. – М.: Логос, 1995. – 224 с.
13. Петровский В. А. Личность в психологии: парадигма субъектности. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1996. – 512 с.
14. Прикладная социальная психология. / Под ред. А. Н. Сухова и А. А. Деркача. – М.: Институт практ. пс.; Воронеж: НПО МОДЭК, 1998. – 688 с.
15. Психологический словарь. / Под ред. В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова. – М.: Педагогика – Пресс, 1997. – 440 с.
16. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов. / Под ред. В. Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 327 с.
17. Психология личности в трудах отечественных психологов. / Сост. Куликов Л. В. – СПб: Питер, 2000. – 480 с.
18. Психология: Учебник для технических вузов / Под общ. ред.

В. Н. Дружинина. – СПб.: Питер, 2000. – 608 с.

19. Ратанова Т. А., Шляхта Н. Ф. Психодиагностические методы изучения личности: Учебное пособие. – М.: Флинта, 1998. – 264 с.

20. Роджерс К. Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека: Пер. с англ. / Общ. ред. Исениной Е. И. – М.: Прогресс, 1998. – 480 с.

21. Розанова В. А. Психология управления. – М.: ЗАО Бизнес-школа Интел синтез, – 2000. – 384 с.

22. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии: В 2 т. – М.: Педагогика, 1989. – Т. 2. – 328 с.

23. Самоукина Н. В. Психология и педагогика профессиональной деятельности. – М.: ТАНДЕМ, изд-во ЭКМОС, 1999. – 362 с.

24. Секреты умелого руководителя. / Сост. И. В. Липсиц. – М.: Экономика, 1991. – 320 с.

25. Слободчиков В. И., Исаев Е. И. Основы психологической антропологии. Психология человека. Ч. 1. – М.: Школа-Пресс, 1995. – 384 с.

26. Тренёв Н. Н. Управление конфликтами. – М.: ПРИОР, 1999. – 96 с.

27. Управление персоналом организации. / Под ред. А. Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 1997 – 510 с.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Основные понятия и категории психологии.
2. Общее представление о личности. Структура личности.
3. Теория личности. Пирамида Маслоу.
4. Индивидуально-психологические свойства, качества и особенности личности.
5. Темперамент и характер.
6. Проблема акцентуации.
7. Понятие и виды групп.
8. Структура группы.
9. Образование групп.
10. Закономерности функционирования малых и больших социальных групп.
11. Конформизм и групповое давление.
12. Классификация психотипов личностей в коллективе.
13. Социально-психологический климат группы.
14. Типы взаимоотношений в коллективе.
15. Общение. Функции и правила общения
16. Управленческое общение: функции, формы и принципы.
17. Психологические механизмы взаимопонимания.
18. Психологические приемы аттракции.
19. Руководство и лидерство, стили руководства.
20. Психология принятия управленческих решений.
21. Понятие, сущность и структура конфликта.
22. Основные типы конфликтов.
23. Причины конфликтов. Фазы протекания конфликта в производственной ситуации.
24. Классификация конфликтов.
25. Последствия конфликта.
26. Особенности характера, присущие конфликтной личности.
27. Стратегии поведения руководителя в конфликте.
28. Управление конфликтной ситуацией.
29. Причины совершения ошибок.
30. Психофизиологические опасные и вредные производственные факторы.
31. Производственные психические состояния: сонливость, монотония. Основные меры по уменьшению их влияния.
32. Производственные психические состояния: утомление, стресс.

Основные меры по уменьшению их влияния.

33. Особые психические состояния: пароксизмальные состояния, неудовлетворенность, срыв, страх, тревога, паника.

34. Поведение человека в аварийных ситуациях.

35. Основные мероприятия для снижения напряженности труда.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
Введение.....	2
Глава 1. Основные понятия и категории психологии. Психология личности, больших и малых групп	
1.1 Основные понятия и категории психологии.....	3
1.2 Психология личности, больших и малых групп.....	5
1.2.1 Общее представление о личности. Структура личности. Теория личности.....	5
1.2.2 Характер и темперамент. Проблема акцентуации..	11
1.2.3 Понятие группы. Виды групп.....	18
1.2.4 Социально-психологический климат группы.....	20
1.2.5 Структура группы.....	22
1.2.6 Образование и функционирование малой группы..	25
1.2.6 Конформизм.....	27
1.2.7 Типы взаимоотношений в коллективе.....	29
1.2.8 Классификация психотипов личностей рабочей группы.....	30
Глава 2. Психология управленческого общения	
2.1 Общение. Функции и правила общения	32
2.2 Управленческое общение: функции, формы и принципы	33
2.3 Психологические приемы аттракции	35
2.4 Психологические механизмы взаимопонимания.....	39
2.5 Руководство и лидерство, стили руководства	40
Глава 3. Конфликты и конфликтные ситуации	
3.1 Понятие, сущность и структура конфликта.....	43
3.2 Основные типы конфликтов	45
3.3 Причины конфликтов.....	46
3.4 Фазы протекания конфликта в производственной ситуации	47
3.5 Классификация конфликтов	47
3.6 Последствия конфликта	48
3.7 Особенности характера, присущие конфликтной личности	50
3.8 Стратегии поведения руководителя в конфликте	52
3.9 Управление конфликтной ситуацией	55
Глава 4. Психология в проблеме безопасности	
4.1 Причины совершения ошибок.....	58

4.2 Психофизиологические опасные и вредные производственные факторы.....	59
4.3 Производственные психические состояния: сонливость, монотония, утомление, стресс. Основные меры по уменьшению их влияния.....	64
4.4 Особые психические состояния: пароксизмальные состояния, неудовлетворенность, срыв, страх, тревога, паника	69
4.5 Поведение человека в аварийных ситуациях.....	71
4.6 Основные мероприятия для снижения напряженности труда.....	73
Список рекомендуемой литературы.....	77
Вопросы к зачету.....	80

Агунович Ирина Валентиновна

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ

Пособие

для слушателей специальности

**1-59 01 01 «Охрана труда в машиностроении
и приборостроении» заочной формы обучения**

Подписано к размещению в электронную библиотеку
ГГТУ им. П. О. Сухого в качестве электронного
учебно-методического документа 21.09.15.

Рег. № 37Е.

<http://www.gstu.by>