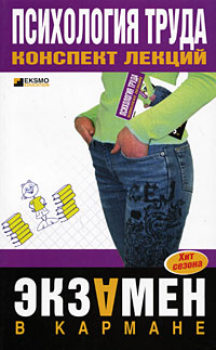
**Г.X.Боронова, Н.В.Прусова**

**Психология труда**

**Конспект лекций**



Издательство: Эксмо, 2008 г., 160 стр.

Данное издание содержит в себе лекции по курсу "Психология труда". Подробно рассматриваются основные разделы психологии труда, область знаний, главные направления, цели, задачи, предмет, методы, проблемы, мотивация и трудовая аттестация работника как субъекта психологии труда.

Предназначено для преподавателей и студентов психологических, экономических и управленческих факультетов.

**Оглавление**

ЛЕКЦИЯ № 1 Работа

1. Понятие работы

2. Плюсы и минусы работы

3. Понятие безработицы

ЛЕКЦИЯ № 2 Психология труда

1. Понятие психологии труда

2. Взаимосвязь психологии труда с другими дисциплинами

3. Сфера применения

4. Цели психологии труда

5. Задачи психологии труда

6. Предмет психологии труда

7. Объект психологии труда

8. Субъект труда

9. Методы психологии труда

10. Влияние психологии труда на производство

ЛЕКЦИЯ № 3 История становления психологии труда как самостоятельной дисциплины

1. Науки, на основе которых формировалась психология труда

2. Время формирования и становления психологии труда

3. Первоначальные интересы психологии труда

ЛЕКЦИЯ № 4 Практическое применение психологии труда

1. Организационная психология

2. Психологическая служба

3. Должность психолога в организации

4. Должностные обязанности организационного психолога

5. Принципы отбора персонала

6. Кадровая политика

7. Правила поведения при приеме на работу

ЛЕКЦИЯ № 5 Методы и инструменты психологии труда

1. Методы психологии труда

2. Естественный эксперимент

3. Лабораторный эксперимент

4. Наблюдение

5. Опросный метод

6. Метод экспертных оценок

7. Метод анамнеза

8. Метод тестирования

9. Требования к результатам организационных исследований

ЛЕКЦИЯ № 6 Профессиональная ориентация

1. Понятие профессиональной ориентации

2. Профессиональная самоориентация

3. Факторы профессиональной ориентации

4. Профессиональная самоидентификация

5. Профессиональное обучение

ЛЕКЦИЯ № 7 Профессиональная консультация

1. Понятие профессиональной консультации

2. Цель профессиональной консультации

3. Информирование о различных специальностях

4. Профессиональная пригодность

5. Профессиональный отбор

6. Значимые свойства личности

7. Ответственность

ЛЕКЦИЯ № 8 Профессиональная адаптация

1. Понятие профессиональной адаптации

2. Элементы профессиональной самоидентификации

3. Адаптивное профессиональное поведение

4. Неадаптивное профессиональное поведение

ЛЕКЦИЯ № 9 Организационное развитие

1. Понятие организационного развития

2. Самостоятельные группы

3. Приверженность к организации и факторы ее формирования

4. Типы приверженности организации

5. Формальные и неформальные группы внутри организации

ЛЕКЦИЯ № 10 Трудовой коллектив

1. Понятие трудового коллектива

2. Психологические особенности трудовой деятельности

3. Характер труда человека

4. Индивидуальный стиль трудовой деятельности

5. Вложенный труд

6. Групповая динамика

7. Понятие корпорации

8. Корпоративность

9. Производственная этика

10. Профессиональная позиция

11. Потребности и способности в производственном коллективе

ЛЕКЦИЯ № 11 Руководство

1. Понятие руководства

2. Трудовой пост в организации

3. Должность

4. Компоненты должности

5. Психология управления

6. Этика руководителя

7. Нравственно-психологические качества руководителя

ЛЕКЦИЯ № 12 Профессиональный конфликт

1. Понятие конфликта

2. Психологическая напряженность

3. Виды конфликтов

4. Стадии конфликта

5. Профессиональные конфликты

6. Пути решения профессионального конфликта

ЛЕКЦИЯ № 13 Трудовая мотивация

1. Понятие мотивации

2. Теории мотивации

3. Теория Мак-Клелланда о потребности в достижениях

4. Теория иерархии потребностей А. Маслоу

5. Теория ERG (по Д. Шульц, С. Шульц, «Психология и работа»)

6. Двухфакторная теория Ф. Герцберга

7. Теория характеристик работы Дж. Р. Хэкман и Г. Р. Олдхэм (по Д. Шульц, С. Шульц, «Психология и работа»)

8. Когнитивные теории мотивации труда (по Д. Шульц, С. Шульц, «Психология и работа»)

ЛЕКЦИЯ № 14 Удовлетворенность работой

1. Понятие удовлетворенности работой

2. Личностные качества, влияющие на удовлетворенность работой

3. Критерии удовлетворенности работой

4. Поведение работника в связи с удовлетворенностью трудом

5. Мотивация, удовлетворенность трудом и заработная плата

6. Факторы вовлеченности в трудовой процесс

7. Факторы, влияющие на вовлеченность в работу

ЛЕКЦИЯ № 15 Трудовая мобильность

1. Понятие трудовой мобильности

2. Виды мобильности

ЛЕКЦИЯ № 16 Физиология труда

1. Понятие физиологии труда

2. История становления физиологии труда как самостоятельной дисциплины

3. Физиологические принципы рационализации труда

4. Факторы производственной среды

5. Работоспособность

6. Утомление

7. Эстетика производства

8. Роль цвета и музыки в эстетизации производства

9. Экстремальные и необычные условия труда

10. Категории экстремальности работы

ЛЕКЦИЯ № 17 Условия труда

1. Местоположение организации

2. Уход за детьми и иждивенцами сотрудников

3. Дизайн офиса и рабочего места

4. Характер работы

ЛЕКЦИЯ № 18 Техника безопасности

1. Понятие техники безопасности

2. Факторы, влияющие на безопасность труда

3. Профилактика несчастных случаев

4. Профессиональные заболевания

ЛЕКЦИЯ № 19 Эргономика

1. Понятие эргономики

2. История становления эргономики как самостоятельной дисциплины

3. Предмет эргономики

4. Методологическая база эргономики

5. Цель и задачи эргономики

6. Надежность человека как части эргатической системы

7. Рабочее место

8. Рабочая поза

9. Монотонность труда

10. Условия труда

11. Психофизиологические основы эргономики

12. Плюсы и минусы машин на производстве

ЛЕКЦИЯ № 20 Работа как источник стресса

1. Понятие стресса

2. Причины производственных стрессов

3. Формы проявления производственных стрессов

4. Профилактика производственных стрессов

ЛЕКЦИЯ № 21 Психологические аспекты социально-трудовой реабилитации больных и инвалидов

1. Понятие реабилитации

2. Законодательно закрепленное отношение к людям с ограниченными возможностями

3. Социальная реабилитация

4. Мероприятия, направленные на реабилитацию инвалидов

5. Дизайн органов управления для инвалидов

ЛЕКЦИЯ № 22 Профессионализация

1. Понятие профессионализации

2. Стадии профессионализации

ЛЕКЦИЯ № 23 Девиантное поведение на предприятии

1. Понятие девиации

2. Алкоголизм

3. Наркомания

4. Воровство

5. Невыполнение обязанностей

6. Грубость

7. Порча оборудования

ЛЕКЦИЯ № 24 Психология потребителя

1. Понятие психологии потребителя

2. Методы исследования психологии потребителя

3. Характер и назначение рекламы

4. Обещания рекламы

5. Идентификация торговой марки

6. Изучение эффективности рекламных кампаний

7. Мотивы потребительского поведения

8. Личностные факторы, влияющие на потребителя

### ЛЕКЦИЯ № 1 Работа

### 1. Понятие работы

**Работа** – материально вознаграждаемая деятельность человека, направленная на создание определенных благ. Работа – это труд человека, а под трудом понимается сознательная, целенаправленная деятельность, приложение людьми умственных или физических усилий для создания полезных продуктов либо для достижения положительных результатов производства при условии удовлетворения человеком своих материальных и духовных потребностей.

Наличие или отсутствие работы влияет на статусные характеристики личности, возможность реализации потенциала работника. Под работой также может подразумеваться невознаграж-даемая финансовая деятельность, но подкрепленная другими мотивами – желанием добиться известности, благодарности, удобств и т. д. Работой в общем смысле считают деятельность, направленную на достижение определенного результата, и подразумевающую позитивную направленность.

### 2. Плюсы и минусы работы

Как любой вид деятельности, работа имеет свои плюсы и минусы.

**Работа есть источник благ:**

1) средства к существованию – сюда включены такие статьи, как заработная плата, дотации, льготы, предоставляемые предприятием работнику;

2) возможность самореализации – возможности творческого подхода к работе, введение новшеств и инноваций в трудовой процесс, реализации своих идей;

3) приобретение определенного статуса – возможности карьерного роста, финансового положения, профессионального авторитета;

4) возможность приобретения новых навыков и знаний, профессионализации – опыт работы по определенной специальности, специализация в какой-либо области;

5) удовлетворение потребности в самоидентификации с определенной группой – идентификация с определенной группой, определение себя как ее члена;

6) возможность приобрести новый круг общения – приобретение новых знакомств, возможностей общения на новом уровне, новый круг общения.

**Работа как источник неприятностей:**

1) утомление – постоянная активность на протяжении установленного рабочего дня, и, как следствие, – физическая и моральная усталость;

2) вред для здоровья – влияние факторов рабочей среды на организм человека;

3) потеря времени – затрата временных ресурсов личности на выполнение трудовых заданий;

4) стрессы – наличие множества стрессогенных факторов на рабочем месте;

5) неудовлетворенность – невозможность реализовать потенциал в силу различных причин – недостаточности заработной платы, жестких рамок трудового процесса и т. п.;

6) отсутствие перспектив роста – ограничения в карьерном плане, вызванные определенными причинами, особенностями работы, отсутствием должной подготовки работника для работы на более высоком трудовом посту и др.;

7) плохой коллектив – несоответствие интересов, норм ценностей работника и большинства членов рабочего коллектива.

Отношение к работе во многом зависит от степени заинтересованности в ней и удовлетворенности трудом. Работу, трудовые процессы, мотивацию труда и трудовую удовлетворенность изучает психология труда, или организационная психология.

Определенный уровень эффективности трудовой деятельности индивида, основан на психофизиологических особенностях, трудовой мотивации и склонностях к определенным профессиональным видам труда.

### 3. Понятие безработицы

Под **безработицей** понимается отсутствие работы на протяжении определенного периода времени у людей трудоспособного возраста (16 лет) и способных работать по состоянию здоровья.

Затяжная безработица во многом влияет на моральное и физическое состояние работника, снижает его запросы и возможности найти достойное рабочее место. Зачастую, безработный ожидает помощи от других людей, полагается на чужие решения, сомневается в своей профессиональной подготовке, уходит от решения профессиональных проблем, и возможны даже подспудное нежелание и боязнь устроиться на работу, адаптация к отсутствию работы и отказ от ее поиска. Возможен другой вариант поведения безработного, который характеризуется активной позицией, постоянный поиск работы, возможное переобучение и активная адаптация к условиям труда, новому коллективу.

Служба занятости в течение 11 календарных дней после подачи всех необходимых документов определяется и выносит решение о признании гражданина безработным. При этом не имеет значения когда был уволен гражданин с предыдущего места работы и почему, сколько времени прошло и т. д.

Безработными не могут быть признаны: граждане, не достигшие 16 лет; люди, которым назначена пенсия; осужденные к исправительным работам; люди, лишенные свободы; отказавшиеся в течение 10 дней со дня регистрации в службе занятости от двух вариантов подходящей работы, учебы и т. п. Если человек отказывается от регистрации в данный момент времени, он может повторно обратиться в службу занятости позже, через две недели.

Правовой статус безработного включает в себя: определение безработного, права и обязанности безработного, ответственность безработного и гарантии социальных прав и компенсации.

### ЛЕКЦИЯ № 2 Психология труда

### 1. Понятие психологии труда

Понятие «труд» рассматривается несколькими научными дисциплинами. Такие, как, например, физиология труда, организационная психология, социология труда, экономика, менеджмент и т. д., рассматривают трудовую деятельность лишь как общий объект, используя при этом специфические методы и знания, свойственные той или иной дисциплине. Все эти дисциплины рассматривают трудовую деятельность для решения практических задач, направленных на гуманизацию трудовой деятельности и повышение работоспособности. Что же касается психологии труда, то при изучении трудовой деятельности используется вся система данных, которая только существует в современной психологии.

Психология труда на настоящий момент – самостоятельная отрасль психологии, которая позволяет наиболее эффективно использовать труд человека, учитывать его личностные особенности и влияние на производство в целом, прогнозировать развитие производственных отношений и многое другое.

Психология труда в первую очередь ориентирована на человека и его интересы, на минимизацию производственных потерь и оптимизацию трудовой деятельности для работника.

### 2. Взаимосвязь психологии труда с другими дисциплинами

Психология труда не имеет четких границ с другими дисциплинами. При изучении психологии труда можно выделить несколько категорий наук, переплетающихся и в разной степени взаимодействующих с психологией труда. Это, во-первых, экономика и социология труда, педагогика, медицина (некоторые ее разделы), гигиена и охрана труда.

Во-вторых, это практически вся область биологических знаний о человеке, социальной системе и прочее.

В-третьих, технические дисциплины, изучающие конструкции машин и приборов, которые применяются работником в процессе труда, т. е. орудия труда.

Рассмотрим подробнее дисциплины, которые имеют взаимосвязь с психологией труда:

1) философия и политическая экономия рассматривают в своих учениях и исследованиях: субъект, объект, орудия труда, процесс и т. п.;

2) социология труда рассматривает труд как процесс формирования человека и общества, функции общественного труда, социальные факторы выбора профессии, труд в условиях технического прогресса, отношение к труду и др.;

3) экономика труда рассматривает трудовые ресурсы, производительную ценность, организацию труда, нормирование, оплату, планирование труда и прочее;

4) законодательство о труде рассматривает и изучает трудовые договоры, продолжительность рабочего дня, отпуска, обязанности, права, льготы разных категорий работников, процедуры трудовых споров и т. д.;

5) физиология, гигиена труда, производственная санитария по отношению к психологии труда изучают режим труда и отдыха, работоспособность. Таким образом, можно сказать, что взаимосвязь с другими дисциплинами у психологии труда очень обширна. Почти все существующие науки и дисциплины охватывают в своих учениях или уделяют внимание психологии труда. Ведь почти во всех науках есть упоминание об исследованиях человеческого ресурса, а именно человеческий ресурс и все, что с ним связано, лежит в основе изучения психологии труда.

### 3. Сфера применения

Сфера применения психологии труда очень широка, поскольку труд – это основная деятельность каждого человека. Множество профессий дают широкое поле для исследований в области психологии труда и направлены на выработку определенных методов работы с людьми различных профессий.

На большинстве предприятий существуют ставки психолога, в обязанности которого входит и кадровый подбор, и решение конфликтных ситуаций на производстве, и многое другое.

Психология на производстве позволяет не только работать с людьми как работниками компании, но и содержат в контексте решение проблем сотрудников вне стен организации, влияющих на производительность труда, например, семейные проблемы. Кроме того, планирование рабочего места, работа по обеспечению безопасности труда, реклама, ведение переговоров также входят в сферу интересов психологии труда. В настоящее время любая уважающая себя организация должна иметь штатного психолога. Это не только повышает уровень престижности любой организации, но и показывает как сотрудникам, так и клиентам степень развития организации.

### 4. Цели психологии труда

**Основными целями психологии труда являются:**

1) оптимизация психологического климата предприятия, то есть учет психологических особенностей каждого члена предприятия и оптимизация интерактивных процессов внутри организации;

2) прогноз возможных результатов решений руководства, тактики и стратегии управления, что подразумевает глубокое знание производственных процессов, учет специфики деловых переговоров, грамотно организованную рекламную кампанию и сбор информации. Для достижения этих целей психология труда использует различные инструменты, что отражается в задачах и проистекает из сферы ее применения. Во многом особенности методов психологии труда зависят от профиля и специфики производства организации, в которой осуществляет свою деятельность организационный психолог.

### 5. Задачи психологии труда

##### ***Главные задачи психологии труда***

Задачи психологии труда можно разделить на две группы: теоретические и прикладные.

В первую группу войдут задачи, которые тесным образом связаны с психологическими особенностями человека (субъекта). К теоретическим задачам можно отнести:

1) изучение и исследование психических процессов, основных психологических свойств субъекта (рассматривая их в разрезе эффективности труда и увеличения работоспособности);

2) изучение особенностей трудовой деятельности;

3) исследование социально-психологических факторов, влияющих на человека, социальную среду, психологический микроклимат в организации, удовлетворенность трудом;

4) изучение эмоциональной сферы личности и волевых качеств, способствующих к регулированию трудовой деятельности;

5) изучение раскрытия субъекта и его личности в трудовом процессе и закономерность, связанную с этим;

6) изучение проблемы мотивации, анализ путей решения проблемы мотивационной системы;

7) выработку наиболее приемлемого метода управления; планирование тактики и стратегии управления;

8) превентивную психологическую работу, направленную на формирование здорового образа жизни;

9) улучшение условий жизни работников;

10) улучшение условий рабочей деятельности;

11) разработку основных критериев приема на работу;

12) разработку рекомендаций по усовершенствованию методов обучения и переобучения работников;

13) рациональную перестройку и обновление профессий.

Во вторую группу задач, прикладную, которая в основном направлена на достижение конечного практического результата, будут входить следующие задачи:

1) разработка норм, правил и процедур по технике безопасности;

2) разработка психологических средств мотивации;

3) разработка оптимальных режимов труда и времени отдыха;

4) разработка теоретически обоснованных эффективных процедур проведения аттестации и обучения;

5) разработка конкретных требований и условий труда при разработке и внедрении новых технологий, учитывая при этом личностные возможности;

6) развитие способов решения проблемы трудовой ориентации; оптимизация процедур профессиональной подготовки и адаптации личности;

7) совершенствование производственных отношений и повышение качества труда;

8) минимизация аварийных ситуаций;

9) работа с нормами, ценностями и корпоративной культурой производства и т. д.

### 6. Предмет психологии труда

**Предметом психологии труда** являются психологические особенности деятельности человека в трудовых условиях в таких аспектах, как становление его как профессионала, профессиональная ориентация и самоопределение, мотивация трудового процесса, механизм трудового опыта, качество труда, адаптация человека к трудовым условиям.

Изучение деятельности человека в условиях производства позволяет не только обогащать теоретическую базу психологии труда, но и вникать в практическую деятельность предприятия и вносить коррективы в непосредственную трудовую деятельность сотрудников.

Также можно сказать, что предметом психологии труда выступают компоненты, которые служат стимулом и побуждают человека к труду, направляют и корректируют его трудовую деятельность, а также личностные качества отдельно взятого человека, через которые и проходит процесс реализации трудовой активности. Сфера применения психологии труда очень широка, и ее границы с другими дисциплинами достаточно условны и незначительны. Можно сказать, что психология труда является ядром, вокруг которого сконцентрированы все психологические учения и исследования в области изучения человеческого ресурса.

### 7. Объект психологии труда

**Объектом психологии труда** является труд как специфическая активность человека, идентифицирующего себя с определенным профессиональным сообществом и продуцирующего воспроизведение навыков, установок, знаний в данном виде деятельности.

Объект психологии труда – деятельность индивида в условиях производства.

Существовало мнение, что процесс трудовой деятельности включает четыре цикла: обмен, потребление, распределение, потребление.

На настоящий момент считается, что все эти процессы неразрывно связаны и нет необходимости выделять несколько циклов, поскольку человек одновременно выступает в нескольких режимах.

### 8. Субъект труда

**Субъектом труда считается** каждый работник предприятия, непосредственно вовлеченный в трудовую деятельность и имеющий возможность инициативного воздействия на производственный процесс. Именно в силу субъектности работы необходим индивидуальный подход к каждому сотруднику, умение замечать личность в коллективе. Субъектом труда можно считать и работника как такового, и предприятие в целом.

### 9. Методы психологии труда

**В практической деятельности** психология труда использует различные методы для изучения особенностей функционирования человека в трудовых условиях. С помощью этих методов осуществляется отбор кандидатов при приеме на работу, изучение психологических особенностей сотрудников и другие аспекты трудовой деятельности человека. Основные методы психологии труда:

1) тестирование;

2) включенное и невключенное наблюдение;

3) беседа;

4) интервью и опросы;

5) тренинги;

6) ролевые игры;

7) анализ и синтез информации. Эти методы подробнее будут описаны в лекции № 5 п. 7.

### 10. Влияние психологии труда на производство

**Изучение психологии труда**, трудовых отношений непосредственным образом влияет на эффективность труда и эмоциональный комфорт человека на трудовом месте.

Важной областью психологии труда является изучение различных аспектов работоспособности, связанных с утомлением, суточным ритмом, оптимальным режимом труда, адаптационными процессами индивида для формирования таких условий труда, при которых качество и производительность каждого индивида совмещались бы с охраной здоровья работников. Для этого разработаны специальные методы, такие, как тесты, проводится включенное наблюдение, анкетирование работников, изучаются показатели деятельности работника в различных условиях труда, применяется метод упражнений и тренингов на производстве.

На данном этапе постоянно формируются новые профессии, изменяются условия труда, формы трудовой деятельности и возможные стимулы для увеличения эффективности производства, меняются требования к качеству продукции и методам работы. Психология труда призвана изучать изменяющиеся аспекты и рекомендовать наиболее оптимальные варианты изменений с учетом условий труда, производства, этики и возможностей предприятия.

### ЛЕКЦИЯ № 3 История становления психологии труда как самостоятельной дисциплины

### 1. Науки, на основе которых формировалась психология труда

Психология труда складывалась под воздействием медицины, физиологии, психологии, техники, социологии. Каждая из этих дисциплин добавляла свои аспекты, что отразилось в формулировке задач психологии труда. Изначально предпосылкой для предоставления штатного места для специалистов в этой области явились расчеты, подтверждающие необходимость и экономическую выгоду для организации деятельности такого сотрудника. Психология труда опирается на многие дисциплины и может считаться **мультидисциплинарной отраслью** психологии. Можно сказать, что труд как деятельность по созданию материальных благ рассматривался Марксом в качестве главного развивающего фактора в становлении человека разумного. Многие годы психология была частью общей психологии, не имея собственного предмета, но на настоящий момент занимает достойное место в ряду наук о человеке, его функционировании в обществе.

### 2. Время формирования и становления психологии труда

На сегодняшний день роль человеческого фактора в системе профессиональной деятельности очень велика. Это прежде всего связано с развитием общества. На помощь человеческому труду пришли новейшие технологии и техническое развитие, но все же этого недостаточно для полной эффективности труда.

С каждым годом увеличивается нагрузка на человека при выполнении им своих трудовых обязанностей, так как растет уровень информационных потоков, увеличивается социальная и психологическая напряженность.

Все это требует подходить к организации труда более жестко, ответственнее и ставит перед наукой задачу исследования как психических, так и личностных качеств человека.

Конечно же, и раньше изучению и исследованию в области психологии труда уделялось много времени. Из истории становления психологии труда как науки видно, что она уходит своими корнями далеко в прошлое. Американский исследователь ***Ж. Кристенсен*** высказал мнение, что понятие о взаимодействии человека и орудия соотносится по времени с понятием «человечество». Еще в древнейшие времена люди уже понимали, что можно значительно повысить эффективность своей деятельности, используя орудия труда.

Ж. Кристенсен выделил два основных этапа развития знания о человеческом факторе:

1) **«век ручных орудий»**, имеется в виду исторически длительный период с медленным накоплением примитивных знаний о взаимодействии человека и простого орудия;

2) **«век машин»**, подразумевается переход к пониманию когнитивного аспекта взаимодействия человека и орудий труда. Этот относительно короткий исторический период начинается с середины ХVIII в. и продолжается до настоящего времени. Он включает несколько периодов революционных преобразований в развитии знания о человеке в труде. Период промышленной революции, приходящийся на 1750–1870 гг., связан с появлением первых промышленных предприятий (мануфактур) и оформлением профессии инженера. Интерес к технике переносится и на изучение человека как на аналог механической системы. В 1748 г. вышла полемическая книга ***Ж. Ламетри*** «Человек – машина», в которой автор пытался рассмотреть человека по аналогии с устройством машины. Человек чувствовал себя элементом внешней среды, которую необходимо было улучшать для удобства работника.

Период энергетической революции охватывает приблизительно 1870–1945 гг. Широкое использование силовых двигателей перевернуло представление людей о возможностях орудий труда. Одновременно активизировался вопрос об адаптации человека к трудовому процессу и оборудованию. ***Ф. Тейлор*** разрабатывает свою знаменитую систему оптимизации трудовых действий.

В этот период возникает идея о «наилучшем пути», т. е. единственном оптимальном способе осуществления конкретной трудовой деятельности.

Акцент делается на исследования в области профессионального отбора, обучения, тренировки. Человек рассматривается как звено системы «человек – машина». Активно разрабатывается идея о промышленной инженерии человеческого фактора. Происходит научное оформление системы знаний о человеке в трудовом процессе.

Период «интеллектуализации» машин начался в 1945 г., после окончания Второй мировой войны. Из-за научных достижений в физике, химии, математике, биологии, психологии и других науках встал вопрос о создании искусственного интеллекта, экспертных и прогнозирующих систем, компьютеров. Это способствовало выходу на принципиально новый уровень трудовой деятельности в целом и, в частности, взаимодействия человека с орудием труда. Основной тезис новейшего времени постулирует творческий аспект взаимодействия человека и орудия. При этом личностные и психологические уровни стали рассматриваться как центральный объект внимания в трудовом процессе. Нельзя не отметить, что с переходом человеческого труда на новый уровень остро встал вопрос проблемы безопасности производства. Для решения возникшей проблемы стали рассматриваться аспекты профессиональной подготовки и управления. Эти стороны организации труда определяют основные тенденции развития знаний о трудовой деятельности в ХХI в. Это обусловливает необходимость глубокого развития специальной науки, занимающейся вопросами человеческого фактора в труде, чем и явилась психология труда.

Психология труда возникла на рубеже ХIХ—ХХ вв. как дисциплина, изучающая организацию и управление трудовой деятельностью. Она является относительно молодой отраслью. Первая научная система организации трудовой деятельности – тейлоризм – была предложена американским инженером, а впоследствии крупным бизнесменом ***Ф. Тейлором* (1856–1915)**. По его мнению, рост производительности труда возможен лишь при стандартизации методов, приемов, орудий труда.

Ф. Тейлором была предложена система рационализации и управления производством, направленная на увеличение производительности труда через оптимизацию трудовых действий и интенсификацию трудового процесса. Стандартизация касалась прежде всего отдельных операций временного режима работы и орудий труда.

Важнейшим аспектом организации труда Ф. Тейлор считал стимулирование. Базовым принципом является принцип материальной заинтересованности. По мнению Ф. Тейлора, в производственной системе нет места благотворительности. Необходимо было установить цену каждого вида труда, ведь только при этом можно говорить об эффективности труда. Использование данного принципа привело к повышению индивидуальной ответственности работника за собственное благополучие и результативность своего труда. Мотивы труда являются такими же важными факторами производства, как и орудия или способы труда. Так же Тейлором был выявлен ряд социально-психологических феноменов, влияющих на трудовую деятельность, и впервые сформулированы принципы, которые стали основополагающими в теории менеджмента. Рассмотрим несколько пунктов, входящих в принципы Тейлора: цель производства заключается в постоянном увеличении комфорта и благосостояния человечества; миссия научного управления состоит в конструктивном вкладе в экономический и социальный прогресс общества; ответственность лидеров бизнеса за соблюдение интересов частного капитала будет возрастать по мере развития цивилизации и прочие.

Можно, не задумываясь, сказать, что Тейлор и его последователи заложили основы современного менеджмента и научной организации труда. Но нельзя не отметить, что одновременно с учениями Тейлора возник ряд других научных исследований трудовой деятельности.

Собственно научное оформление первые исследования получили в начале ХХ в. в рамках психотехники (***Г. Мюнстенберг***, ***Г. Мид***, ***О. Липман*** и др.). Термин «психотехника» был предложен в 1903 г. немецким психологом ***В. Штерном***, который попытался свои экспериментальные психологические разработки применить в условиях реальной трудовой деятельности.

Например, он разрабатывал наиболее оптимальную схему расположения букв на пишущей машинке с учетом времени реакции человека. Основателем психотехники является ***Г. Мюнстенберг* (1863–1916)**.

Г. Мюнстенберг занимался самыми разными вопросами, которые впоследствии стали классикой психологии труда. Исследования в области профессионального отбора, профессиональной ориентации, профессионального обучения, теории управления, эргономики, профессиографии, профдиагностики и др. впервые были научно проанализированы в исследованиях именно этого ученого. Г. Мюнстенберг заложил основы психотерапии и психогигиены, изучал механизмы психологического воздействия рекламы, разрабатывал профессиональные тесты (для вагоновожатых, телефонистов, штурманов). Он впервые попытался моделировать трудовой процесс с целью его изучения. Многосторонние интересы Г. Мюнстенберга в области изучения трудовой деятельности были обобщены в первой монографии о психологии труда, называвшейся «Основы психотехники» и опубликованной в 1914 г. В ней Г. Мюнстенбергом были подробно изложены три основные проблемы, которые, по его мнению, должна решить психотехника:

1) профессиональный подбор;

2) анализ трудовой деятельности с целью ее оптимизации;

3) изучение психологических качеств личности, активизированных в труде.

Исследования Г. Мюнстенберга впервые продемонстрировали широчайшие возможности практического приложения научных и теоретических исследований психологии в обеспечении трудового процесса. В начале ХХ в. психотехника стала развиваться стремительными темпами. Также в разработке психотехнических проблем приняли участие такие ученые, как ***О. Липман, Ф. Гизе, Д. Дрейвер, Ф. Ваумгартен, Э. Штерн*** и др.

В 1950-е гг. развитие психотехнического направления нашло свое применение не только в Германии, но и в России, и в США.

Довольно активно развивалась эта область исследований в Англии. Исследование психологических факторов организации труда и практических состояний, проведенное под руководством ***Г. Майера*** (1920 г.), явилось основой для крупных исследовательских государственных программ.

Особое внимание традиционно уделялось анализу индивидуальных различий в целях профессионального отбора. Тестовые программы А. Вернона, опубликованные в 1947 г., являются актуальными и на сегодняшний день.

Также стремительное развитие исследования в области психологии труда получили в Швеции и Польше. Во время Второй мировой войны развитие психологической науки в Европе остановилось. Это позволило американцам сделать значительный шаг вперед в изучении трудовой деятельности. Американская научная литература до сих пор остается наиболее авторитетным источником по психологии труда для большинства стран Европы.

Вторая половина ХХ в. характеризуется формированием принципиально нового направления в изучении трудовой деятельности. Внимание исследователей все в большей степени сосредоточивается в области изучения личности работника в системе организации. Начало формироваться новое направление, которое получило название **организационная психология**. В него перешли многие проблемы, исследуемые в психологии труда. Сегодня психология труда занимается частными вопросами организации трудового процесса, а именно: исследует особенности индивида и эргономические аспекты труда, а также модели поведения работника.

### 3. Первоначальные интересы психологии труда

Вопросы профессионального отбора на первых порах были главной задачей психологии труда. Выработка критериев приема на работу, анализ различий в производительности труда у работников с примерно одинаковыми знаниями, умениями и навыками, но с разной отдачей и вовлеченностью в процесс производства, нашел отражение в понятии **профессиональные способности**.

Психология труда накапливала теоретическую и практическую базу, изучала человека как субъекта и объекта трудовой деятельности, характерные особенности индивида труда, культуру и субкультуру разных профессий, причины профессионального выбора, закономерности и механизмы осуществления трудовой деятельности.

### ЛЕКЦИЯ № 4 Практическое применение психологии труда

### 1. Организационная психология

**Организационная психология, или психология труда** – прикладная наука, где решающее значение имеет практика, работа в «поле». Основными проводниками психологии труда являются психологи, кадровики, работающие на предприятии. Постоянное совершенствование, изменение трудовых процессов есть их обязанность, с другой стороны, сбор информации о трудовых процессах позволяет развивать теоретическую базу психологии труда. Предметом наблюдений и исследования организационной психологии являются поведение людей в организации, психические феномены.

### 2. Психологическая служба

**Психологическая служба** – структурное подразделение организации, использующее психологические методы в работе, на основе которых осуществляется прием на работу, планирование стратегии и тактики организации, прогнозируется дальнейшее развитие. В штат службы входят специалисты в области психологии организаций, психологии труда и психологии той сферы, в которой осуществляет свою деятельность организация. Психологическая служба была введена в деятельность организаций не так давно, но уже показала свою необходимость в трудовой деятельности. Штатный психолог следит не только за жизнедеятельностью предприятия, но и учитывает факторы, влияющие на трудовую активность работников, и стремится снизить их негативное воздействие и повысить положительное. С этой целью предприятие создает собственную инфраструктуру, которая включает медицинское обслуживание, культурные и досуговые программы, предоставление туристических баз отдыха для работника и его семьи, что позволяет стимулировать сотрудников, формировать привязанность к предприятию.

### 3. Должность психолога в организации

Должность психолога в организации предоставляется лицам, имеющим высшее специальное образование. Приоритетом пользуются опытные работники, имеющие стаж работы не менее трех лет. Специфика деятельности психолога подразумевает ответственное отношение к своим обязанностям и наличие необходимых для данной работы соответствующих личностных качеств. Наличие должности психолога говорит о развитом, современном предприятии, ориентированном на введение новшеств, заботе о сотрудниках, ориентации на современные методы работы, адекватном восприятии рынка труда.

### 4. Должностные обязанности организационного психолога

Для того чтобы деятельность психолога была эффективной и оправданной, ему необходимы не только теоретические знания и умения в данной области, но и опыт, объективность, умения анализировать проблемные зоны и правильно давать им определение и суметь решить все возникшие проблемы, связанные с областью психологии труда. Профессиональные умения, необходимые для эффективной деятельности организационного психолога, охватывают обширный спектр его действий по выполнению профессиональных функций и обязанностей. Ему необходимо уметь объективно всесторонне анализировать условия и факторы, цели и задачи труда и жизни работника. К должностным обязанностям организационного психолога можно отнести:

1) изучение человеческого фактора в трудовой деятельности предприятия;

2) поиск и отбор персонала;

3) разработку инструмента отбора – тестов, анкет, интервью и прочее;

4) мониторинг умений работников;

5) помощь в организации труда и рабочего места сотрудников;

6) участие в разработке дизайна продукции;

7) разработку брэнда компании;

8) рекламу продукции организации;

9) проведение маркетинговых исследований рынка, на который поступает продукция организации.

Деятельность психолога направлена на достижение максимальной эффективности труда работников, качества, удобства и внешней привлекательности продукции компании и достижение того, чтобы организация было узнаваема и уважаема на рынке.

### 5. Принципы отбора персонала

Одной из важных задач в психологии труда является разработка, обоснование и применение системы профессионального психологического отбора. Оценка профессионализма того или иного кандидата на вакантную должность или уже работающего сотрудника и определение профпригодности – вот на что в основном направлен профотбор. Исследования в этой области ведутся уже более сотни лет, и они принесли положительные результаты. Было установлено, что индивидуальные психологические, физиологические особенности, профессиональная подготовка, другие характеристики связаны с показателями производительности и безопасности труда.

Г. Мюнстенберг внедрил профессиональный отбор и внес огромный вклад в его популяризацию. Нельзя сказать, что именно Г. Мюнстенберг стал основателем профотбора, так как многие психологи занимались им и до него. Но именно им было доказано преимущество научного экспериментально-психологического подхода при выявлении профессионализма у сотрудников по сравнению с интуитивными или житейскими представлениями. Последователи Г. Мюнстенберга использовали во время проведения профотбора несколько иные методы, а именно: изучали проф-отбор при помощи методов дифференциальной психологии, при этом исследовались лишь некоторые функции, к примеру, память, внимание. Также активно использовались исследования нервно-психического напряжения в процессе трудовой деятельности и ставились эксперименты, позволяющие изучить кандидата и пр.

Возникновение профотбора значительно сократило время работодателей на некомпетентных сотрудников, так как позволяло преодолевать несоответствие кандидата и должности, профессии, а также метод профотбора помог добиться высоких результатов в эффективности трудовой деятельности, при этом достигалась максимальная удовлетворенность работником при выполнении трудовой деятельности.

В этой связи представляется необходимым дать определение профотбору. Под **профотбором** понимается комплекс мероприятий, который направлен на определенного человека для выявления его здоровья, психологических и физических особенностей, уровня его образования и степени обучаемости.

При «обследовании» человека в профотбор включаются не только анализ его профессионализма, но и медицинские, физиологические и психические аспекты.

Психологический профотбор можно назвать специализированной процедурой, позволяющей определить степень развития совокупности психологических качеств личности. Правильный подход при профотборе позволяет во многом сократить финансовые издержки и текучесть кадров, что является немаловажным.

Одним из аспектов работы организационного психолога является отбор персонала.

**Принципы отбора персонала подразделяются:**

1) способы рекрутинга;

2) объявления в Интернете, газетах – наиболее эффективный в современных условиях способ набора персонала;

3) рекомендации уже работающих в организации знакомых, родных;

4) направление службы занятости;

5) встречи со студентами-выпускниками нужной специальности;

6) предложения о переходе на работу работникам других организаций.

Личностные качества специалиста по отбору кадров имеют решающее значение особенно для тех, кто впервые устраивается на работу. Кандидат соглашается или не соглашается в зависимости от поведения, доброжелательности, умения слушать и предоставления полной информации о компании психологом-кадровиком.

Обычно **методы отбора кандидатов включают**:

1) тестирование;

2) опрос;

3) личное интервью. Кроме того, учитывается наличие рекомендательных писем, опыта работы, соответствия профилю работы.

Тестирование обычно включает тест СМИЛ (стандартизированный многофакторный метод исследования личности), цветовой тест Люшера, тест на уровень тревожности и некоторые другие тесты.

Тестирование призвано выявить некоторые личностные особенности кандидата на соответствие профессиональным требованиям. Опрос направлен на выявление биографических данных кандидата, опыта работы и особенностей поведения на предыдущем месте работы, причин увольнения и т. д. Личное интервью позволяет составить определенное впечатление о кандидате.

### 6. Кадровая политика

**Кадровая политика** должна быть направлена на усиление стимулирующей роли оплаты труда, создание современных методов и технологий отбора персонала, разработку программ развития персонала, разработку социальной программы и многое другое.

Кадровая политика не должна быть дискриминационной.

**Дискриминация** – ущемление интересов сотрудника по каким-либо признакам. Факторы дискриминации:

1) пол – женский труд обычно менее оплачиваем, и женщин, особенно молодого возраста, обычно неохотно принимают на работу из-за возможного рождения ребенка и ухода в декретный отпуск;

2) возраст – работодатели склонны предоставлять рабочие места людям от 25 до 45 лет, люди старшего или младшего возраста обычно с трудом находят работу, поскольку либо не имеют опыта, либо считаются неперспективными (старыми) работниками в силу того, что возможен скорый уход на пенсию, частые отсутствия из-за болезней и т. д.;

3) национальность (раса);

4) место проживания и прописка;

5) состояние здоровья – негативные установки по отношению к людям, имеющим проблемы со здоровьем и в силу этого выполняющим рабочие обязанности не в полную силу;

6) сексуальная ориентация;

7) внешние данные;

8) религиозные воззрения.

### 7. Правила поведения при приеме на работу

В зависимости от того, как пройдет первая встреча, возможно, с будущим работодателем, зависит ваша дальнейшая карьера и успешность ее построения в этой организации.

На собеседовании предоставляется возможность показать себя с наилучшей стороны: прийти вовремя, одетым подобающим образом, блеснуть знанием хороших манер. В той ситуации, когда руководитель или менеджер по подбору кадров той организации, в которую вы пришли на собеседование, немного задержался и пришел к вам не вовремя, попытайтесь не показывать свое недовольство и возмущение, так как вам необходимо произвести положительное впечатление.

Перед тем как идти на собеседование, постарайтесь определить, какова ваша цель во время первой встречи с возможным работодателем. Постарайтесь быть похожим на своего собеседника, будьте ему равным. Преподнесите себя как успешного, добивающегося всего как в карьерном, так и личном плане сотрудника. Первоначальное мнение о человеке складывается из следующих составляющих: аккуратная прическа, чистая обувь, одежда в деловом стиле, вас должен сопровождать приятный запах, ногти должны быть ухожены.

При встрече с человеком, который будет проводить собеседование, поблагодарите его за уделенное вам время, пожмите ему руку. Не забывайте, что это вы пришли на собеседование, и после приветствия и рукопожатия дождитесь, когда ваш собеседник предложит вам присесть и укажет куда. Для того чтобы собеседование прошло положительно и вы «не ударили в грязь лицом», следуйте следующим правилам:

1) постарайтесь сидеть на стуле прямо, не зажиматься, ведите себя уверенно;

2) не берите никакие предметы со стола своего собеседника, ничего не трогайте на столе, за которым сидит ваш собеседник;

3) не заглядывайте в его бумаги, лежащие на столе;

4) внимательно слушайте и кратко отвечайте. Попытайтесь проговаривать все слова внятно; если у вас проблемы с речью, то перед собеседованием вам лучше потренироваться перед зеркалом – это позволит вам не только более уверенно себя вести, но и поможет вам в некоторой степени избавиться от «слов-паразитов»;

5) попытайтесь сильно не жестикулировать – это может не только не понравиться вашему собеседнику, но и показать вас не с лучшей стороны.

Если ваш собеседник ведет себя чересчур расслабленно и позволяет себе эмоционально жестикулировать, повышать голос и т. д., не обращайте внимания, так как это может быть только провокацией и проверкой для вас, что-то вроде испытания на реакцию в стрессовой ситуации;

6) по окончании собеседования в одной фразе подчеркните свое желание работать в данной организации.

Следуя этим несложным правилам, можно великолепно преподнести себя, возможно, будущему работодателю.

### ЛЕКЦИЯ № 5 Методы и инструменты психологии труда

### 1. Методы психологии труда

Под **методом** понимается система теоретических и практических действий, моделей исследования определенных проблем и непосредственно сама практическая деятельность психолога. Психология труда содержит в себе огромное количество общепсихологических методов, при этом внося в них характерное только для психологии труда содержание. Это, в первую очередь связанно с тем, что в психологии труда довольно-таки специфические объект и цели исследования. В психологии труда применяется ряд специфических приемов изучения и исследования личности человека, его поведения в его трудовой деятельности.

Методы, применяемые и используемые в психологии труда, можно разделить на две большие группы: экспериментальные и неэкспериментальные.

Как известно, экспериментальный метод является основополагающим методом психологии. Он заключается в том, что исследования и анализ того или иного действия, события проходят в специально созданной обстановке или в естественной для этого действия обстановке. Все действия, наблюдаемые и исследованные данным методом, можно откорректировать, создать определенные условия, результат получается точный и наглядно виден. Что касается экспериментального метода, то его можно рассматривать с разных сторон его организации, а именно: естественный и лабораторный пути организации эксперимента.

### 2. Естественный эксперимент

**Естественный эксперимент** проводится только в естественных, привычных для субъекта условиях труда, там, где обычно проходят его рабочий день и трудовая деятельность.

Это могут быть рабочий стол в офисе, купе вагона, цех, аудитория института, кабинет, кабина грузовика и т. д.

При использовании такого метода субъект исследования может и не знать того, что в данный момент проходит какое-то исследование. Это нужно для «чистоты» эксперимента, ведь когда человек не знает, что за ним наблюдают, он ведет себя естественно, раскованно и без смущения. Это как в реалити-шоу: когда знаешь, что тебя снимают, никогда не позволишь себе то, что мог бы сделать без камер (ругательства, аморальное поведение и т. д.).

Примером естественного эксперимента может служить искусственно созданная ситуация пожара в больнице, для того чтобы посмотреть и проанализировать действия обслуживающего персонала, т. е. врачей, по необходимости откорректировать их действия и указать на ошибки, чтобы при реальных обстоятельствах весь персонал больницы знал, как себя вести, и сумел оказать необходимую помощь. Преимущество данного метода заключается в том, что все действия происходят в привычной рабочей обстановке, но при этом полученные результаты можно использовать при решении практических проблем. Но данный метод эксперимента обладает и отрицательными моментами: наличие неконтролируемых факторов, контроль за которыми просто невозможен, а также тот факт, что необходимо получать информацию в кратчайший срок, иначе произойдет нарушение производственного процесса.

### 3. Лабораторный эксперимент

**Лабораторный эксперимент** проходит в искусственно созданной ситуации, максимально приближенной к профессиональной деятельности субъекта. Эта модель позволяет установить контроль за ходом наблюдения, регулировать действия, создавать необходимые условия и позволяет неоднократно воспроизводить тот или иной эксперимент в одном и том же месте в тех же условиях. Применяют лабораторный эксперимент чаще всего для моделирования какой-либо ситуации или одного аспекта трудовой деятельности, тщательного анализа и исследований.

Для того чтобы провести лабораторный эксперимент на производстве, необходимо, чтобы психолог тщательно изучил трудовую деятельность субъекта в реальных условиях его труда.

Психологу необходимо выделить ключевые моменты трудовой деятельности субъекта, выявить ее особенности и т. д.

Для проведения эксперимента необходимо владеть точными сведениями, изучить все возможные ошибки, причины появления этих ошибок и пути решения. Как и естественный эксперимент, лабораторный имеет свои недостатки. Трудность заключается в том, что необходимо до малейших деталей разработать и искусственно создать ситуацию, а сам испытуемый находится в новой обстановке, он теряется, не может сосредоточиться, что значительным образом снижает эффективность и рациональность проведения эксперимента.

### 4. Наблюдение

Самым распространенным способом, применяемым в неэкспериментальных методах, является **наблюдение**. В процессе наблюдения психолог получает всю необходимую информацию о проявлениях трудового поведения в различных ситуациях, о коммуникативных процессах, об условиях труда и т. д.

Традиционно принято выделять два типа наблюдения: внешнее и внутреннее.

Внешнее, еще его называют непосредственным, позволяет с точностью описать приемы и действия работника и провести сравнение с нормативными целями. Обычно непосредственное наблюдение планируется и проводится точно по плану. Способ наблюдения сводится к тому, что выделяются отдельные элементы из реальной трудовой деятельности и проводится наблюдение именно выделенных элементов по заранее четко составленному плану. Вся полученная информация в ходе наблюдения фиксируется. Для процесса наблюдения важен подход сравнения, который предполагает исследование поведения людей, стоящих на разных карьерных ступенях, с разным стажем работы, разной возрастной категории. Это сравнение позволяет выявить так называемую причину успешной карьеры одних и неудачи других.

Недостатками метода наблюдения являются маскировка недостатков, зачастую – недоступность важных элементов.

Для более четкой, объективной и ясной картины широко применяются такие методы, как «фотография» рабочего дня, хронометраж, самонаблюдение и анализ результатов трудовой деятельности.

**Хронометраж**, как правило, служит для определения и анализа нормативов по труду и определения их длительности.

Хронометрировать целесообразно вспомогательно-технические и логические операции – как ручные, так и машинно-ручные, относящиеся к оперативному или подготовительно-заключительному периоду.

Хронометраж применяют для:

1) определения, а иногда и установления нормативов времени, которые необходимы для выполнения трудовых операций. В основном временные нормативы, установленные для выполнения определенного рода операций, зависят от степени сложности отдельных элементов;

2) проведения проверки уже существующих документально нормативов времени и степени их выполнения в трудовой деятельности;

3) выявления, по какой причине происходит невыполнение установленных норм;

4) определения трудовых затрат, когда операции слишком кратковременны и иными методами зафиксировать их не удается.

Для проведения хронометража используют обычную или графическую форму хронокарты. Перед проведением хронометража психологу необходимо проинформировать работника и рассказать о задачах и целях предстоящего хронометража, постараться снять напряжение с работника. **«Фотография» рабочего дня** представляет собой временную регистрацию всех совершенных работником трудовых действий в течение одного трудового дня, режим труда, время отдыха, вынужденная остановка работы и т. д. Для более полного и максимально точного наблюдения, «фотографии», выполнять его следует поэтапно:

1) подготовка к наблюдению;

2) проведение наблюдения;

3) обработка данных наблюдения;

4) анализ результатов и подготовка мероприятий по совершенствованию организации труда или установлению норм и нормативов.

При подготовке к наблюдению изучаются следующие параметры: 1) технологический процесс, который выполняется администратором при выполнении им трудовых функций;

2) организация труда на рабочем месте;

3) порядок обслуживания;

4) технические характеристики, режимы работы.

Все полученные данные фиксируются в специальном бланке, по которому в дальнейшем строится график, отражающий чередование работы и отдыха в процессе рабочего дня, соотношение функций и времени, требуемого на выполнение этих функций.

**Самонаблюдение**, в основном в такой отрасли, как психология труда, встречается очень часто и представляет собой самоотчеты, а иногда и в виде использования трудовых методов. Если рассматривать самоотчет, то это процесс, когда сам работник фиксирует все свои действия, каждую операцию и деятельность поминутно. Иногда применяется не запись каждого действия, а проговаривание самим работником всех выполняемых им действий, движений, процессов. Однако надо отметить, что при самоотчете работнику очень сложно и выполнять непосредственную работу, и в это же время либо проговаривать, либо записывать свои действия. Также есть и положительные моменты, которые связаны с тем, что после периода адаптации работник сам сможет обращать внимание на те элементы своей трудовой деятельности, на которые раньше не обращал внимания, что приведет к увеличению производительности труда.

При трудовом методе психолог сам выступает в роли работника, деятельность которого фиксируется, т. е. выступает в роли ученика, при этом психолог сможет полностью познать профессию изнутри, выделить трудности, положительные и отрицательные моменты при выполнении трудовых действий. Этот метод позволяет получить информацию путем самонаблюдения тех моментов, которые при самоотчете можно скрыть, замаскировать. Также данный метод позволяет изучить профессиональную деятельность, при этом сам психолог рассматривает сам процесс овладения профессией, да и вообще данный метод является самым обоснованным для внесения корректив для оптимизации и рациональности трудовой деятельности.

Отрицательные моменты при использовании трудового метода заключается в том, что его можно применить только к несложным для овладения профессиям, не требующим больших затрат времени для обучения; фиксирование полученной информации происходит в конце рабочего дня, и психолог может быть сильно утомлен, что отрицательно скажется на отчетности.

**Анализ продуктов трудовой деятельности**, как правило, используется не как основной метод, а как дополнение к непосредственному методу. Метод основан на изучении официальной документации, статистики по труду, анализе фиксированных продуктов труда и т. д. Использование данного метода позволит проанализировать динамику работоспособности, так как он помогает проследить изменения в течение рабочего дня, определить требования к труду и сравнить их с психологическими возможностями человека. Также можно проанализировать несчастные случаи на производстве, количество бракованной продукции, аварийные случаи, простои на рабочем месте и их причину.

### 5. Опросный метод

Не менее популярным неэкспериментальным методом является **опросный метод**. Чаще всего опросный метод выглядит в виде устного опроса и/или письменного опроса (анкетирование).

Что касается устного опроса, то это может быть как беседа, так и интервью.

Беседа является одним из самых часто используемых методов, применяемых не только в психологии труда, но и в психологии в целом. Она необходима при изучении структуры труда, личностного отношения к труду, удовлетворенности трудом, выяснении мотивации к труду, личных и профессиональных особенностей, функциональных обязанностей, трудовых предпочтений и многого другого.

Беседу необходимо заранее продумать, спланировать, проанализировать ее рациональность, необходимо включить только те вопросы, которые не носят внушающего характера и не давят на точку зрения собеседника.

Как правило, начало беседы проводится с подготовительного этапа, который включает в себя все подготовительные моменты, связанные с обеспечением психолога необходимыми материалами, ознакомление его с целями проведения опроса, задачами.

Необходимо сформировать ключевые вопросы, подготовить бланки для занесения в них информации, полученной от опрашиваемого.

Для того чтобы получить положительный результат от беседы, необходимо расположить к себе собеседника, создать вокруг него комфортную, приятную атмосферу.

Для этого необходимо проинформировать испытуемого о целях проведения опроса, изложить их не научным, а понятным для испытуемого языком, подчеркнуть полную конфиденциальность.

Регистрировать получаемую информацию можно как в процессе общения, так и после окончания беседы. Но лучше всего не фиксировать полученные ответы на вопросы прямо во время опроса – это может смутить испытуемого, он может растеряться и даже давать ложную информацию.

**Анкетирование** предполагает получение ответов на конкретно заданные, заранее сформулированные вопросы в письменной форме. При этом листовки с вопросами могут раздаваться не психологом, а, например, менеджером или непосредственным руководителем. Анкетирование применяется лишь в тех случаях, когда необходимо получить информацию от большого количества людей. Способ очень удобен в применении, так как не отвлекает работника от работы и не занимает много времени на заполнение ответов на вопросы. Для того чтобы метод применения анкетирования дал положительные результаты, необходимо учесть тот факт, что иногда работникам могут быть не совсем понятны некоторые вопросы в анкете или сами цели анкетирования, и они могут просто не ответить на ряд вопросов или вернуть вообще незаполненными анкетные листы. Во избежание этого необходимо четко и ясно сформулировать вступительный текст, правильно и корректно формулировать вопросы, анкета должна легко читаться, быть напечатана без ошибок и помарок. В зависимости от задач и целей анкетирования должна формироваться группа испытуемых. К примеру, анкета с вопросами о получении докторской степени не должна быть направлена на абитуриентов института.

Анкетирование имеет массу преимуществ перед беседой. Од-но из них заключается в том, что в анкетировании нет такой растянутости, как в беседе, анализ результата проходит быстрее.

### 6. Метод экспертных оценок

**Метод экспертных оценок** предполагает опрос специалиста об элементах его трудовой деятельности, его поведении в определенной ситуации с целью составления заключения.

При использовании экспертного метода нет определенности в выборе конкретного метода, чаще всего они используются в комплексе. Экспертная оценка может быть индивидуальной и групповой.

Самым распространенным методом групповой оценки является метод обобщения независимых характеристик. Суть данного метода заключается в том, что описываются профессионально важные качества конкретного специалиста, при этом источники информации о личности разные, т. е. это могут быть руководители, подчиненные, коллеги, родственники и т. д. Эксперты, примерно 5–7 человек, оценивают и описывают определенную особенность личности работника по предварительно составленной шкале. Использование данного метода не требует каких-то дополнительных знаний и навыков от эксперта, так как всю необходимую информацию по методу и интерпретацию дает сам психолог. Все полученные баллы от каждого эксперта усредняются путем подсчета среднеарифметической оценки.

Еще один экспертный метод, применяемый только в психологии труда, – метод критических инцидентов. Смысл метода заключается в приведении профессионалами своего дела реальных примеров сложившихся когда-то ситуаций, путей их разрешения и самое главное – указаний на поведение специалистов в той или иной ситуации. При этом говорят не только об эффективной деятельности, но также затрагивают и отрицательные стороны. Приводятся лишь те примеры, при которых поведение зависит только от самой личности, а не от окружающих. Чаще всего это примеры критических инцидентов, каждый такой пример содержит в себе описание ситуации, предпосылки поведения, описание поведения личности, зависимость поведения личности от нее самой или же от внешних факторов и т. д.

Критические инциденты формируются экспертами по результатам наблюдения, опроса. Количество полученных инцидентов зависит от сложности оцениваемой деятельности. В простых видах их может насчитываться от 50 до 100, а в более сложных – до нескольких сотен.

Все собранные инциденты получают определенную классификацию в зависимости от цели исследования. При проведении данного метода получают результаты, которые позволяют формулировать критерии успешности той или иной профессии, составлять задачи для проверки профессиональной деятельности, совершенствовать профессиональное обучение и т. д. Этот метод в основном применяется для выявления профессионально важных качеств работника и критериев составления и подбора тестов при профессиональном отборе.

### 7. Метод анамнеза

**Метод анамнеза** представляет собой сбор информации, связанной с историей развития конкретной личности, его становлением как субъекта труда. При этом методе психолог изучает биографию личности, особенности ее психического и физиологического развития, условия жизни, ее профессиональную деятельность. Источниками получения информации служат как ответы самого работника на поставленные вопросы и его высказывания, так и официальные документы, такие, как личное дело, диплом об образовании, сертификаты и т. д.

### 8. Метод тестирования

**Тестирование** является одним из самых распространенных методов. С помощью данного метода можно получить сопоставимые качественные и количественные показатели степени развитости психологических свойств и качеств личности. В основном в литературе можно встретить два типа тестов: стандартизированные и проектные. При рассмотрении стандартизированных тестов их можно поделить еще на два типа, а именно: тест-опросники и тест-задания.

Тест-опросник состоит из серии вопросов, по ответам на которые можно судить о психологических качествах личности, которую изучают. В случаях, когда испытуемому предлагается пройти тест-задание, ему следует выполнить ряд определенных, специфичных заданий, результатом которых и будет определять наличие и степень развитых у него характерологических черт.

С помощью стандартных тестов можно получить количественную оценку, по которой оценивается выраженность определенных черт у испытуемого, и сравнить их со среднестатистическими показателями. Недостатком данных тестов является тот факт, что если испытуемый знает содержание теста, он может повлиять на конечный результат.

В некоторых ситуациях применение данного типа тестов нецелесообразно, так как испытуемый может не пожелать признать в себе отрицательные личностные качества, а иногда мотивы поведения. При такой ситуации в основном прибегают к другому методу тестирования – проектному тестированию.

Как правило, проектный тип тестов определяет особенности личности и ее поведенческие качества при определенных ситуациях. В основе таких тестов лежит механизм проекции, в которой индивид склонен перекладывать недостатки своего поведения на других людей.

Эта методика обладает рядом достоинств: человек в своем восприятии ситуаций, связанных с его жизнью, преобразует их сообразно своей индивидуальности, личности.

Единой классификации проектных тестов не существует. Многие исследователи и ученые по-своему классифицируют проектные тесты (***Л. Ф. Бурлачук, С. М. Морозов, И. Б. Гришпун*** и др.).

Способы проведения тестирования: **индивидуальные и групповые, компьютерные и на бумажных носителях**.

Типы психологических тестов:

1) тесты когнитивных способностей (на уровень интеллекта);

2) тесты предпочтений;

3) тесты специальных способностей;

4) психомоторные тесты;

5) личностные тесты.

Рассмотрим наиболее распространенные тесты как при приеме на работу во время собеседования, так и в ходе прохождения трудовой адаптации: тест на определение нервно-психического напряжения и тест «Несуществующее животное».

Первый тип теста используется в основном во время проведения собеседования и способствует анализу индивидуальных и личностных особенностей кандидата на вакантную должность, а также стрессоустойчивость человека и его способность к межличностному взаимодействию.

В основном методику применяют для людей старше 18 лет, без образовательных ограничений. Тест называется «Несуществующее животное».

Данный метод рисуночный и построен он на теории психомоторной связи, с помощью которой можно зарегистрировать состояние психики человека.

Если возникла ситуация, при которой реальное движение по какой-то причине не осуществилось, то в соответствующих группах мышц суммируется доля напряжения энергии, необходимой для ответного движения. Например, страх чего-либо стимулирует возникновение напряжения в определенных группах ножной мускулатуры или в мышцах рук, что говорит о готовности или убежать, или пустить в ход кулаки.

Человеку дается лист бумаги, который представляет собой модель пространства. Метод позволяет определить различного рода переживания не только в настоящее время, но и в прошлом, и будущем. Можно сказать, что еще это пространство связано с активностью деятельности психики человека. Пространство, которое находится слева и сзади от рисунка, – связь с прошлым и бездействие, при этом левая сторона и низ пространства в первую очередь связаны с отрицательными и даже депрессивными эмоциями человека.

Если же на правой стороне и вверху остается свободное от рисунка пространство, то это говорит о будущем периоде и о действенности. Правая сторона всегда связана с положительными эмоциями, активностью, энергией и конкретностью в действиях.

Процедура исследования несложная и заключается в следующем: испытуемому человеку предлагается лист чистой бумаги формата А4, простой карандаш средней мягкости и несильно заточенный. Человек, проходящий испытание, должен нарисовать животное, которого не существует в реальной жизни, т. е. фантастическое, выдуманное самим человеком.

От испытуемого не требуются какие-то навыки в художественном искусстве.

##### ***Инструкция для испытуемого***

Придумайте несуществующее животное, изобразите его и дайте ему название, также несуществующее. При этом постарайтесь не рисовать животных, существующих в мифах, сказках, легендах.

##### ***Обработка результатов***

Рисунок анализируется на основании его пространственного изображения, символов, а также линий прорисовки. В случае необходимости экспериментатор задает клиенту уточняющие вопросы (о частях тела, их функциональном назначении).

Когда рисунок располагается в середине, это свидетельствует о том, что человек не стремится к изменению себя в том жизненном пространстве, в котором он находится, оно его устраивает.

Рисунок размещен вверху листа – это значит, что он хочет стоять выше на социальной лестнице, что его не устраивает положение, которое он занимает в настоящий момент.

Если линии как бы падают вниз, то это признак присутствия у человека депрессии. Если ноги или хвост рисуются линиями, направленными вверх, то это символ высокой энергии.

Для того чтобы увидеть, как рисуются линии, необходимо наблюдать за процессом рисования.

Чем резче нажим, тем больше в период рисования тревожность. Слабый нажим, местами линия едва видна – это говорит о пассивности, иногда даже о депрессивном состоянии у рисующего. Линии, направленные вниз и прорисованные с сильным нажимом, говорят о депрессии, напряжении.

Сильный нажим, карандаш глубоко продавливает бумагу – человек чересчур импульсивен и в данный момент он напряжен. Если в процессе рисования животного видно сверхсильное давление на карандаш, то это говорит о конфликтности и даже агрессивности данного испытуемого.

Иногда нажим бывает только в нескольких частях рисунка, в таком случае необходимо обратить внимание, где именно он был сделан – на несущей смысловой части рисунка или нет. Если на несущей части – значит, именно здесь и кроется источник тревожности: защитная агрессия.

Тест характеризуется шестью типами и видами животных. В зависимости от того, животное какой категории нарисовано, можно понять душевное состояние человека. Если рассматривать нарисованных животных по внешнему виду, то можно выделить три категории:

1) крупное, сильное животное (огромное хищное животное с когтями) говорит об угрозе;

2) среднее по размеру животное говорит о нейтральности;

3) маленькое животное, например, бабочка или другое насекомое, говорит о том, что человек чувствует себя в опасности.

##### ***Тип животного***

Если нарисованное животное реально существует в жизни, то это говорит о нарушениях как в эмоциональном, так и интеллектуальном плане.

Существовавшее раньше (например, мамонт) или существующее в культуре животное говорит о бедности воображения.

Нарисованное животное собрано из частей тела, принадлежавших другим животным, говорит о нетворческом подходе человека при выполнении любого рода заданий.

Построенное по оригинальной схеме, не напоминающее обычных животных, говорит о творческом подходе к задаче.

Если же животное получилось чересчур оригинальным, то это говорит о демонстративности, шизоидности испытуемого.

Если нарисованное животное уж слишком похоже на человека, то можно судить о высокой неудовлетворенности человека в общении с другими людьми.

Животное, нарисованное с конечностями, направленными вовне, говорит об экстраверсии.

Замкнутое, без конечностей или с конечностями, направленными к телу, – об интроверсии.

##### ***Характер опоры для тела животного***

Если тело нарисованного животного стоит на крепких ногах, лапах и при этом они стройные, то это говорит о том, что человек строит свои выводы на основательных, хорошо проверенных данных и уверен в истинности этих данных. Если же ноги прямые, крепкие и идут параллельно, то можно сказать, что рассуждения испытуемого общепринятые.

Слишком толстые ноги, нарисованные у животного, говорят о потребности в опоре.

Если у фигуры нарисованы слабые ноги (например, типа куриных или мушиных лапок), это свидетельствует о том, что человек не уверен в тех сведениях, которые служат основой для его размышлений и выводов; держится на ощупь, не всегда рационален. Если ноги слабые и извилистые, это признак людей с чрезмерно повышенным самоконтролем, затрудненностью в принятии решений, постоянными сомнениями в безупречности своих логических построений.

Если ноги состоят из сочленений, это является признаком затрудненных логических построений, говорит о трудности принятия решений, если нет достаточных и ясных оснований для этих решений; рассуждения отличаются повышенным контролем, частыми перепроверками выводов.

Если ноги не соединены друг с другом, это означает случайную ориентировку, рассуждения носят аффективный, эмоциональный и поверхностный характер.

Если ноги разные, не похожие друг на друга, или их много, это означает неконформность, своеобразие, яркость мышления.

Если ноги нарисованы в виде постамента, это значит, что испытуемый является ригидным человеком, ни в чем не сомневающимся, более того, пытающимся навязать свою волю и мнение другим людям.

Если ног не видно, животное лежит на брюхе, значит, испытуемый уверенный, спокойный, никому не навязывающий свои решения и взгляды, свои выводы (в данном контексте уверенность и спокойствие рассматриваются не как черта характера, а как особенность логических построений рассуждающего).

##### ***Особенности прорисовки глаз, ушей, рта***

В виде открытых глаз человек изображает свой страх.

Глаза или глаз с хорошо прорисованной радужкой – признак страха при угрожающей ситуации.

Если радужка не прорисована, то это означает готовность к страху, но лишь при реальном раздражителе, очень сильном и адекватном, который обычно у всех вызывает страх.

Если глаза закрыты и к тому же нарисованы ресницы – страха нет.

Глаза отсутствуют – аутизация, астения, субдепрессия, иногда шизоидность; пустые, без радужки и зрачков – астения, аутизация, иногда асоциальность; форма грубо искажена – невротическое состояние, асоциальность, иногда – психическое заболевание.

Хорошо прорисованные уши – признак того, что человек хочет быть хорошо информированным относительно того, как к нему относятся окружающие.

Данный индивид сильно зависит от окружающих, постоянно имеет в виду, что они скажут или подумают. Если нарисованные уши у животного большие, то можно сказать, что человек излишне подозрителен и тревожен.

Хорошо прорисованные губы свидетельствуют либо о чувственности, либо о склонности к разговорчивости, особенно при открытом рте с зубами или языком. Последнее обозначает, что индивид любит не просто поговорить, но и посплетничать. Если рот нарисован в виде сплошной линии, когда нет даже губ, это признак человека молчаливого, затрудненно реагирующего на ситуации, требующие его участия в контактах с людьми.

Избыток органов чувств – тревожность.

##### ***Особенности прорисовки хвоста и других деталей***

Если хвост трубой и направлен вправо вверх – значит, человек доволен собой и своей деятельностью.

Если хвост направлен вниз и направо – это признак сожаления, что человек сделал что-то не так, как надо.

Если хвост или хвосты (иногда их рисуют несколько штук) направлен влево – это признак оценки собственных возможностей и способностей, вверх и влево – высокая самооценка, вниз и влево – низкая самооценка. Хвост опущен вниз – говорит о депрессии.

Когда у нарисованного животного четко выраженный толстый хвост, то это, как правило, говорит, что для такого человека важна сексуальная сфера и принадлежность к ней.

Половые органы, женская грудь, вымя или детали, напоминающие их по форме, независимо от того, как они названы, – высокая значимость сексуальной сферы.

Если испытуемый рисует детеныша – не разрешена проблема детей.

Если животное украшено узорами или длинным волосяным покровом, то можно сказать, что человек, нарисовавший это животное, чересчур демонстративен и любит показать себя со всей красе.

Наличие крыльев у животного говорит о мечтательности его автора, иногда даже такой человек обладает бурной фантазией.

Когда на животном видны какие-либо раны или шрамы, то можно говорить о психическом заболевании автора.

##### ***Особенности деталей, которыми очерчена фигура***

Человек рисует, как правило, столько деталей, сколько необходимо для однозначного прочтения рисунка, не больше. А именно: голова, туловище, хвост, ноги.

Если автор наделил нарисованное животное двумя или более головами, то это говорит о внутреннем конфликте, противостоянии самому себе.

При наличии некоторого своеобразия психики, может быть, отклонений от нормы рисунок характеризуется либо обилием деталей (чешуя, шерсть, всякие отростки, выросты в самом неожиданном месте и прочее), либо, наоборот, чрезмерной скупостью, начерчен только контур, не более.

Имеет значение также сам характер деталей. Чем свободнее комбинация деталей, чем неожиданней их сочетание, тем больше творческих возможностей у данного индивида.

Рисунок с мягкими очертаниями без острых углов говорит о том, что в данный момент агрессии нет.

Наличие острых углов (рога в виде острых углов, чешуя, клыки, шины и т. д.) свидетельствует об агрессии.

Если острые углы сосредоточены на голове (зубы, рога), то это признак защитной агрессии на случай нападения; острые губы или нос – защитная агрессия в вербальной и грубой форме.

Если во рту нет острых углов, а только рога на голове, то это указывает на вербальную агрессию нападающего, задиристого человека.

Если острые углы нарисованы прямо по туловищу, т. е. внутри фигуры, это говорит о том, что у испытуемого есть склонность к агрессии и ее проявлению.

Если агрессивные линии, т. е. острые углы, нарисованы так, что они обращены в правую сторону листа, то агрессия появляется и проявляется во взаимодействии с другими факторами, вне взаимодействия агрессии нет.

Если острые углы нарисованы внизу и направлены вниз, то агрессия относится к факторам оценки – есть готовность осудить другого, найти недостатки, подумать о другом человеке плохо.

Если острые углы нарисованы на спине и направлены вверх, то агрессия направлена против сильных, стоящих вверху, против тех, кто имеет власть над испытуемым, кто может принудить его, запретить что-либо либо имеет возможность ему помешать. В данном случае агрессия может быть как защитной, так и произвольной, нападающей.

Повышенная тщательность, большое количество однотипных деталей говорит о тревожности, иногда перфекционизме, акцентуации.

Небольшое количество деталей у животного говорит об импульсивности данного человека.

##### ***Дополнительные особенности рисунков***

Стирание и исправление линий – тревога как состояние на момент обследования, стрессовое состояние, эмоциональная напряженность, тревожность, неуверенность в себе, иногда пер-фекционизм.

Если автор заштриховал своего животного, то можно сказать, что у человека присутствует на данный момент какая-то тревожность (это действие не берется в расчет если испытуемый – профессиональный художник или человек, связанный с этой сферой).

Штриховка с сильным нажимом, зачеркивание всего рисунка или его части говорит об эмоциональной напряженности, острой тревоге.

Распад формы, неопределенный, часто незамкнутый контур говорят об интеллектуальном нарушении, пограничном невротическом состоянии, психическом заболевании.

Не относящиеся к основному сюжету линии и штрихи, заполняющие весь лист, говорят об импульсивности, острой тревоге, пограничном невротическом состоянии, иногда психотическом возбуждении.

Грубое искажение формы и пропорций – интеллектуальное нарушение, органическое поражение мозга, негативизм, сниженная конформность, нарушения социализации, пограничное невротическое состояние.

##### ***Название рисунка***

У людей мыслительного типа все детали рисунка соединены общим названием (например, свинорыба, слонобегемот).

Повторяющиеся слоги или похожие на имена названия животных (названия типа: «оть-оть-оть» или «му-зю-ля») говорят об отсутствии самоконтроля и наличии инфантильности.

Очень длинные названия, иногда на целую строку (например, «эноминосандроверибог»), свидетельствуют об усложненном мышлении, педантизме, но усложненность мышления присутствует иногда только в чисто формальных конструкциях.

Наукообразные названия с латинскими окончаниями (например, «запятоус», «кринкулюс») – это черта демонстративных личностей, которые показывают таким названием свои внутренние психические возможности, свою образованность (не особенности поведения или внешности, выделяющие их из числа окружающих, а именно особенности знаний и образованности).

Названия, в которых прослеживается тенденция к эстетической оценке составляющих его звуков (например, «золианна»), свидетельствуют о том, что человек подходит ко всему с эстетической точки зрения, главный критерий для него – «нравится – не нравится» (Венгер А. Л. Психологические рисуночные тесты. М.: Владос пресс, 2002).

Рассмотрим еще один тип тестов, способный определить нервно-психологическую напряженность человека, он называется **«Шкала нервно-психологического напряжения»**.

С помощью данного теста можно определить, как было сказано выше, нервно-психологическую напряженность. Данная шкала критериев была разработана ***Т. А. Немчиным***. Возраст людей, проходящих тест, не должен быть ниже 18 лет, ограничений по образованию нет.

Суть методики состоит в том, что испытуемый из предложенных вариантов ответа должен выбрать только один, наиболее ему близкий.

Выбранный вариант фиксируется в бланке, где указаны Ф.И.О., пол, возраст, профессия, род занятий, характер ситуации и деятельности.

Метод состоит из 30 вопросов:

1) наличие физического дискомфорта:

а) полное отсутствие каких-либо неприятных физических ощущений;

б) имеют место незначительные неприятные ощущения, не мешающие работе;

в) наличие большого количества неприятных физических ощущений, серьезно мешающих работе;

2) наличие болевых ощущений:

а) полное отсутствие каких-либо болей;

б) болевые ощущения периодически появляются, но быстро исчезают и не мешают работе;

в) имеют место постоянные болевые ощущения, существенно мешающие работе;

3) температурные ощущения:

а) отсутствие каких-либо изменений в ощущении температуры тела;

б) ощущение тепла, повышения температуры тела;

в) ощущение похолодания тела, конечностей, озноб;

4) состояние мышечного тонуса:

а) обычный, неизмененный мышечный тонус;

б) умеренное повышение тонуса мышц, чувство некоторого мышечного напряжения;

в) значительное мышечное напряжение, подергивание отдельных мышц лица, рук, тики, тремор (дрожание);

5) координация движений:

а) обычная, неизменная координация движений;

б) повышение точности, ловкости, координации движений во время работы, письма;

в) ухудшение точности движений, нарушение координации, ухудшение почерка, затруднения при выполнении мелких движений, требующих высокой точности;

6) состояние двигательной активности в целом:

а) обычная, неизмененная двигательная активность;

б) повышение двигательной активности, увеличение скорости и энергичности движений;

в) резкое усиление двигательной активности, невозможность усидеть на одном месте, суетливость, постоянное стремление ходить, изменять положение тела;

7) ощущения со стороны сердечно-сосудистой системы:

а) отсутствие каких-либо неприятных ощущений со стороны сердца;

б) ощущение усиления сердечной деятельности, не мешающее работе;

в) наличие неприятных ощущений со стороны сердца, резкое учащение сердцебиения, чувство сжатия в области сердца, покалывания, боли в сердце;

8) проявления (ощущения) со стороны желудочно-кишечного тракта:

а) отсутствие каких-либо неприятных ощущений в животе;

б) появление единичных, быстро проходящих и не мешающих работе ощущений со стороны органов пищеварения – подсасывание в подложечной области, чувство легкого голода, периодическое умеренное «урчание в животе»;

в) выраженные неприятные ощущения в области живота – боли, снижение аппетита, подташнивание, чувство жажды;

9) проявления со стороны органов дыхания:

а) отсутствие каких-либо ощущений;

б) увеличение глубины и учащение дыхания, не мешающие работе;

в) значительные изменения дыхания – одышка, чувство недостаточного вдоха, «комок» в горле;

10) проявления со стороны выделительной системы:

а) отсутствие каких-либо изменений;

б) умеренная активизация выделительной функции – несколько более частое появление желания воспользоваться туалетом при полном сохранении способности воздерживаться (терпеть);

в) резкое учащение желания воспользоваться туалетом или невозможность воздерживаться, наличие сильных позывов к мочеиспусканию и т. д.;

11) состояние потоотделения:

а) обычное состояние потоотделения, без каких-либо изменений;

б) умеренное усиление потоотделения;

в) появление обильного холодного проливного пота;

12) состояние слизистой оболочки рта:

а) обычное состояние, без каких-либо изменений;

б) умеренное увеличение слюноотделения;

в) ощущение сухости во рту;

13) окраска кожных покровов:

а) обычная окраска кожных покровов лица, шеи, рук;

б) покраснение кожи лица, шеи, рук;

в) побледнение кожи лица, шеи, рук, появление на коже кистей мраморного (пятнистого) оттенка;

14) восприимчивость, чувствительность к внешним раздражителям:

а) отсутствие каких-либо изменений, обычная чувствительность;

б) умеренное повышение восприимчивости к внешним раздражителям, не мешающее основной работе;

в) резкое обострение чувствительности, отвлекаемость, фиксация на посторонних раздражителях;

15) чувство уверенности в себе, в своих силах:

а) обычное, неизмененное чувство уверенности в своих силах, в своих способностях;

б) повышение чувства уверенности в себе, уверенность в успехе;

в) чувство неуверенности в себе, ожидание неудачи, провала;

16) настроение:

а) обычное, неизмененное настроение;

б) приподнятое, повышенное настроение, ощущение подъема, приятного удовлетворения деятельностью, работой;

в) сниженное настроение, чувство подавленности;

17) особенности сна:

а) нормальный, обычный сон без каких-либо изменений по сравнению с предшествующим периодом времени;

б) хороший, полноценный, крепкий освежающий сон накануне;

в) беспокойный, с частыми пробуждениями и сновидениями сон в течение нескольких предшествующих ночей, в том числе накануне;

18) особенности эмоционального состояния в целом:

а) отсутствие каких-либо изменений в сфере эмоций и чувств;

б) чувство озабоченности, повышенной ответственности за выполняемую работу, появление азарта;

в) чувство отчаяния, страха, паники;

19) помехоустойчивость:

а) обычное состояние, без каких-либо изменений;

б) повышение устойчивости в работе, способность работать в условиях шума, других помех и отвлекающих раздражителей;

в) значительное снижение помехоустойчивости, неспособность работать при отвлекающих раздражителях;

20) особенности речи:

а) обычная, неизмененная речь;

б) повышение речевой активности, увеличение громкости голоса и ускорение речи без ухудшения ее качественных характеристик (грамотности, логичности);

в) нарушения речи, появление слишком длинных пауз, запинок, заикания, увеличение количества лишних слов, слишком тихий голос;

21) общая оценка психического состояния:

а) обычное, неизмененное состояние;

б) чувство собранности, повышенной готовности к работе, мобилизованность, подъем душевных и моральных сил, высокий психический тонус;

в) чувство усталости, несобранности, растерянности, апатии, снижение психического тонуса;

22) особенности памяти:

а) обычная, неизмененная память;

б) улучшение памяти – легко вспоминается то, что необходимо вспомнить в данный момент;

в) ухудшение памяти;

23) особенности внимания:

а) обычное, без каких-либо изменений внимание;

б) улучшение способности к сосредоточению внимания, отвлечение от посторонних дел;

в) ухудшение внимания, несобранность, неспособность сосредоточиться на деле, растерянность, отвлекаемость;

24) сообразительность:

а) обычная, без каких-либо изменений сообразительность;

б) повышение сообразительности, находчивость;

в) ухудшение сообразительности, растерянность;

25) умственная работоспособность:

а) обычная, неизмененная умственная работоспособность;

б) повышение умственной работоспособности;

в) значительное снижение умственной работоспособности, быстрая умственная утомляемость;

26) явления психического дискомфорта:

а) отсутствие каких-либо неприятных ощущений и переживаний со стороны психической сферы в целом;

б) единичные, слабо выраженные и не мешающие работе изменения психической деятельности, либо, напротив, – чувство психического комфорта, приятные переживания и ощущения;

в) резко выраженные, многочисленные и серьезно мешающие работе нарушения со стороны психической деятельности;

27) степень распространенности признаков напряжения:

а) единичные и слабые признаки, на которые не следует обращать внимания;

б) отчетливо выраженные признаки напряжения, которые не только не мешают деятельности, а, напротив, способствуют ее успешности и продуктивности;

в) большое количество разнообразных неприятных проявлений напряжения, мешающих работе и наблюдающихся со стороны многих частей тела, органов дыхания и систем;

28) оценка частоты возникновения напряжения:

а) напряжение не развивается практически никогда;

б) напряжение развивается только при наличии реально трудных ситуаций;

в) напряжение развивается часто и нередко без достаточных на то причин;

29) оценка продолжительности состояния напряжения:

а) весьма кратковременное, не более нескольких минут, быстро исчезает, еще до того, как миновала сложная ситуация;

б) продолжается в течение всего времени пребывания в условиях сложной ситуации и выполнения необходимой работы, но прекращается вскоре после ее окончания;

в) большая продолжительность состояния напряжения, не прекращающегося в течение длительного времени по прошествии сложной ситуации;

30) общая оценка степени выраженности напряжения:

а) полное отсутствие или весьма слабое напряжение;

б) умеренно выраженное напряжение;

в) резко выраженное, чрезмерное напряжение.

##### ***Обработка результатов***

После заполнения документов испытуемым может проводиться подсчет набранных баллов. При этом за отметку, поставленную испытуемым против пункта 1, начисляется 1 балл, против пункта 2–2 балла, пункта 3–3 балла.

Сумма баллов, которую может набрать испытуемый, может варьироваться от 30 до 90.

Если у человека присутствует слабое нервно-психическое напряжение, то количество набранных им баллов будет колебаться от 30 до 50.

Если уровень напряжения не очень большой, то сумма баллов будет колебаться от 51 до 70. При большом напряжении нервно-психического состояния количество баллов в сумме будет составлять 90.

##### ***Интерпретация результатов***

Слабая нервно-психическая напряженность характеризуется незначительно выраженным состоянием дискомфорта, психической активностью адекватной ситуации, готовностью действовать в соответствии с условиями ситуации.

Чрезмерная нервно-психическая напряженность характеризуется наличием сильного дискомфорта, тревоги, переживанием страха, готовностью овладеть ситуацией, что, скорее всего, может являться следствием наличия фрустраций и конфликтов в сфере значимых отношений личности.

### 9. Требования к результатам организационных исследований

**Требования к результатам организационных исследований:**

1) объективность;

2) контроль за проведением исследования или тщательное соблюдение всех условий исследования – учет факторов среды, состояния опрашиваемого, количества времени, которое может уделить исследованию респондент, и другие;

3) валидность результатов (достоверность);

4) возможность проверки результатов;

5) реальная необходимость исследования и актуальность исследуемой проблемы.

### ЛЕКЦИЯ № 6 Профессиональная ориентация

### 1. Понятие профессиональной ориентации

**Профориентация** направлена на складывание у личности признания в профессиональной сфере, обнаружение способности и т. д. для той или иной сферы деятельности – понимается совокупность экономических, социальных, медицинских, психологических действий. Принято считать, что в профориентацию входят и профконсультация, и профотбор. Профессиональная ориентация имеет своей целью оказание помощи молодым людям, школьникам, абитуриентам и студентам, а также людям, которые ищут работу, в выборе учебного заведения и специальности. Основными формами профориентации выступают профессиональное просвещение, воспитание осознанной потребности в труде и профессиональное консультирование.

Для людей, которые впервые определяют направления будущей работы, профориентация связана с профильным просвещением и первичным обучением. Для уже работающих людей профориентация направлена на оказание профконсультаций и при необходимости дополнительное обучение или переобучение.

Профессиональная ориентация включает информирование о множестве профессий и их иерархии и специализацию в какой-либо области.

### 2. Профессиональная самоориентация

**Профессиональная самоориентация** – избирательное отношение индивида к миру разнообразия профессий как в целом, так и к конкретно выбранной профессии. Ядром самоориентации является осознанный выбор профессии с учетом своих личностных особенностей, возможностей и необходимых требований профессиональной деятельности и социально-экономических условий.

Профессиональная самоориентация не заканчивается на выборе профессии, она осуществляется в течение всей профессиональной жизни, так как личность постоянно рефлексирует, переосмысливает профессиональные ориентиры и самоутверждается в профессии. Профессиональная самоориентация – важная характеристика социально-психологической зрелости личности и ее потребности в самоактуализации.

### 3. Факторы профессиональной ориентации

Выбор профессии человеком зависит от многих факторов – семейного положения, собственных интересов, склонностей и возможностей, места проживания, биографии. Изучение трудовой мотивации индивида позволяет прогнозировать его профессиональное становление и карьерный рост. Важное значение имеет и осведомленность человека о реалиях трудовой деятельности выбранной профессии, критериях пригодности и оплаты труда. Выход на рынок труда может нарушить представление о выбранной профессии и спровоцировать **внутриличностный конфликт**, поскольку в момент обучения, профессиональной подготовки человек ориентировался на лучших, наиболее ярких представителей профессии. Чтобы предотвратить подобное явление, существуют центры профессионального консультирования, производственная практика для студентов.

### 4. Профессиональная самоидентификация

**Профессиональная самоидентификация** перестраивает внутренний мир личности, ее систему ценностей и норм и является важнейшей составляющей жизни человека. Конкурентоспособность специалиста на рынке во многом зависит от реализации его способностей в русле его профессии, образования, опыта трудовой деятельности, адаптивных способностей личности. Профессиональная самоидентификация возрастает по мере накопления практического опыта, заинтересованности трудом и статусных характеристик профессии. Обычно говорят об особенностях профессиональной группы людей, например, о менталитете медиков или математиков, подразумевая определенный образ, наличие определенных личностных качеств.

Наличие положительной первоначальной самоидентификации может меняться при столкновении с практической деятельностью.

### 5. Профессиональное обучение

**Профессиональное обучение** является важнейшим условием знакомства и овладения тем или иным видом деятельности.

Обучение проводится на базе специализированных учебных заведений и имеет целью сформировать у индивида профессиональное мировоззрение, умения, навыки и знания, необходимые данной профессии. В процессе обучения личность проходит три кризисных стадии:

1) **1 курс**– кризис самоидентификации;

2) **3 курс**– кризис, связанный с сомнением в правильности выбора профессии;

3) **5 курс**– кризис, связанный с выходом на рынок труда. Задача учебного заведения – сделать своих выпускников конкурентоспособными на рынке труда, уверенными в своих знаниях и умениях и сформировать уважительное отношение к профессии.

Обучение включает набор определенных учебных предметов, определенный учебный план, практику по специальности. Основная цель практики – интегрировать студента в профессиональное сообщество, позволить увидеть реалии рабочей деятельности и сформировать свое собственное мировоззрение, адаптироваться в рабочей среде.

Практическое обучение должно максимально способствовать усвоению студентом, слушателем учебной информации. Факторы, влияющие на ускорение процесса обучения:

1) оптимальный язык подачи информации – информация должна быть понятна, интересна и читабельна;

2) учет знаний и навыков обучаемого – несоответствие уровня знаний слушателя снижает интерес к обучению, как в случае излишней сложности информации, так и в случае, когда преподаватель дает уже известный материал;

3) обеспечение обратной связи в учебном процессе – наличие собственного мнения слушателя говорит о том, что материал был внимательно изучен, занятия в режиме диалога позволяют лучше усвоить учебный материал;

4) разработка системы мотивации обучения;

5) оптимальный режим обучения и отдыха – как перегрузка, так и недостаточность учебной нагрузки негативно влияют на процесс обучения;

6) связь обучения с практической деятельностью – позволяет переносить теоретические знания в область практической деятельности.

### ЛЕКЦИЯ № 7 Профессиональная консультация

### 1. Понятие профессиональной консультации

**Профессиональная консультация** в основном предназначена для молодежи с целью профессиональной ориентации, с учетом характерных особенностей, темперамента, склонностей, интересов, возможностей и потребностей индивида. Понятие **«консультирование»** употребляется не только в психологии труда, но и во многих других сферах и отраслях. Например, его можно применить и рассматривать как особый вид отношений помощи, как психологический процесс. Консультирование также можно рассматривать с точки зрения его целей и задач.

Профессиональная консультация несет просветительскую цель, позволяя вникнуть в суть различных профессий, содержание трудового процесса, требования к работникам и перспективы развития отрасли в целом, статус профессии и механизм получения образования в рамках определенной трудовой деятельности. В современной России профессиональная консультация необходима не только молодежи, но и людям, оставшимся без работы. Переориентация безработных является важным аспектом профессионального консультирования, поскольку позволяет реин-тегрировать человека в профессиональное сообщество.

Можно выделить три основные функции профессиональной консультации: диагностическую, информационную и коррек-ционную.

**Диагностическая** функция предназначена для обследования состояния здоровья и степени развитости у человека психологических характеристик, которые должны соответствовать требованиям профессии.

**Информационная** функция предназначена для информирования школьников о конкретных профессиях, особенностях той или иной профессии и способах реализации профессиональных планов.

**Коррекционная** функция заключается в том, что дает рекомендации оптанту по соответствующей сфере профессиональной деятельности и конкретным профессиям в ней и корректирует профессиональные планы в случае, если профессиональные требования не соответствуют личностным качествам.

Профессиональная консультация проводится в несколько этапов:

1) коммуникативный этап основывается на установлении контакта с оптантом и формировании у него положительных эмоций по отношению к консультированию. Эффективность данного этапа зависит от коммуникативных навыков и умений, а также степени психологического такта консультанта;

2) психодиагностический этап профессионального консультирования заключается в том, что основной акцент делается на исследовании и оценке уровня выраженности психологических и психофизиологических характеристик у оптанта (исследуются мотивационная сфера личности, способности и особенности, самооценка и подготовленность личности);

3) коррекционный этап предполагает работу с оптантом и соотнесение его с определенной профессиональной сферой, наиболее подходящей для него, соответствующей его способностям и личностным интересам, качествам. Эффективность профессиональной консультации зависит от соблюдения консультантом ряда этических принципов и уровня его профессиональной подготовленности.

### 2. Цель профессиональной консультации

К основным целям профессионального консультирования можно отнести: оптимизацию возможностей, потребностей и интересов индивида в рамках профессионального самоопределения. Особенно важна профессиональная консультация в период окончания образовательных учреждений. Кроме того, профессиональное консультирование предоставляет информацию о статусных характеристиках профессии, ее возможностях и сложностях, соответствии определенных данных кандидата требованиям профессии.

Консультанты делают основной акцент на повышении личной ответственности клиента по отношению к его собственной жизни.

Консультантам легче работать с клиентом, если они смогли научить своих клиентов помогать самим себе и быть более уверенными в принятии собственных решений, а это означало бы, что клиент сам смог бы стать консультантом для себя и сам определить сферу, в которой хочется работать всю жизнь или, по крайней мере, получить образование по наиболее интересующей профессии.

Задачами профессионального консультирования являются диагностика особенностей личностных качеств и способностей оптанта, его мотивов и характерологических особенностей, показ психологической цены освоения профессии, оказание помощи в выборе профессии и т. д.

### 3. Информирование о различных специальностях

**Информирование о различных специальностях** особенно актуально в период окончания школы и выбора профессии и тесно связано с понятием профессиональной пригодности, что включает:

1) информацию об учебных заведениях, которые занимаются подготовкой профессионалов по какой-либо специальности;

2) информацию о востребованности специалистов различных профессий на рынке труда;

3) информацию о реалиях деятельности специалистов различных профессий;

4) информацию о средней заработной плате специалистов;

5) информацию о возможности самореализации и карьерного роста в выбранной профессии.

Информация о различных специальностях обычно предоставляется специалистами центров по трудоустройству либо представителями учебных заведений. Особенно важно, чтобы человек, стоящий перед выбором будущей профессии, осознавал выбранную специальность в комплексе профессиональных факторов: свою собственную профессиональную пригодность, интерес к данной профессии, возможности трудоустройства по выбранной специальности.

### 4. Профессиональная пригодность

**Профессиональная пригодность** в основном определяется совокупностью индивидуальных особенностей индивида, которые влияют на успешность освоения какой-либо трудовой деятельностью и эффективность ее выполнения.

Профпригодность отражает реальный уровень развития профессионально значимых качеств человека, которые свойственны конкретной трудовой деятельности. Профпригодность определяется уровнем удовлетворенности трудом, его процессом и результатами. На сегодняшний день удовлетворенность трудом и своей профессией зависит не только от самого процесса, но и от внешних факторов. К такого рода факторам относятся условия деятельности, сложившийся микроклимат в коллективе, мотивационный уровень, престиж профессии, вовлеченность в профессию и т. д.

Понятие «профессиональная пригодность» используется только для характеристики человека с позиции его соответствия требованиям трудовой деятельности. Профессиональная пригодность к определенной выбранной трудовой деятельности непосредственно отражает, насколько человек видит себя в этой профессии, комфортно ли ему осознавать себя в данной среде, тем самым предопределяя успешность в выбранной специальности.

Для того чтобы оценить профессиональную пригодность человека, необходимо ознакомиться с элементами единой системы подготовки человека к трудовой деятельности и обеспечения максимально успешной ее реализации на протяжении всего профессионального пути.

Процесс формирования профессиональной пригодности проходит несколько этапов:

1) трудовое воспитание и обучение – этап, на котором происходит подготовка к труду и выбору профессии. На этом этапе необходимо воспитать у ребенка любовь к труду, помочь в овладении простейшими орудиями и способами труда, сформировать готовность к труду, потребность и понимание его необходимости, развитие общетрудовых навыков;

2) при профессиональной ориентации помощь в основном оказывается в виде профессионального просвещения, знакомства с профессиями, анализа желаний и способностей того, кому предоставляется консультация;

3) профессиональный отбор – определение степени пригодности человека к определенному виду деятельности на основе сопоставления его индивидуальных особенностей с требованиями профессии, возможно также решение задач распределения специалистов, комплектование учебных и профессиональных групп, подбор специалиста к функционирующей группе и т. д.;

4) профессиональная подготовка является своего рода ядром всего обучающего процесса, в нее, как правило, входят не только программы, по которым будет проводиться обучение, но и тренинги, тренажеры, а также методы, по которым будет проходить оценка новичка в новой области деятельности;

5) профессиональная адаптация направлена на полное вхождение новичка в новую сферу деятельности, при этом существуют своеобразные методы оценки особенности того или иного человека в адаптации к новому;

6) профессиональная деятельность – обеспечение рациональной организации, условий и процесса трудовой деятельности, высокой эффективности, качества, безопасности труда, профессионального совершенствования, охраны здоровья, удовлетворенности трудом;

7) профессиональную аттестацию еще иногда называют оценкой профессиональных навыков и соответствием квалификации человека занимаемой должности. По итогам аттестации аттестационная комиссия выносит решение: соответствует занимаемой должности, соответствует занимаемой должности при условии повышения квалификации и не соответствует занимаемой должности;

8) профессиональная реабилитация – восстановление функционального состояния организма и психики после напряженной работы и перенесенных заболеваний при развитии стойких отрицательных доминантных состояний в результате частых профессиональных неудач и т. д.

Нужно отметить, что содержание каждого этапа очень своеобразно и специфично, если рассматривать их с точки зрения целей, задач, методов, средств и сроков их реализации.

Но есть то, что их объединяет, – общее между всеми восемью этапами, а именно, необходимость определения тех показателей, которые являются критериями эффективности и рационализации проведения процедуры диагностики.

Нельзя забывать о том, что творческий подход к работе, удовлетворенность трудом, система финансовых и моральных стимулов помогают в формировании профессиональной пригодности. Данный аспект имеет большое значение в сложных, требующих особой ответственности и физической выносливости, видах труда. По мере накопления опыта и его трансформации в трудовую деятельность можно говорить о становлении профессиональной пригодности того или иного индивида.

Профессиональная консультация делает акцент на профессиональные требования к индивиду как носителю профессии, например, на медицинские и психологические показаниях и противопоказания к данному виду деятельности.

### 5. Профессиональный отбор

**Профотбор** – это процедура оценки профессиональных, личностных и иных качеств работника на соответствие установленным в организации требованиям. Только после прохождения процедуры профотбора можно принимать решение о зачислении претендента на вакантную должность, место. Чаще всего для определения профессиональной пригодности используют тесты. Можно выделить пять категорий тестов, используемых при профотборе.

**1. Интеллектуальные тесты.**

Короткие, время проведения – от 12 до 30 мин, и простые. Данный тип тестов был специально создан для изучения низшего и среднего персонала в промышленности. Такие тесты могут иметь сравнительно высокую валидность для определенных профессий или вообще не иметь никакой валидности.

Существуют и более сложные тесты на интеллект, но такого рода тесты требуют профессиональной квалификации психолога и больших затрат времени. В основном применяются для оценки и отбора менеджеров высшего звена.

**2. Тесты способностей.**

Необходимость профотбора и обучения способствовала созданию большого количества тестов на способности.

В отличие от интеллектуальных тестов, тесты на способность признаны выявить способности работника к быстрому и эффективному обучению.

**3. Психомоторные тесты.**

Направлены на оценку скорости и точности моторной координации. Большинство таких тестов проходят на реальной аппаратуре или тренажерах.

**4. Личностные тесты и тесты интересов.**

В основе таких тестов лежит предположение о том, что индивид будет более успешным работником, если структура его личности и интересов будет схожа с той, которой обладает человек, достигший высот в профессиональной деятельности и карьере.

Главный недостаток такого рода тестов в том, что многие испытуемые могут исказить ответы или неискренно отвечать на вопросы.

**5. Проективные тесты.**

Используются тестовые материалы с размытым, неопределенным смыслом, к примеру, черные пятна, незаконченное предложение, сюжетные картинки и т. д.

Первоначально эти тесты создавались клиническими психологами для анализа аномалий человека. В целом валидность такого рода тестов невелика.

### 6. Значимые свойства личности

**Значимые свойства личности** подразумевают определение набора профессионально значимых свойств личности.

В рамках определенного производства складываются определенные критерии приема на работу, основными из которых являются личностные характеристики работника. Можно выделить основные качества личности, которые наиболее востребованы в современных условиях:

1) коммуникабельность;

2) целеустремленность;

3) ответственность;

4) высокое интеллектуальное развитие и хорошая обучаемость;

5) соответствие психологических особенностей профилю работы.

Особое значение имеет соответствие психологических особенностей профилю работы, поскольку разные профессии выдвигают различные требования в отношении психологических особенностей, например, в социальной работе важны доброжелательность, умение слушать и желание помочь людям; в военных специальностях – патриотичность, ответственность, дисциплина и моральная стойкость.

Для определения набора профессионально значимых свойств личности существуют определенные методики, как в образовательных учреждениях, так и в психологических службах на производстве, они обычно состоят из прохождения тестов и собеседования с кандидатами. Важнейшим качеством личности при приеме на работу является ответственность.

### 7. Ответственность

**Ответственность** проявляется в контроле субъекта труда за качеством выполнения определенных обязанностей с учетом определенных норм и правил, установленных на предприятии. Во многом ответственность базируется на трудовой мотивации, профессиональной идентификации, принятии культуры, норм и ценностей определенного профессионального сообщества.

На многих предприятиях от личной ответственности сотрудников зависят жизнь других людей, сохранность оборудования и безопасность людей, проживающих в непосредственной близости от предприятия.

### ЛЕКЦИЯ № 8 Профессиональная адаптация

### 1. Понятие профессиональной адаптации

Под **профессиональной адаптацией** обычно понимают систему мер и мероприятий, которые способствуют профессиональному становлению работника и формируют у него соответствующие профессиональные качества, а также помогают в освоении работником элементов организационной культуры и принятии нового социального статуса. Профессиональная адаптация включает самоидентификацию с новой ролью, статусной характеристикой и принятие культуры и ценностей профессиональной среды.

**Адаптация** – одна из важных вех в жизни человека, через нее он формирует свое мировоззрение и становление как личность.

Социализация (адаптация) работника на новом рабочем месте зависит от того, насколько хорошо человека принимают коллектив, да и вся организация в целом. Социализация затруднена в случае ролевой неопределенности, когда должностные обязанности нечетко определены и структурированы, и ролевого конфликта, когда требования организации вступают в конфликт с личными стандартами работника.

**Ресоциализация** – повторная социализация, связанная с переходом на новую должность или на другое место работы с сохранением прежней должности.

Соответствие работника и организации базируется на соответствии ценностей работника ценностям организации.

Для того чтобы процесс адаптации прошел безболезненно для работника, да и вообще прошел и дал положительный результат, необходимо соблюдать четыре этапа проведения:

1) необходимо оценить уровень подготовленности новичка для того, чтобы сформировать индивидуальную программу адаптации именно для данного специалиста. Это также позволит сократить период адаптации для новичков, которые имеют большой опыт работы в данной сфере, или увеличить ее период для новичка, не имеющего опыта работы в данной сфере;

2) необходимо не теоретически ознакомить новичка с фронтом его будущей работы, а наглядно показать рабочее место и рассказать о требованиях, которые будут к нему предъявляться;

3) необходимо приспособить новичка к его новому статусу в данной организации, втянуть в межличностные отношения с коллегами. При необходимости закрепить за новичком наставника, который ознакомит с трудовыми обязанностями и представит новичка коллегам, поможет привлечь новичка в коллектив;

4) этап завершения процесса адаптации сводится к постепенному преодолению производственных и межличностных проблем и переходу к стабильному выполнению трудовых обязанностей. Этот этап наступает примерно после первого года работы в новой организации. Но если полностью контролировать процесс адаптации, то можно сократить его до пары месяцев, что очень выгодно для финансовой стороны организации.

### 2. Элементы профессиональной самоидентификации

Основными **элементами профессиональной самоидентификации** выступают:

1) статусы и роли, предлагаемые обществом;

2) социальные группы и институты, в рамках которых осуществляется профессиональная самоидентификация;

3) ценности, социальные нормы, знания, умения, навыки, необходимые для становления и поддержания профессионального статуса;

4) социальные технологии по производству, воспроизводству и передаче норм, ценностей и культурных образцов данной профессии другим людям. Профессиональная адаптация, накладываясь на имеющиеся у индивида аттитюды, дополняя их, помогает социализироваться человеку в данной статусной характеристике и проявляется в отношении индивида к труду.

Вовлеченность индивида в трудовые отношения – показатель его профессиональной самоидентификации и адаптации.

По степени вовлеченности индивида в трудовые отношения можно судить о перспективах его карьерного и личностного роста. Трудовые отношения, в свою очередь, строятся на трудовом поведении. По мнению ***Л. Ш. Крупениковой***, трудовое поведение можно подразделить на адаптивное и неадаптивное.

### 3. Адаптивное профессиональное поведение

Адаптивное профессиональное поведение включает:

1) **функциональное поведение**, т. е. соответствующее данной профессиональной роли и адекватное в данных условиях;

2) **экономическое поведение**, когда индивид ориентируется на оптимальный баланс между вкладом в трудовой процесс и компенсацией вложенных усилий;

3) **стратификационное поведение**– ориентация на достижение определенных статусных характеристик;

4) **инновационное поведение**, которое предполагает введение в трудовую деятельность новшеств;

5) **конформное поведение**, которое характеризуется приспособлением индивида к установкам и мнению большинства в коллективе;

6) **конвенциональное поведение** основано на установлении договоренности (явной или латентной) на поддержание определенных статусно-ролевых позиций;

7) **церемониально-субординационное поведение**, которое включает соблюдение профессионального этикета, продуцирование и транспортировку культурных паттернов профессии и профессиональных традиций.

### 4. Неадаптивное профессиональное поведение

Не адаптивным профессиональным поведением считается:

1) **характерологическое поведение**, под которым понимается проекция личностных характеристик (в основном неконг-руентных) на рабочую среду;

2) **противоправное поведение**;

3) **административно-управленческое поведение** с превышением служебных и профессиональных полномочий;

4) **дисфункциональное поведение**, включая профессиональную некомпетентность;

5) **индивидуально-целевое поведение**, связанное с реализацией личных целей вне зависимости от пожеланий коллектива;

6) **имитационное поведение**, проявляющееся в псевдоактивности работника;

7) **отклоняющееся поведение**, характеризующееся асоциальными привычками и склонностями в профессиональной деятельности (Социальная работа/Под общ. ред. В. И. Курбатова, Ростов-на-Дону, Феникс, 2000). Посредством трудового поведения человек не только сам приспосабливается к трудовой среде, но и преобразует ее в соответствии со своими профессиональными установками для достижения оптимальной профессиональной деятельности и активности. В трудовом поведении отражаются индивидуальные качества личности, установки и, конечно же, мотивация.

### ЛЕКЦИЯ № 9 Организационное развитие

### 1. Понятие организационного развития

**Организационное развитие** – необратимое, направленное и закономерное изменение во времени, что является объективным процессом, независимым от желания или нежелания членов трудового коллектива. Можно сказать, что организационное развитие это планируемое, управляемое изменение в организации и чаще всего происходящее вследствие определенных обстоятельств и причин. Таких причин может быть много, например: смена руководства, слияние или дробление, изменение технологий производства, изменение масштабов производства, изменения среды деятельности и многое другое.

Организационное развитие может быть нескольких типов:

1) спланированное и спонтанное развитие;

2) структурированное и неструктурированное развитие;

3) директивное или совместное развитие;

4) личностное или внеличностное развитие;

5) революционное или эволюционное развитие.

Способы организационного развития:

1) тренинг чувствительности;

2) мониторинг умений, конкурсы;

3) ролевые игры;

4) групповые дискуссии;

5) обратная связь – оценка чувств и установок работников.

Все эти способы направлены на достижение максимально эффективного производства, обновление информационной базы, стремление соответствовать критериям, принятым в более продвинутых организациях. В последнее время в решении производственных задач все чаще используются командные методы работы.

В формировании команд необходимо учитывать следующие моменты:

1) **человеческие отношения** – cправедливость оценки вклада работников, возможность прямого участия в принятии решений формируют у работника приверженность организации, хорошее отношение со стороны работодателя повышает самооценку и самоуважение;

2) **человеческие ресурсы** – количество работников, их знания, идеи, возможности, творческие предложения;

3) **степень вовлеченности в работу** – большая самостоятельность позволяет глубже вникнуть в суть рабочего задания, в то же время ответственность ложится на плечи работника и формирует самостоятельность и уверенность.

### 2. Самостоятельные группы

Для решения какой-либо проблемы в организации часто создаются **самостоятельные группы**. ***Д. Шульц***, ***С. Шульц*** в книге «Психология и работа» говорят о некоторых положительных моментах самостоятельных групп:

1) уровень индивидуальной ответственности выше;

2) самостоятельный мониторинг трудовой деятельности и самостоятельный поиск обратной связи;

3) результативность труда повышается, поскольку работник сам вносит коррективы в рабочие действия;

4) помощь коллегам в улучшении качества продукции (Шульц Д., Шульц С. Психология и работа, СПб, Питер, 2003).

### 3. Приверженность к организации и факторы ее формирования

**Факторы приверженности к организации**, по мнению Д. Шульца и С. Шульца:

1) обогащение содержания работы;

2) автономность труда, то есть самостоятельность;

3) разнообразие труда;

4) позитивное отношение к коллективу;

5) поддержка и забота организации о сотрудниках;

6) удовлетворенность стилем руководства;

7) разнородность персонала.

### 4. Типы приверженности организации

Д. Шульц, С. Шульц выделяют несколько **типов приверженности организации**:

1) эмоциональная – основана на самоидентификации работника с организацией, принятии ценностей, установок и требований организации;

2) поведенческая приверженность основана на принципе выгоды работы в данной организации;

3) нормативная приверженность основана на чувстве долга, побуждающем оставаться на предприятии.

### 5. Формальные и неформальные группы внутри организации

**Неформальные группы внутри организации**. В работе любой организации неизбежно образование малых групп. Коллектив в результате совместного труда начинает разбиваться по интересам, по возрастным характеристикам, по месту проживания и другим характеристикам. Чем больше коллектив, тем больше формируется количество групп. Обычно говорят об инициативных группах, о группе поддержки, о рабочих группах. Инициативная группа ориентирована на совершенствование трудового процесса, введение новшеств, налаживание новых контактов. Данная группа творчески подходит к трудовому процессу, заинтересована трудом, привязана к коллективу и предприятию. Именно эта группа является движущей силой коллектива, обычно и праздники организовывает данная группа. Группа поддержки не предлагает инициатив самостоятельно, но всегда поддерживает инициативную группу, помогает в осуществлении проектов и программ.

Зачастую, на предприятии складываются и группы социальных иждивенцев – людей, увольнение которых затруднено в силу их опыта или высокого статуса.

Социальное иждивенчество подразумевает пониженную рабочую активность в силу принадлежности к определенной группе и отсутствие индивидуальной ответственности за процесс производства. Обычно социальные иждивенцы демонстрируют псевдоактивную деятельность, реально не занимаясь ничем.

Важным фактором формирования групп является сплоченность. **Сплоченность группы** – степень близости членов группы. Группа вырабатывает свои нормы и ценности, дает чувство психологического комфорта, защищенности. Влияние на сплоченность в группе оказывают:

1) количество членов группы;

2) стиль жизни, интересы каждого члена группы;

3) условия труда членов группы;

4) оплата труда членов группы;

5) внешнее давление на группу в целом.

От сплоченности группы в целом зависит формирование корпоративности, здоровой психологической атмосферы в коллективе и успешной коллективной деятельности.

### ЛЕКЦИЯ № 10 Трудовой коллектив

### 1. Понятие трудового коллектива

**Трудовой коллектив** – группа людей, объединенных одной трудовой и профессиональной деятельностью, местом работы или принадлежностью к одному предприятию, учреждению, организации. От состава коллектива зависит трудовой процесс, статусные характеристики группы в целом, условия труда (как психологические, так и профессиональные). Трудовой коллектив устанавливает внутригрупповые нормы, ценности и продуцирует определенную культуру.

Под трудовым коллективом понимается профессиональная группа людей, работающих на одном предприятии или в организации. Коллектив состоит из всего штатного состава организации и включает как управленческий состав, так и рядовых сотрудников. Коллектив подразделяется на небольшие коллективы внутри предприятия – коллективы отделений, подразделений и т. д. Формирование комфортных психологических условий и привязанности к предприятию зависит от того, насколько коллектив сплочен и не противодействуют ли друг другу малые коллективы. Корпоративность в коллективе является одним из важнейших условий успешного функционирования предприятия.

Трудовой коллектив выполняет две основные взаимосвязанные между собой функции: экономическую и социальную.

Экономическая функция заключается в том, что коллектив осуществляет совместную трудовую деятельность в организации, в результате которой создаются ценности. Экономическая функция является ведущей функцией в трудовом коллективе.

Социальная функция направлена на то, чтобы удовлетворить социальные потребности всех членов трудового коллектива, которые выражаются в возможности трудиться, получать материальное благо, признании себя среди коллег, самореализации, использовании своего права на отдых и отпуск, образовании, пользовании культурными ценностями и многом другом.

### 2. Психологические особенности трудовой деятельности

В практической трудовой деятельности человек проходит несколько психологических этапов: профессиональный выбор, профессиональная адаптация и самоидентификация, формирование собственного пространства на рабочем месте, налаживание отношений с коллективом и другие. Каждый период имеет свои особенности, и задача организационного психолога – снизить негативные моменты в трудовой деятельности каждого индивида, мотивировать и заинтересовать трудом, сформировать положительные аттитюды в отношении к процессу труда и организации в целом. Приходя на предприятие, человек начинает формировать свой собственный круг общения, корректировать психологические установки по отношению к коллективу, исходя из опыта общения с членами коллектива, формирует собственное мнение и отношение к организации. Адаптируясь, сотрудник входит в определенный режим, и основной психологической проблемой в устоявшемся коллективе являются производственные конфликты, от решения которых зависит качество труда, психологическое состояние работников, особенности трудовой деятельности. Под особенностями трудовой деятельности подразумеваются не только конфликт и адаптация, но и мотивация труда и формирование профессиональной идентификации и корпоративности. Во многом эти процессы зависят от условий труда, состава коллектива, личностных особенностей работника.

### 3. Характер труда человека

Существует несколько критериев, влияющих на понимание необходимости трудовой деятельности работником, которые характеризуют трудовые процессы на производстве:

1) целенаправленный характер работы;

2) соответствие работы субъективным требованиям и потребностям работника;

3) осязаемый результат работы;

4) надежное подкрепление (материальное, моральное, психологическое);

5) оптимальная нагрузка, сложность и интенсивность труда;

6) завершенность работы.

### 4. Индивидуальный стиль трудовой деятельности

**Трудовая деятельность** может быть оценена по нескольким критериям – эффективности, скорости производства, вовлеченности и заинтересованности работника, психологическому соответствию, индивидуальным характеристикам работника, трудовой мотивации каждого индивида. Трудовая деятельность как таковая предполагает вклад каждого работника в процесс производства, и для повышения эффективности производства, а значит, и рентабельности, необходимо учитывать ожидания каждого работника как в отношении рабочего плана, так и финансового вознаграждения, отдачи, реакции на инициативы работника. Стимулирование работника – необходимый шаг в развитии производства, роста его престижа и соответствия современным требованиям рынка.

### 5. Вложенный труд

**Вложенный труд** – психологический феномен, состоящий в особо бережном отношении субъекта труда к моральному, физическому и материальному вкладу в трудовой процесс и потребности признания вклада значимым со стороны других субъектов труда. При отсутствии признания или недостаточной оценке вложенного труда у личности падает производительность труда, пропадает мотивация и заинтересованность в продолжении деятельности на определенном уровне, творческая активность.

### 6. Групповая динамика

На протяжении рабочей деятельности в коллективе или профессиональной группе можно проследить несколько этапов группового взаимодействия – **групповую динамику**: стадия интеграции, стадия конфронтации, стадия ассимиляции.

Приходя в новый коллектив, человек начинает формировать новое социальное окружение, в том числе и изменять существующее на новом рабочем месте. На стадии интеграции в новое общество человек пытается проявить лучшие качества и присматривается к каждому члену рабочего коллектива, анализирует основные характеристики рабочего места и коллектива.

Производя изменения на рабочем месте, человек неизменно приобретает некоторое количество отрицательных оценок и тем самым провоцирует некий конфронтационный круг. Спустя некоторое время этот круг может распадаться сам собой либо перерасти в стойкое неприятие, если новому работнику неприемлемы нормы, правила и ценности данного круга. Если же, спустя определенный период времени, человек примет ценности трудового общества либо сможет корректировать их в соответствии со своими нормами и ценностями, группы могут прийти к консенсусу, и человек благополучно ассимилирует в рабочий коллектив на равных с остальными правах.

### 7. Понятие корпорации

**Корпорация** – объединение на базе определенных профессиональных интересов и профессиональной идентификации. Базируется на понятии корпоративности, что понимается как идентификация с определенной группой, функционирование в ее интересах и соблюдение и поддержание ее статусных характеристик, норм и ценностей. Корпорация – большая организация, включающая множество мелких (например, сеть Макдональдс или Майкрософт), или абстрагированная от понятия «организация» общность, например, медики или военные, химики или математики.

### 8. Корпоративность

Под **корпоративностью** понимается общность, поддержка профессиональным сообществом интересов каждого члена сообщества, работа над повышением профессионального статуса предприятия или группы, деятельность в ее интересах.

Корпоративность предполагает наличие норм, ценностей, традиций данной группы людей.

Обычно корпоративность относят к определенной профессии или организации, например, профессиональное сообщество врачей и корпоративная этика. Традицией корпоративности на бытовом уровне можно считать мужскую солидарность, женскую солидарность, сообщество соседей одного дома и др. Корпоративность предполагает поддержку идей организации на каждом уровне, защиту прав каждого сотрудника, постоянную связь и обмен информацией между управленческим составом и рядовыми сотрудниками. Обычно корпоративность базируется на приверженности сотрудников своей организации.

### 9. Производственная этика

Под этикой понимается, в широком смысле слова, совокупность универсальных нравственно-психологических и моральных норм поведения. Этика производственных отношений основана на общих правилах поведения людей в процессе совместной трудовой деятельности. Этические нормы накапливаются и трансформируются с учетом требований рынка труда, соблюдения законодательства государства, моральных требований и ответственного отношения к трудовому процессу и коллегам по работе. Соблюдение этики производства повышает самооценку каждого работника и статус предприятия в целом, делает брэнд предприятия уважаемым и способствует приобретению постоянных клиентов и партнеров.

### 10. Профессиональная позиция

**Профессиональная позиция** – система отношений, роль и место специалиста в области его профессиональной деятельности. Профессиональная позиция включает установки личности, систему его ориентации на рынке труда, внутренние ожидания и оценку собственных возможностей как профессионала, понимание своего предназначения. Основа профессиональной позиции – cтатус учебного заведения, личностные характеристики и система ценностей индивида, его профессиональные интересы и приоритеты.

### 11. Потребности и способности в производственном коллективе

Профессиональное общество накладывает определенные требования на работника и коллектив в целом.

Зачастую групповые методы работы предпочтительнее индивидуальных, что накладывает отпечаток на психологические характеристики коллектива в целом – требуются умение слушать других, толерантное отношение к другим, умение решать конфликтные ситуации, принимать точку зрения других и многое другое. В первую очередь, потребности коллектива должны быть выше потребностей каждого отдельного работника, но и забывать об индивидуальных потребностях тоже не следует.

Способности в групповом взаимодействии также претерпевают трансформацию, что проявляется как приспособление к групповым методам работы, умение осознать себя как лидера в группе или признание лидерства другого члена группы. В зависимости от психологического склада работника, его способностей, можно выделить лидеров, аутсайдеров и промежуточную комфортную группу. В каждом из этих типов способности человека проявляются достаточно ярко – это либо умение управлять людьми и организовывать работу, либо исполнять указания лидера, либо быть лидером в какой-то узкой области, например, узкоспециальном математическом моделировании производственного цикла.

По мере адаптации человека в трудовом коллективе работник адаптирует среду с учетом собственных интересов, склонностей. Задача управленческого персонала – не ограничивать работника, а способствовать его личностному росту, творческому подходу к работе, что имеет влияние на заинтересованность трудом, финансовую и психологическую отдачу, формирование новых идей и совершенствование способов производства. Развитие потребностей субъекта труда напрямую зависит от его статусных характеристик на производстве и от нужд производственного процесса в целом. Формирование корпоративности, включение работника в производственную среду дают возможность каждому работнику вносить коррективы в условия труда, производственный процесс, совершенствуя производство в целом и поднимая статус бренда организации.

Деятельность в рамках профессиональной идентификации характеризуется высокой степенью освоения предмета труда и основана на частом повторении определенных действий. Можно выделить **перцептивные, интеллектуальные** и **двигательные** навыки. В зависимости от условий труда, трудовой мотивации и физического состояния субъекта труда могут переходить в автоматизм.

### ЛЕКЦИЯ № 11 Руководство

### 1. Понятие руководства

**Руководство** – направленное воздействие на сотрудников, коллектив, в результате которого достигается повышение производительности труда. Руководство можно назвать процессом, при котором руководителю дается право власти над подчиненными.

Руководство включает множество аспектов, в том числе и разработку тактики и стратегии организационной политики, умение управлять персоналом, общаться с людьми, рассчитывать и прогнозировать введение на предприятие новых методов и форм работы и другие. Существует несколько стилей руководства. Основными из них являются демократический, авторитарный и либеральный стили управления.

**Демократический стиль управления** характеризуется тем, что принятие решений основывается на обсуждении проблемы, при этом учитываются все мнения и инициатива сотрудников. Контроль за принятием решения ведется не только со стороны руководителя, но и со стороны самих работников, т. е. это указывает на максимально возможную демократию и свободу самореализации, проявление интереса и доброжелательности по отношению к личности, отсутствие дискриминации. Демократический стиль управления является самым рациональным и эффективным. Это объясняется тем, что вероятность принятого правильного решения при таком стиле руководства возрастает, так как оно является наиболее взвешенным и обдуманным коллективно. Данный стиль управления будет оправдан, если в организации руководитель обладает достаточно высоким уровнем интеллектуальных, организаторских и коммуникативных способностей.

**Авторитарный стиль управления**, еще его часто называют диктаторским, для него характерно жесткое единоличное принятие решения руководителем, им же осуществляется жесткий постоянный контроль за выполнением отданных им распоряжений, и при отклонении от нормы следует наказание, забота о личности стоит на последнем месте или вообще отсутствует, нет никакого интереса к работникам. За счет того, что ведется постоянный контроль за подчиненными, результаты работы всегда на высшем уровне (прибыль, производительность, качество продукции и многое другое), но большой минус этого стиля управления заключается в высокой вероятности ошибочных решений, подавлении инициативы, замедлении нововведений, застое, пассивности работников и т. д. Он целесообразен и оправдан только в том случае, когда организация находится в критическом состоянии и ей требуется время для «реабилитации».

**Либерально**-**анархический стиль управления** характеризуется максимально возможной демократией и минимальным контролем за работниками в организации. Каждый работник может высказывать свою точку зрения и позицию, при этом не отстаивая их. Как правило, при таком стиле руководства производительность низкая, люди не удовлетворены своей работой, направления работы складываются из предпочтений лидера микрогруппы и т. д. На практике же мало кто из руководителей придерживается одного стиля управления, как правило, происходит смешение двух, а иногда и всех трех стилей.

### 2. Трудовой пост в организации

Под **трудовым постом** в организации понимается определенный статус, который несет в себе комплекс обязанностей и привилегий для работника. Обычно включает понятие карьерного роста – роста по иерархической лестнице на производстве в сторону увеличения статусных характеристик. Во многом возможность достижения определенного трудового поста зависит от ответственности индивида, его личностных характеристик, уровня образования.

### 3. Должность

**Должность** – это определенная статусная характеристика работника, которой соответствуют нагрузка, степень ответственности, требования к работе и должностные обязанности.

Должности могут быть выборными и назначаемыми. Выборные должности зависят от числа голосов и предоставляются на определенный период времени, назначаемые должности также могут быть временными, но чаще всего не имеют ограничений по временным характеристикам и зависят от образования, опыта и профессиональных качеств работника. Должностью считается определенный вид деятельности в рамках специальности работника, который оплачивается исходя из статусных характеристик работника и специфики работы.

### 4. Компоненты должности

**Должность включает несколько важных компонентов:**

1) должностные обязанности – определенные обязанности работника, соответствующие занимаемому трудовому посту и некоторые требования к его трудовой деятельности. Сюда включаются соответствие определенным нормам, критериям и эффективности работы, соблюдение правил поведения и распорядка рабочего дня, представительские функции и интеллектуальное и поведенческое соответствие работника занимаемой должности;

2) должностные привилегии – набор льгот и пособий, предоставляемых работнику. В зависимости от статусных характеристик должности набор привилегий может варьироваться. Чем более высокую должность занимает работник, тем большее количество привилегий он может получить – по режиму труда, отдыха и материальных дотаций;

3) оплата труда – напрямую зависит от занимаемой должности и должностных обязанностей работника. Оплата труда работников может предусматривать определенные премии, дотации, материальные поощрения за повышенную нагрузку или введение определенных инноваций в работу организации;

4) ответственность также зависит от должностных обязанностей и занимаемой должности и обычно коррелирует с заработной платой. В зависимости от должности ответственность предполагает соблюдение техники безопасности или сохранение тайны трудового процесса либо другие варианты организационной ответственности.

### 5. Психология управления

**Психологическое управление**, как правило, направлено на интегрирование знаний в области психологии, направленных на управленческие решения. Признано интегрировать знания о психологическом содержании управленческих решений. Потому в социальных условиях нужны не просто квалифицированные специалисты, а психологически мыслящие, мудрые в управлении профессионалы.

Психологи управления изучают знания психологических особенностей людей, ведут всесторонний учет психологического содержания, способствуют стимулированию работников в процессе совместной деятельности, созданию в атмосфере организации здорового социально-психологического климата.

Психологию управления можно разделить на два подтипа процесса возникновения и развития:

1) потребности практики. Именно поэтому это требует изучения, учета психологических данных о человеке с этих точек зрения;

2) потребности развития психологической науки. Объектом в данном случае будет выступать система «человек – техника», а также «человек – человек».

Предметом психологии управления выступает изучение психологических аспектов процесса руководства различными видами совместной деятельности и межличностного общения в организации, т. е. психологические аспекты управленческих отношений.

### 6. Этика руководителя

Вопросы управления персоналом на производстве по большей части зависят от руководителя, стиля руководства. По облику руководителя определяется представление о производстве в целом. В регулировании человеческих ресурсов особое значение имеют психологическая подготовка руководителя, умение решать конфликтные ситуации, находить выход из затруднительных ситуаций, умение управлять людьми. **Этика руководителя** основывается на нравственности должностного лица, его ответственности, поддержании профессиональной чести, самоидентификации с профессиональной группой.

Этика руководителя проявляется в нескольких аспектах: понимании целей, задач, средств деятельности человека как руководителя, соблюдении культуры отношений и культуры поведения, соответствии личностных характеристик должности руководителя.

### 7. Нравственно-психологические качества руководителя

**Нравственно-психологические качества руководителя:**

1) высокий профессионализм, а именно управленческая компетентность, культура, мировоззрение;

2) ответственность и надежность, возрождение личных традиций;

3) уверенность в себе, умение влиять на своих подчиненных;

4) самостоятельность;

5) способность к решению задач;

6) эмоциональная уравновешенность и стрессоустойчивость;

7) коммуникабельность, обязательность, близость с подчиненными, внешняя привлекательность, организационные качества;

8) способность к психоанализу и самоконтролю;

9) терпимость к слабостям работников;

10) приоритет личного примера в работе с подчиненными;

11) взаимное уважение;

12) разумное отношение к критике;

13) поддержка инициатив работников;

14) четкие требования и границы времени рабочего задания;

15) адекватная оценка вклада работников в трудовой процесс.

Основные задачи руководителя: организовать оптимальное распределение обязанностей, наладить обучение и переобучение работников, сформировать приоритеты развития организации.

### ЛЕКЦИЯ № 12 Профессиональный конфликт

### 1. Понятие конфликта

В настоящий момент существует **самостоятельная отрасль психологии труда**, изучающая трудовой конфликт как составляющий элемент групповой динамики. Под **конфликтом** понимается возникновение трудноразрешимых противоречий, столкновение противоположных интересов, связанных с соперничеством, отсутствием общих интересов и мотивов, а также взаимопонимания. На уровне «индивид – индивид» конфликт обычно основывается на несоответствии индивидуальных психологических «карт» восприятия действительности, конкуренции за определенную цель; на уровне «индивид – группа» конфликт зачастую основывается на индивидуальных качествах личности, малой профессиональной адаптивности индивида, слабых коммуникативных связях или несоответствии профессиональной подготовке; на уровне «индивид – общество», по большей части, индивид вносит противоправный элемент в трудовую деятельность (в том числе и нарушение норм и ценностей данного профессионального сообщества).

В то же время конфликт является неотъемлемой частью трудового процесса и показывает уровень группового развития и закономерности совместной деятельности.

На данный момент конфликтология (наука о конфликтах) предлагает пути выхода из конфликтных ситуаций, модели решения конфликтов, тренинги по повышению уровня толерантности и коммуникативных способностей, что существенно повышает качество условий труда и возможности реализации потенциальных возможностей каждого субъекта трудового процесса.

### 2. Психологическая напряженность

Под **психологической напряженностью** понимается психическое состояние, отражающее повышенный уровень тревожности, отсутствие психологического комфорта в определенных условиях труда и, с другой стороны, готовность действовать. Факторами могут выступать переход в новый коллектив, трудовые конфликты, личностные проблемы индивида. Имеет сильное влияние на эффективность деятельности, качество труда и работоспособность в целом.

### 3. Виды конфликтов

На сегодняшний день выделяют три вида конфликтов: производственно-деловой, межличностный, внутриличностный.

**Производственно-деловым** конфликтом принято считать проблемную ситуацию, которая возникает на производстве в процессе выполнения трудовых обязанностей. Причинами возникновения производственно-делового конфликта могут быть конкурентная борьба, авторитарное управление, производственные противоречия и т. д.

**Межличностный конфликт** – это конфликтная ситуация, которая возникает между сотрудниками одного коллектива, организации вследствие несовместимости целей, ценностей и норм. К примеру, такой конфликт может возникнуть при ситуации, когда члены коллектива стремятся к достижению одной и той же цели, результат которой должен засчитаться только одному из членов коллектива. Также причинами возникновения межличностного конфликта могут стать конкуренция, столкновение противоположных интересов, мотивов и потребностей, а также несовместимость характеров.

Межличностный конфликт имеет также подвид – межгрупповой конфликт. Это конфликт, в котором участвуют несколько социальных групп, отстаивая свои личностные интересы и мотивы.

В свою очередь, межгрупповые конфликты можно поделить на несколько разновидностей:

1) ролевой конфликт, при котором от человека требуется «игра» двух или более несовместимых ролей или типов поведения;

2) моно– и поликаузальный конфликт, характеризуется одной или несколькими причинами возникновения конфликтной ситуации.

**Внутриличностный конфликт** возникает только при столкновении противоположных интересов и мотивов у одного и того же человека.

В основе такого рода конфликта лежат отрицательные психологические состояния личности, такие, как внутренние переживания и обиды.

К. Левин выделил несколько разновидностей внутрилич-ностного конфликта:

1) «приближение – приближение», в такой ситуации человеку предлагается сделать выбор в пользу одного из привлекательных решений;

2) «приближение – удаление», когда в ситуации выбор связан с принятием решения одного объекта из нескольких, в которых присутствуют как положительные, так и отрицательные моменты;

3) «удаление – удаление» – такая ситуация, в которой присутствуют отрицательные субъективные установки.

### 4. Стадии конфликта

**Существует несколько стадий конфликта:**

1) **латентная** – стадия формирования недовольства по какому-либо вопросу, накопление негативных моментов по отношению к определенному человеку или группе людей;

2) **острая** – «взрыв» негативных эмоций, активное выяснение отношений, негативное восприятие человека или группы, также как и результатов их труда. Обычно в данной стадии прибегают к вмешательству вышестоящих органов как арбитров в данной ситуации;

3) **затухающая** – стадия разрешения конфликта, снижение «накала» ситуации, поиск вариантов разрешения конфликта, либо искусственное разрешение конфликта, возможно формирование хронического конфликта.

##### ***Динамика конфликта: характеристика этапов***

В конфликте можно выделить несколько периодов, включающих в себя этапы.

**Первый период, латентный**, включает в себя следующие этапы:

1) осознание объективной проблемной ситуации. Чем сложнее конфликтная ситуация и чем быстрее она развивается, тем больше вероятность того, что оппонент ее искажает;

2) возникновение объективной проблемной ситуации.

Конфликт зарождается путем определения объективной проблемной ситуации. Суть такой ситуации заключается в том, что возникают противоречия между субъектами, так как еще нет конфликтных действий и противоречий, и именно поэтому такую ситуацию принято называть проблемной. Попытки решить проблему неконфликтным путем;

3) понимание того, что конфликтная ситуация не всегда может возникнуть из-за противодействия сторон. Бывает и так, что участники взаимодействия уступают, не желая перерождения данной ситуации в конфликт;

4) предконфликтная ситуация. Конфликтная ситуация, как правило, воспринимается как спокойствие и безопасность одной стороны конфликта и небезопасность другой.

**Второй период, открытый:**

1) инцидент, когда столкновение сторон только начинает набирать свой оборот и при этом происходит попытка силой доказать свою правоту. На этой стадии конфликт может перерасти и усложнить первоначальную суть конфликта;

2) эскалация, при данной ситуации возникает повышение интенсивности противостояния сторон. Эскалацию можно характеризовать некоторыми признаками: рост эмоциональной напряженности, переход от аргументов к претензиям и личным выпадам, рост иерархического ранга нарушаемых и защищаемых интересов, увеличение числа участников, расширение границ конфликта и т. д.;

3) сбалансированное противоречие. Когда стороны противоречия продолжают конфликтовать, однако при этом интенсивность борьбы снижается и стороны осознают бессмысленность конфликта;

4) завершение конфликта. Заключается в том, что конфликтующие стороны ищут решение конфликта и прекращают конфликтовать по любым причинам.

**Третий период, послеконфликтный:**

1) в данном периоде частично нормализуются отношения, но негативные эмоции еще не исчезли;

2) наступает полная нормализация отношений, сторонами осознается важность взаимного сотрудничества.

### 5. Профессиональные конфликты

На сегодняшний день тема профессиональных конфликтов очень актуальна. Множество современных психологов и авторов книг, таких, как ***А. Л. Свенцицкий, А. И. Китов*** и многие другие, работают именно над этой проблемой и пытаются найти пути разрешения конфликтных ситуаций. Профессиональные конфликты принято еще называть конфликтами между руководителем и подчиненным, т. е. конфликтами «по вертикали». С данным видом конфликта сталкиваются почти все те, кто хоть когда-то работал или работает. Одни чувствуют нарастание конфликтной ситуации, но предпочитают молчать во избежание «наказания» со стороны руководства, другие же не хотят молчать и отстаивают свою правоту, чего бы это им ни стоило. Если рассматривать причины возникновения конфликтов в организации, то чаще всего встречаются объективные причины их возникновения. Объективные причины возникновения конфликта на рабочем месте можно разделить на две группы: на производственные конфликты, причинами которых являются неблагоприятные условия труда, недостаток в организации труда, перезагруженность, несовершенство системы оплаты, несоответствие прав и обязанностей, плохое оснащение оргтехникой, непонимание и недоверие среди коллег, и на причины, вызванные ошибочными действиями со стороны руководителя, а именно, нарушение трудового законодательства и несправедливая оценка руководителя.

Между руководителем и подчиненным существует субординация, которую нужно рассматривать как личностную и функциональную стороны. Личностная сторона отношений между руководителем и подчиненным зависит только от индивидуальной психологической особенности, нрава, моральных устоев и деловых качеств как самого подчиненного, так и непосредственно руководителя.

В свою очередь, функциональная сторона более жесткая и направлена на выполнение указаний «сверху», так как между руководителем и подчиненным существует связь, при которой руководитель отдает распоряжения, а подчиненный безоговорочно их выполняет.

Чаще всего именно по причине непонимания, несоблюдения субординации и возникает почти 80 % всех межличностных конфликтов в коллективе.

Если рассмотреть четыре вида взаимодействия человека: «человек – машина», «человек – техника», «человек – человек», «человек – природа», то сама по себе комбинация взаимодействия «человек – человек» является конфликтогенной по своей природе.

Около 95 % конфликтов «по вертикали» связанны с тем, что руководитель и подчиненный занимаются одним делом в одной сфере, направлении. Очень трудно работать с людьми, которые, например, «тянут одеяло на себя» или не дают полностью реализовать свои возможности и показать свои идеи, а просто требуют выполнять точно данные указания без внесения в указания креативных идей и мыслей. Если дать задание группе ответственных, равных друг другу работников и назначить ответственным за исполнение того или иного задания одного из них, то сразу же возникнет конфликт между членами этой группы. Каждый будет задавать вопрос: «Почему не он стал предводителем, ответственным, так называемым главарем?». Работа в изначально конфликтном коллективе будет очень трудна, и неизвестно, придут ли они к общему мнению в работе или будут постоянно находиться в «боевой готовности» и времени на выполнения заданий просто не останется.

Нельзя также не рассматривать субъективные профессиональные конфликты. Их можно разделить, отталкиваясь от двух причин возникновения:

1) управленческие причины чаще всего возникают из-за необоснованности, ошибочно принятых решений, излишней опеки со стороны руководителя, недостаточной профессиональной подготовки, неравномерной трудовой нагрузки, отсутствия мотивации и т. д.;

2) личностные причины же возникают из-за низкого уровня культуры общения, грубости, стремления руководителя поставить на место подчиненного, показать свое превосходство над ним и повысить свой авторитет, негативного отношения руководителя к подчиненному или, наоборот, напряженных отношений между руководителем и подчиненным, психологических особенностей, таких как тревожность, недоверие, эмоциональная неустойчивость, завышенная самооценка и т. д.

### 6. Пути решения профессионального конфликта

Нельзя полностью оградить коллектив и человека в нем от профессиональных конфликтов, но есть масса способов хоть как-то сократить их количество.

К примеру, необходимо сбалансировать рабочее место каждого сотрудника. Это означает, что рабочее место должно быть обеспечено всем необходимым оборудованием и средствами для выполнения функций для каждого работника, в зависимости от его трудовых обязанностей. Также необходимо взаимно уравновесить права и обязанности каждого сотрудника или, по крайней мере, сотрудников, занимающихся одним делом.

Руководителю или его заместителю необходимо провести рассогласованность связей между сотрудниками и их рабочими местами. Это позволит работнику более четко выполнять свои трудовые обязанности и не отвлекаться на выполнение не своих трудовых функций, что позволит резко сократить конфликты в коллективе, приведет к отсутствию фраз «почему я» или «это не моя обязанность».

Если руководитель будет придерживаться следующих правил, то конфликтные ситуации между ним и подчиненным будут возникать реже и, возможно, исчезнут совсем.

**Правило 1.** Необходимо давать своим подчиненным конкретные задания, которые возможно выполнить. Распоряжение должно быть изложено доступным языком с точно поставленными задачами и целями, при необходимости повторить еще раз распоряжение или попросить изложить его того сотрудника, которому оно дано.

**Правило 2.** Все распоряжения и приказы, отдаваемые руководителем, должны быть законными и не превышать должностные полномочия. Руководитель никогда не должен идти вразрез с законом и должен давать только законно обоснованные распоряжения.

**Правило 3.** Критиковать подчиненного не в присутствии других подчиненных, а один на один с ним. Как говорится, «хвали на людях, ругай наедине».

Также при критике нельзя указывать на личность подчиненного, необходимо делать акцент на те действия или бездействия, которые он совершил. При этом по возможности необходимо указывать на пути разрешения сложившейся ситуации.

**Правило 4.** Критиковать только после того, как похвалили своего сотрудника. То есть начните разговор с сотрудником с положительных моментов и достижений этого сотрудника, тем самым вы положительно настроите его по отношению к вам. А уже после порции похвалы укажите на недочеты в его работе.

**Правило 5.** Необходимо давать критическую, негативную оценку подчиненному сотруднику только наедине, не приписывая к высказыванию весь социальный коллектив (группу). Никогда не указывать на национальность сотрудника, его вероисповедание, не давать негативную характеристику той социальной группе, к которой он относится, т. е. вести себя с подчиненным на равных, чтобы у подчиненного не возникало чувства дис-ком-форта.

**Правило 6.** Всегда быть справедливым по отношению к подчиненным, не выделять любимчиков, а честно отмечать и поощрять заслуги всех подчиненных.

**Правило 7.** Всегда контролировать исполнение распоряжений в ходе их выполнения. Это повысит качество выполнения и при необходимости вовремя откорректирует действия подчиненного.

**Правило 8.** Никогда не пытаться за короткий период времени перевоспитать подчиненного, который вам неугоден. Если попытаться перевоспитать подчиненного за короткий срок, то это приведет к конфликтным ситуациям.

**Правило 9.** Как можно реже наказывайте своих подчиненных и как можно чаще помогайте им в выполнении распоряжений, не указывая на свое превосходство над ними, давая возможность подчиненному раскрыться.

**Правило 10.** Никогда не винить подчиненных в своих неудачах и ошибках.

### ЛЕКЦИЯ № 13 Трудовая мотивация

### 1. Понятие мотивации

Многим из нас приходит в голову вопрос: почему люди работают? Для одних легкая работа неприемлема и неинтересна, для других работа, связанная с тяжелым трудом, приносит моральное удовлетворение. Многие работодатели задают себе вопрос: как сделать так, чтобы люди работали с большей отдачей? На эти вопросы можно получить ответ только после тщательного анализа поведенческих особенностей личности, проанализировав то, как можно сделать труд человека увлекательным и привлекательным.

Эти и многие другие вопросы возникают тогда, когда происходит процесс, связанный с управлением персоналом.

В России уделялось очень мало внимания данной проблеме. Отечественные ученые, занимающиеся анализом и исследованиями в области экономики, утверждают о том, что на протяжении многих лет большое внимание уделяется подходу, при котором во главе стоят технология, производственные планы, бюджет и даже административные планы, а не человек. Именно поэтому до недавних времен на многих предприятиях можно было встретить неудовлетворенность трудом, низкую мотивацию к труду. Однако и на сегодняшний день такая проблема существует, и для того чтобы ее решить, необходимо больше времени уделять именно мотивации персонала.

Руководители конкурентоспособных компаний любят повторять, что их главный потенциал заключен в кадрах. Именно это побуждает изучать персонал организации и научиться правильно формулировать мотивационную политику. Только зная то, что движет человеком, что побуждает его к деятельности, какие мотивы лежат в основе его действий, можно попытаться разработать эффективную систему стимулирования труда.

Если рассматривать мотивацию в узком смысле слова, то можно сказать, что мотивация – это действия побуждающие человека к труду, которые направлены на достижение поставленных целей и результатов, реализацию своих интересов. В этом случае мотивация труда будет выступать в качестве так называемого толчка, который способствует работе человека и реализации потребностей каждого человека. На сегодняшний день выделяют два вида мотивации: положительный и отрицательный.

Под положительной мотивацией понимается стремление человека добиться успеха в той или иной трудовой деятельности. Как правило, в момент положительной мотивации человек осознано выполняет какую-либо трудовую деятельность, при этом у человека только положительные эмоции.

Отрицательная мотивация отличается от положительной тем, что для человека она звучит как наказание, как материально, так и нематериально, за малейшую ошибку в работе. В психологическом смысле для каждого человека осознание отрицательной мотивации всегда вызывает негативное впечатление. И как следствие этого выступает нежелание работать вообще и полностью поглощаться работой.

Существуют случаи, когда наказание применялось не раз и это привело к тому, что сотрудники просто отказывались выполнять работу, пытались не брать на себя ответственность за исполнение того или иного задания и т. д. Мотив к трудовой деятельности формируется в том случае, когда трудовая деятельность является единственным источником, который может повлиять на приобретение благ.

Немалое значение при формировании мотива к труду играет вероятность, при которой возможно достижение задуманного. Если для того, чтобы получить желаемое благо, не надо затрачивать большего количества времени и сил, то формирование мотива происходит очень быстро. Если же от человека для достижения определенного блага мало что зависит, или благо просто не может быть получено в связи с рядом причин, то мотив труда формируется очень долго и даже может до конца не сформироваться. При частом повторении таких ситуаций появляется так называемый «феномен вынужденной беспомощности», исключающий трудовую активность.

Мотивы труда разнообразны.

Необходимо отметить, что мотив к труду выражает, как правило, несколько потребностей.

К примеру, мотив человека к получению материальных благ, что сразу же говорит о статусе и положении человека в обществе (люди, добившиеся положения в обществе, определенных материальных благ, всегда стоят на уровне выше остальных).

Также особенностью мотивации можно назвать и то, что существует направленность мотива труда и выделяют направленность на себя и направленность на других.

На сегодняшний день разработки в области мотивации с каждым годом набирают все большую скорость в сфере развития. Отечественные ученые и специалисты, к глубокому сожалению, почти не уделяют этой проблеме никакого внимания, в то время как за рубежом теоретики и практики активно занимаются изучением данного вопроса, разрабатывают новые модели и методы повышения мотивации у сотрудников.

Американский менеджмент почти сорок лет обучал сотрудников организации, чтобы те более ответственно подходили к работе, понимали и знали, где их «место» в бизнес-процессе, что в дальнейшем привело к тому, что люди оказались готовы к принятию решений и взять на себя ответственность за решения локального и частного характера.

Американский менеджер чаще всего уверен, что его сотрудник не сорвет задание. В отечественном же менеджменте все по-другому. У нас еще нет такого, что люди должны воспринимать труд как каторгу, он должен быть интересен и созидателен.

На многих фирмах есть планы работ – на квартал, на полгода, год. Чаще всего они опускаются руководителями вниз по иерархической лестнице.

В современных российских компаниях проблемой является патологическая, чудовищная жадность российского топ-менеджмента и руководителя, которые не понимают суть всей важности и необходимости системы положительной мотивации сотрудников. А это значит, что людей заставляют работать за копейки и при этом требуют от них очень много и часто то, что не входит в трудовые обязанности сотрудника.

### 2. Теории мотивации

Существует несколько теорий мотивации личности. Все теории призваны не только систематически описать возможные пути повышения работоспособности человека, изучить особенности его поведения в трудовых условиях, но и повысить эффективность труда предприятия в целом. Поскольку труд – составляющая часть жизнедеятельности человека, можно рассматривать эти теории применительно к сфере труда. Наиболее известна теория мотивации ***А. Маслоу***, теория потребности в достижениях ***Д. Мак***-***Клелланда***, двухфакторная теория мотивации ***Ф. Герцберга***, ***Д. Шульц и С. Шульц*** в книге «Психология и работа» рассматривают некоторые теории применительно к трудовой деятельности человека.

### 3. Теория Мак-Клелланда о потребности в достижениях

***Д. Мак***-***Клелланд*** в своей теории потребностей делает основной акцент на потребности высших уровней, которые рассматриваются им как приобретенные под влиянием опыта, жизненных обстоятельств и обучения. Если схематично изобразить теорию потребностей Мак-Клелланда, то примерно она выглядит так:



По теории приобретенных потребностей Дэвида Мак-Клелланда, некоторые виды человеческих потребностей складываются в течение жизненного пути каждого отдельного индивида. По Мак-Клелланду, выделяют такие типы потребностей, как:

1) потребность достижения;

2) потребность присоединения;

3) потребность власти.

Людей, у которых мотивация к власти находится на высоком уровне, можно разделить на две группы:

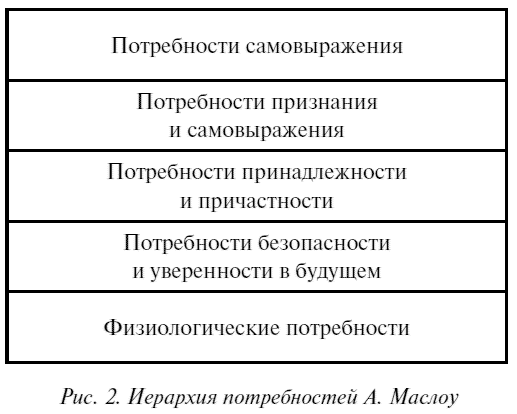
1) те, которые стремятся к власти только ради того, чтобы властвовать;

2) те, которые хотят иметь власть только ради того, чтобы иметь возможность принимать решения по важные вопросам и ставить определенные задачи перед подчиненными.

Если сравнить теорию потребностей А. Маслоу и Мак-Клел-ланда, то можно заметить, что у Мак-Клелланда потребности не расположены иерархически, но они оказывают заметное влияние друг на друга. По мнению Мак-Клелланда, люди, в которых сильно развита потребность достижений, чаще других становятся предпринимателями. Именно таким людям нравится делать что-то лучше, чем конкуренты, они берут почти всегда на себя огромную ответственность.

### 4. Теория иерархии потребностей А. Маслоу

***Абрахам Харальд Маслоу* (1908–1970)** является автором работ, посвященных мотивации человека. Его первая книга наиболее популярна и известна и называется «Теория человеческой мотивации» (1934 г.), в дальнейшем она получила название «Пирамида потребностей».



Теория Маслоу позволила управленцам более полно понять стремления и мотивы поведения работника.

Маслоу была доказана теория, в которой говорится о том, что для человека очень важна потребность, которая именно мотивирует его к действию – работать или к другим путям удовлетворения возникшей потребности.

Раньше руководители стимулировали работу своих сотрудников только с помощью экономических факторов, так как поведение индивида определялось лишь экономическими мотивациями, благодаря теории Маслоу был выявлен факт существования нематериальных стимулов, заставляющих работников делать свою работу лучше, качественнее и эффективнее. В основу научной работы о мотивации и потребностях Маслоу взял доктрину Элтона Мэйо – «Человеческие отношения». В своей работе он выделил 5 основных потребностей человека, которые считал врожденными. С помощью пирамиды он составил иерархию потребностей: от наиболее важной (нижней) до самой низшей (высшей).

В основе пирамиды Маслоу лежит правило, по которому доминирующие потребности, расположенные внизу, должны быть более или менее удовлетворены до того, как человек сможет осознать наличие и быть мотивированным потребностями, расположенными вверху, т. е. удовлетворение потребностей, расположенных внизу иерархии, делает возможным осознание потребностей, расположенных выше в иерархии, и их участие в мотивации. Для того чтобы стимулировать определенного индивида на достижение целей всей организации, руководителю необходимо предоставить возможность удовлетворить потребности работника такими способами:

1) физиологические потребности, направленные на удовлетворение, в первую очередь, потребности в выживании, другими словами, это удовлетворение потребности в пище, воде, одежде, воздухе и т. д.;

2) на втором месте у человека существует потребность в безопасности и уверенности в будущем. Для каждого из нас имеет большое значение нахождение в безопасности;

3) потребность в принадлежности, причастности к группе, коллективу, обществу. Для каждого из нас очень важно понимание того, что мы необходимы обществу, мы стремимся быть членами коллектива, быть причастными к его делам и т. д.;

4) потребности признания и самоутверждения, их еще называют потребности в престиже.

Люди испытывают потребность в самоуважении, которое приходит только тогда, когда человек чувствует, что он самоутвердился, имеет значимый вес в обществе, уважение со стороны коллег и семьи;

5) потребности самовыражения, или духовные потребности, при которых человеку просто необходимо перенести все свои знания и навыки в какую-то отрасль. Обычно духовные потребности приводят в жизнь через самовыражение в творчестве, самореализацию личности. Иначе говоря, человек, который «умирает» от жажды, будет сначала стремиться найти воду и только после того, как удовлетворит эту потребность, сможет, к примеру, построить жилье;

6) человеку просто необходимо жить в удовольствие, только при этом условии человек чувствует себя в безопасности и комфорте, именно тогда человек готов к контактам с социальной средой. Только после осознания внутренней удовлетворенности и уважения со стороны окружающих потребности человека начнут расти в соответствии с его потенциальными возможностями. Но если ситуация идет по другому пути развития, то важнейшие потребности могут измениться. Например, в какой-то момент работник может пожертвовать физиологической потребностью ради потребности в безопасности. Чтобы высокий уровень потребностей иерархии начал влиять на человека и побуждать его к действиям, не всегда нужно сначала удовлетворить потребности низшего уровня. А это значит, что иерархические уровни не являются дискретными ступенями. По теории потребностей Маслоу, потребности, расположенные в иерархии, не всегда могут быть удовлетворены в полном объеме. Многие потребности людей совпадают, но нельзя забывать и об исключениях. По теории потребностей Маслоу, среднестатистический человек удовлетворяет свои потребности следующим образом:

1) физиологические потребности – 85 %;

2) безопасность и защита – 70 %;

3) любовь и принадлежность – 50 %;

4) самоуважение – 40 %;

5) самоактуализация – 10 %.

Если потребности более низкого уровня перестанут удовлетворять человека, то он вернется на данный уровень и останется на нем до тех пор, пока эти потребности не будут в достаточной мере удовлетворены.

Однако Маслоу неоднократно отмечал, что нет жесткой конкретики и рамок, которые можно установить при определении потребности человека и способа их удовлетворения.

Иерархия потребностей по Маслоу и уровни, присутствующие в ней, могут между собой меняться, в зависимости от личностных качеств каждого человека. И это на самом деле так, для многих людей основные их потребности располагаются примерно по схеме Маслоу, но встречаются и такие люди, у которых существует индивидуальная схема потребностей.

Теория Маслоу, внесла огромный вклад в понимание и осознание того, что может повлиять на работника в его трудовой жизни для более эффективной трудоспособности.

По теории Маслоу руководитель должен тщательно наблюдать за своими подчиненными и анализировать их деятельность, но это не значит, что нужно устанавливать тотальный контроль за всеми подчиненными. Следуя этому, руководитель сможет определить мотиваторы и сможет, хотя бы частично, удовлетворить потребности каждого сотрудника. Но нельзя забывать и о том, что потребности со временем меняются и рассчитывать, что мотивация, которая сработала один раз, будет эффективно работать все время, нельзя.

### 5. Теория ERG (по Д. Шульц, С. Шульц, «Психология и работа»)

**Теория ERG** (existence – «существование», relatedness – «взаимоотношения», growth – «рост»), автор К. Алдерфер.

Теория основана на иерархии потребностей по Маслоу. Автор считал основными потребности, связанные с существованием, отношениями с другими людьми и ростом.

К потребностям, связанным с существованием, он относил те, которые непосредственно связаны с выживанием индивида: в еде, питье, жилище и безопасности. Потребности в отношениях с другими людьми могут быть удовлетворены рабочими отношениями, самоидентификацией с определенной группой, интеракциями в определенной среде, а вне работы – через семью и друзей.

Потребность в росте подразумевает максимально полную реализацию своего профессионального потенциала. Потребности могут удовлетворяться одновременно.

### 6. Двухфакторная теория Ф. Герцберга

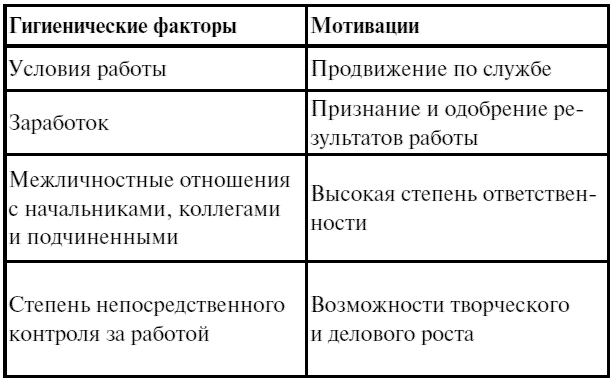
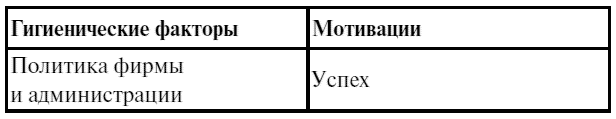
В 1959 г. Герцбергом была сформулирована двухфакторная модель мотивации. Он выявил, что удовлетворенность и неудовлетворенность действиями человека являются двумя полюсами, и тот факт, что настроение человека напрямую зависит от его мотивации и в той или иной степени приближается к одному из полюсов.

Герцберг установил, что, для того чтобы человек получил удовлетворенность от труда, необходимо обратить внимание на две группы факторов:

1) факторы «здоровья», данная группа факторов включает в себя зарплату, которую получает работник, безопасность на рабочем месте, благоприятные условия труда, «положительный» социально-психологический климат в коллективе и т. д. Данные факторы нельзя отнести к прямым стимулам работы, однако их наличие предотвращает возникновение чувства неудовлетворенности работой;

2) Герцберг назвал следующий фактор «удовлетворяющим». Как правило, к данной группе относятся потребности в достижении поставленной цели, ответственности, а также признания человека в обществе, возможности роста (как в своих глазах, так и в глазах окружающих) и т. д. В основном эти потребности характеризуются сущностью работы. Можно составить таблицу этих факторов.

##### ***Факторы мотивации работы***



Теория мотивации Герцберга во многом сходна с теорией потребностей Маслоу. Гигиенические факторы Герцберга можно соотнести с физиологическими потребностями, потребностями в безопасности и уверенности, которые так подробно описал в своей теории Маслоу. Но нельзя говорить о том, что теории обоих ученых очень схожи.

В теории Маслоу гигиенические факторы рассматриваются как сила, которая побуждает человека к действию, при этом происходит удовлетворение своих потребностей.

Однако у Герцберга гигиенический фактор как таковой не оказывает особого влияния на поведение человека, а тем более на удовлетворение потребности.

### 7. Теория характеристик работы Дж. Р. Хэкман и Г. Р. Олдхэм (по Д. Шульц, С. Шульц, «Психология и работа»)

**Теория характеристик работы**. Авторы – ***Дж. Р. Хэкман и Р. Олдхэм***. Теория основана на корреляции некоторых факторов работы и отношении к ней исполнителей.

Авторы выделили основные важные параметры работы:

1) разнообразие навыков – чем больше навыков и умений требуется для работы, тем она привлекательней для исполнителя;

2) завершенность рабочего задания – важно видеть конечный результат усилий;

3) важность работы;

4) автономность – самостоятельность повышает самооценку работника;

5) обратная связь – необходимость отзыва о качестве и эффективности труда работника.

Для большей эффективности авторы предлагают рекомендации, по сути идентичные с рекомендациями Герцберга:

1) конечным этапом задания работника должна быть не деталь, а объект целиком;

2) последовательность рабочих операций должна быть логична, и результат должен быть понятным и наглядным;

3) предоставление большей самостоятельности работникам (например, выход на клиентов);

4) предоставление работникам контроля и ответственности за выполнение заданий;

5) принцип обратной связи.

### 8. Когнитивные теории мотивации труда (по Д. Шульц, С. Шульц, «Психология и работа»)

**Теория общих ожиданий**. Автор – ***В. Врум***. Суть теории в том, что люди делают выбор, ожидая определенного вознаграждения.

Относительно трудовой деятельности – исполнение служебных обязанностей таким образом, чтобы заслужить максимальную оплату труда. Уровень ожидания обусловливает готовность работника к определенным усилиям.

**Теория справедливости**. Автор – ***Дж. С. Адамс***. Мотивация, по мнению Адамса, напрямую зависит от того, как относятся к работнику в организации, насколько его оценка собственного вклада совпадает с оценкой его вклада другими людьми, и насколько справедливо оплачивается трудовая активность работника.

**Теория постановки целей**. Автор – ***Э. Лок***. Мотивация напрямую зависит от достижения конкретной цели.

Работник, который имеет определенную цель, имеет более высокие производственные показатели.

Лок отталкивался от важности для каждого работника достижения поставленной цели. Он выделил факторы, влияющие на приверженность цели:

1) внешние: влияние людей, наделенных властью, товарищей и вознаграждение, получаемое извне;

2) интерактивные: готовность добиваться поставленной цели, соперничество и возможность участвовать в постановке цели;

3) внутренние: вознаграждения, получаемые от самих себя, ожидание успеха;

4) личные и ситуативные: потребность в достижениях, выносливость, агрессивность и склонность к соперничеству, высокая самооценка, успешность в достижении трудных целей.

Теория цикла высокопроизводительного труда основана на связи мотивации и удовлетворенности трудом. Эта теория базируется на теории постановки целей, но включает понятие модераторов – факторов, повышающих эффективность труда. Чем сложнее цель, тем выше мотивация и производственные показатели у работников, если их способности соответствуют сложности задачи и их приверженность цели и высокий уровень ожиданий ориентируют их на хорошее исполнение рабочих обязанностей. Вознаграждение может быть двух видов: внешним (повышение заработной платы, карьерный рост) и внутренним (повышение самооценки, удовлетворенность выполненной работой). Высокая удовлетворенность трудом ведет к большей привязанности к организации, готовности ставить и исполнять новые цели, и так получается циклическая модель работы.

### ЛЕКЦИЯ № 14 Удовлетворенность работой

### 1. Понятие удовлетворенности работой

**Удовлетворенность работой** – совокупность психологических установок по отношению к трудовой деятельности, осуществляемой работником в организации. В процессе профессиональной адаптации и самоидентификации важную роль играют мотивация трудовой активности и удовлетворенность трудом. Трудовая мотивация – процесс выбора профессии, модели профессиональной активности и обоснования участия человека в трудовой деятельности.

Удовлетворенность трудом в первую очередь зависит от соответствия результата труда внутренним потребностям индивида.

***Ф. Герцберг*** выделил две группы факторов, влияющих на удовлетворенность работой. Первая – гигиенические факторы, включающие условия труда и быта, организацию труда, режим работы, обеспечение льготами и жильем. Эта группа факторов влияет на производственные отношения. Вторая группа – мотивы – включает удовлетворение внутренних потребностей, в том числе признания достижений успехов в работе, глубинную интеграцию в содержание трудовой деятельности, ответственность, инициативу (Шульц Д., Шульц С. Психология и работа, СПб, Питер, 2003).

### 2. Личностные качества, влияющие на удовлетворенность работой

Д. Шульц, С. Шульц в книге «Психология и работа» выделяют личностные качества, влияющие на удовлетворенность работой:

1) **возраст** – с возрастом удовлетворенность работой возрастает;

2) **пол** – зачастую оплата женского труда ниже мужского;

3) **статус** – удовлетворенность трудом тем выше, чем выше у работника должность;

4) **расовая принадлежность** – дискриминация по расовому признаку в первую очередь отражается на статусе кандидатов и финансовом положении;

5) **когнитивные способности** – несоответствие рабочей деятельности уровню интеллекта ведет к неудовлетворенности трудом либо по причине нереализованных возможностей, либо из-за излишней сложности задания;

6) **конгруэнтность работы** – удовлетворенность зависит от соответствия заданий способностям исполнителя;

7) **отношение к работнику в компании** – cправедливое или несправедливое, по мнению работника, отношение влияет на удовлетворенность работой в целом;

8) **состояние здоровья**;

9) **стаж работы** – удовлетворенность работой нарастает со стажем;

10) **эмоциональная стабильность и адаптивность** – чем выше адаптивность и эмоциональная стабильность, тем выше и удовлетворенность работой;

11) **организация досуга** – удовлетворенность работой повышается, если существуют корпоративные праздники, секции и т. д.;

12) **семья и другие внерабочие интеракции** – уважительное отношение семьи к рабочим обязанностям индивида повышает удовлетворенность.

### 3. Критерии удовлетворенности работой

**Основными критериями удовлетворенности работника трудом являются:**

1) **уровень заработной платы** – если заработная плата соответствует индивидуальным финансовым запросам и ожиданиям;

2) **возможность продвижения** – реальная и объективная возможность роста работника;

3) **качество руководства**, которое удовлетворяет работника;

4) **характер работы** – соответствие индивидуальных интересов и склонностей работника профилю работы;

5) **оценка рабочего коллектива** – отношение коллег к качеству труда работника.

### 4. Поведение работника в связи с удовлетворенностью трудом

Д. Шульц, С. Шульц в книге «Психология и работа» рассматривают поведение работника в связи с удовлетворенностью работой и отмечают следующие моменты:

1) производительность труда выше;

2) работник склонен помогать другим сотрудникам;

3) уровень прогулов ниже;

4) текучесть кадров ниже.

Совокупность всех показателей может показать, насколько работник удовлетворен работой, управлением, коллективом и т. д. Опираясь на результаты исследований удовлетворенностью работой, работодатель может корректировать трудовую деятельность организации, разрабатывать новые системы взаимодействия с коллективом, партнерами по бизнесу и другими заинтересованными лицами.

### 5. Мотивация, удовлетворенность трудом и заработная плата

Мотивация, удовлетворенность трудом и заработная плата коррелируют между собой. Во многом мотивация и удовлетворенность зависят от степени вовлеченности работника в трудовой процесс. Вовлеченность в работу – мера идентификации работника со своей работой.

Под вовлеченностью понимают восприятие работы как первого по важности дела, принятие и заинтересованность в наилучших результатах, стремление совершенствовать и оптимизировать трудовой процесс.

Мотивация возрастает, если человек удовлетворен трудом и заработная плата соответствует его вкладу в трудовой процесс.

### 6. Факторы вовлеченности в трудовой процесс

Нельзя не учитывать личностный фактор вовлеченности в работу: личную заинтересованность в выполнении рабочего задания, степень ответственности работника, его творческие возможности и производственные навыки, трудовой вклад работника, материальную заинтересованность.

Личностные факторы вовлеченности в работу:

1) возраст – работники старшего возраста обычно более поглощены работой, так как у них больше возможностей и стимулов самореализации;

2) потребность в профессиональном росте и развитии;

3) вера в профессиональную этику.

### 7. Факторы, влияющие на вовлеченность в работу

Основными факторами, влияющими на вовлеченность в работу являются:

1) наличие стимулов;

2) автономность;

3) разнообразие работы;

4) возможность оценить конечный результат трудовой деятельности;

5) обратная связь;

6) принятие корпоративности и корпоративной этики;

7) желание идентификации с организацией;

8) командные методы работы;

9) участие в принятии решений;

10) удовлетворенность трудом.

### ЛЕКЦИЯ № 15 Трудовая мобильность

### 1. Понятие трудовой мобильности

Под **трудовой мобильностью** понимается изменение профессионального статуса и роли, которое отражает динамику профессионального роста. Элементами трудовой мобильности являются карьерная, профессиональная и квалификационная мобильность. Карьерная мобильность предполагает должностной рост или потерю определенных должностных характеристик работником. Профессиональная мобильность предполагает формирование определенных знаний, умений и навыков профессионалом, смену специализации или ее расширение.

### 2. Виды мобильности

**Мобильность** может быть горизонтальной и вертикальной. В свою очередь, вертикальная мобильность может быть восходящей и нисходящей. В случае вертикальной нисходящей мобильности говорят о потере профессионального статуса, при восходящей – о повышении статуса, который характеризуется высокой адаптивностью индивида и более полной реализацией его профессиональных возможностей. Горизонтальная мобильность отражает перемещение индивида без повышения или понижения его статуса, как в случае со сменой работы, но сохранением должности.

Мобильность и динамичность являются наиболее яркими характеристиками адаптивных способностей индивида.

### ЛЕКЦИЯ № 16 Физиология труда

### 1. Понятие физиологии труда

**Физиология труда** – отрасль физиологии, изучающая механизмы и закономерности физиологических процессов человека в производственной среде, особенности восприятия и регуляции процесса труда человеком. Физиология труда ближе к медицине и охране здоровья человека на рабочем месте, чем к психологии непосредственно, но все-таки неотделима от нее. Знание физиологии человека необходимо при конструировании машин, приборов, где предусматривается участие человека, учет индивидуальных особенностей при расположении рычагов управления, табло и пр. Кроме того, физиология труда дает представление об особенностях восприятия цвета, музыки, шума, температуры и других показателей окружающей среды человеком, что позволяет организовывать безопасность труда более эффективным способом.

### 2. История становления физиологии труда как самостоятельной дисциплины

Зарождение физиологии труда связывают с ростом производства и появлением новых видов деятельности и относят ко второй половине XIX в. Такие ученые, как И. П. Павлов, И. М. Сеченов, В. М. Бехтерев, внесли огромный вклад в изучение физиологии человека и в том числе – в условиях трудовой деятельности.

Основными задачами физиологии труда являются написание рекомендаций по организации рабочего места, эффективное функционирование работника и разработка мероприятий, предохраняющих человека от неблагоприятного влияния факторов среды.

Основываясь на этих задачах, физиология труда изучает и дает рекомендации по дизайну рабочего места, режимам труда и отдыха, интенсивности трудовой деятельности, выясняет оптимальные и предельные возможности человека по восприятию, переработке и выдаче информации.

Физиология труда также прогнозирует состояние организма человека во время трудовой деятельности, предполагает определенные временные границы сохранения работоспособности, предлагает способы снижения усталости на производстве и методы сохранения работоспособности. Кроме того, именно физиология труда позволяет прогнозировать течение и эффективность обучения работника.

В настоящий момент основным содержанием трудового процесса становится комплекс умственной деятельности и двигательной активности.

### 3. Физиологические принципы рационализации труда

Как известно, любой трудовой процесс можно разделить на операции, приемы, действия, движения.

Трудовые процессы классифицируются по следующим признакам:

**1) по видам:**

а) хватательные;

б) поддерживающие;

в) переместительные;

г) освободительные;

**2) по способу выполнения движения;**

**3) по точности:**

а) свободные;

б) приноровительные;

**4) по функциональному назначению:**

а) основные;

б) поправочные;

в) дополнительные;

г) аварийные;

д) ошибочные.

**Трудовое действие** – это совокупность трудовых движений, выполняемых без перерыва одним или несколькими органами человека, например, взять ручку или деталь.

При оптимизации структуры трудовых действий необходимо учитывать возможность устранения поправочных и дополнительных действий. Трудовые действия классифицируются по двум принципам:

**1) по принципу универсальности:**

а) сквозные (взять, положить, поднять);

б) специфические;

**2) в соответствии с их названием:**

а) переместительные;

б) соединительные;

в) с управлением оборудования.

Проектирование и рационализация трудовых операций заключаются в органическом слиянии в единую систему по законам производственной целесообразности и рефлекторной саморегуляции.

Рационализация трудовых движений – важный резерв роста производительности труда.

Всякое трудовое движение может быть охарактеризовано с трех сторон:

1) механическая, при которой движение характеризуется силой, темпом, скоростью, траекторией;

2) психологическая, при которой движения можно характеризовать, исходя из деления их на основные, дополнительные, аварийные, лишние, приноровительные и т. д.;

3) физиологическая, трудовое движение рассматривается как двигательный условный рефлекс, при котором трудовая операция рассматривается с точки зрения рефлексов.

**Двигательное действие** можно охарактеризовать как совокупность взаимосвязанных компонентов двигательных реакций, которая требует динамических и статических усилий.

Оценка рациональности рабочих движений учитывает их быстроту, удобство выполнения и оптимальный расход энергии.

Рационализация рабочих движений базируется на следующих принципах: правильное использование активных и пассивных сил, плавность, непрерывность и ритмичность движений, округлость или овальность траектории движущихся звеньев, умеренный диапазон движений, сочетание работы обеих рук, устранение лишних движений, ограничение статических напряжений и т. д.

Изучение трудовых движений в первую очередь направлено на рациональное и эффективное проектирование трудовых операций, изучение и анализ темпа и ритма работы, разработку научно-обоснованных норм времени на основе микроэлементного нормирования.

### 4. Факторы производственной среды

**Факторы производственной среды:**

1) электромагнитные;

2) состояние воздушной среды;

3) механические;

4) психофизические (интенсивность, монотонность труда, режимы отдыха);

5) эстетические.

Факторы производственной среды влияют на трудовой процесс в целом и могут как повышать эффективность труда, так и понижать ее. Кроме того, факторы производственной среды влияют на безопасность труда в целом, развивают творческий подход к работе, формируют профессиональные заболевания и др. Факторы производственной среды влияют на размер оплаты труда, режим работы и количество льгот, предоставляемых работнику.

### 5. Работоспособность

**Работоспособность** – возможность индивида выполнять определенный объем работы за определенный отрезок времени на определенном уровне эффективности и активного включения в трудовой процесс. Во многом работоспособность зависит от внешних условий труда, профессиональной заинтересованности и подготовленности, индивидуальных особенностей человека, темперамента и состояния здоровья работника.

Выделяют несколько стадий работоспособности: врабатыва-ние, оптимальная работоспособность, стадия утомления, «второе дыхание», или конечный порыв. В стадии врабатывания человек акцентирует свое внимание на рабочих действиях, тщательно выполняет последовательность рабочих движений.

На этой стадии еще отсутствуют монотонность труда и утомление работника. В стадии оптимальной работоспособности человек показывает наиболее высокие показатели (количественные и качественные). В стадии утомления наступает резкое снижение эффективности труда. Если человек продолжает работать, то наступает стадия «второго дыхания» – человек единым усилием собирает силы и продолжает трудиться на достаточно высоких показателях, но затем наступает гиперутомление. Работоспособность находит свое отражение в кривой работоспособности, показывающей корреляцию времени выполнения и эффективности деятельности.

**Работоспособность** – важнейший показатель влияния организации условий трудовой деятельности, профессиональных качеств и адаптационных качеств работника на трудовой процесс. Временное снижение работоспособности наступает вследствие длительного периода определенного вида трудовой деятельности.

### 6. Утомление

**Утомление** – это функциональное состояние организма, проявляющееся во временном снижении работоспособности, в неспецифических изменениях физиологических функций человека, обоснованных чувством усталости в результате выполнения интенсивной или длительной работы.

Утомление в основном обусловлено влиянием двух групп факторов: развитием тормозных процессов в центральной нервной системе и нарушением обменных процессов. Независимо от трудовой деятельности, на нервную систему оказывается огромная нагрузка, связанная с переработкой потоков возбуждения. Кроме этого, утомление может наступить после чрезмерной и интенсивной работы. Это может привести к сбоям в организме, ухудшению физико-химических свойств крови, уменьшению количества сахара. Все это непременно сказывается на трудоспособности центральной нервной системы.

Состояние нервной системы можно определить тремя факторами: расходованием энергетических ресурсов, восстановлением их после окончания рабочего дня и процессами торможения.

### 7. Эстетика производства

**Эстетические характеристики работы** позволяют каждому работнику вносить коррективы в организацию условий труда, вырабатывать новые культурные нормы и ценности профессионального сообщества, содействуют высокой работоспособности и поднятию тонуса работников.

В условиях производства эстетика должна нести элемент не только «красивого», но и «полезного».

Применительно к трудовому процессу, эстетика – наука о красоте труда, красоте полезности восприятия и оценке человеком элементов рабочего окружения, и эстетизация рабочей среды – неотъемлемая часть трудового процесса. Производственная эстетика включает средства архитектурного дизайна, музыки, света и цвета.

### 8. Роль цвета и музыки в эстетизации производства

По воздействию на центральную нервную систему цвета делятся на три группы:

1) возбуждающие – красный, желтый;

2) тормозящие – оттенки синего;

3) нейтральные – белый, зеленый.

Темные тона в окраске производственных помещений угнетают психику работников и снижают работоспособность, поскольку психофизиологические реакции организма носят рефлекторный характер. Но в то же время цвета в конкретных случаях могут менять свои функции – например, холодные цвета в холодных условиях не освежают, а угнетают. Психологической задачей цветовой гаммы на производстве является стимуляция и поддержка эмоционального тонуса работника. Но в то же время восприятие цвета во многом зависит от настроения работника. Зная характер воздействия цвета, можно таким образом подобрать цветовую гамму помещения, чтобы нейтрализовать негативные факторы производства.

Кроме того, цветовой фактор используется в охране труда и в средствах производственной информации.

Музыка является не только средством эстетизации производства, но и фактором снижения монотонности труда, более функционального отдыха.

Но необходимо учитывать вкусовые пристрастия работников и подбирать ненавязчивую музыку, иначе она станет раздражающим и утомляющим фактором. Производственная музыка должна способствовать развитию хорошего музыкального вкуса, тонизировать и способствовать творческому подходу к трудовой деятельности.

### 9. Экстремальные и необычные условия труда

Под **экстремальными и необычными условиями труда** подразумевают совокупность физических, химических, биологических, социально-психологических и эстетических факторов внешней среды, отличающихся от стандартных и связанных с большей напряженностью труда. Напряженность проявляется в физических перегрузках, дефиците времени на осуществление рабочего задания, воздействии факторов окружающей среды, ограниченных контактах с людьми и др. Для таких производств разработана льготная сетка оплаты труда, особая система профессионального отбора, медицинских комиссий и обучающих процессов, что вызвано, в первую очередь, соображениями безопасности труда.

### 10. Категории экстремальности работы

Существует несколько категорий работы в подобных условиях:

1) **1 категория** – оптимальная рабочая среда при благоприятной трудовой нагрузке;

2) **2 категория** – предельно допустимые условия труда;

3) **3 категория** – не вполне благоприятные условия труда, провоцирующие ухудшение некоторых психофизиологических показателей работника;

4) **4 категория** – неблагоприятные условия труда, формирующие предпатологические состояния у работника;

5) **5 категория** – весьма неблагоприятные условия труда, приводящие к патологическим изменениям в состоянии работника;

6) **6 категория** – патологические изменения уже при начале трудовой деятельности.

### ЛЕКЦИЯ № 17 Условия труда

### 1. Местоположение организации

От местоположения организации зависит не только отношение сотрудника к работе, но и его настроение, желание работать, заинтересованность работой и многое другое. Местоположение можно оценить по следующим критериям:

1) близость к месту проживания работника – время, необходимое для того, чтобы добраться до места работы;

2) близость к центру города;

3) насколько удобно добираться до работы, в том числе удобство парковок, транспортных остановок;

4) близость к месту работы городской инфраструктуры – возможность после работы приобрести нужные товары и услуги.

### 2. Уход за детьми и иждивенцами сотрудников

Важное значение имеет уход за детьми и иждивенцами сотрудников, поскольку, если человек не может полностью сосредоточиться на рабочих обязанностях, страдает эффективность труда, техника безопасности. Забота о сотрудниках и их семьях повышает престиж организации, формирует корпоративность и привязанность к работе. Разветвленная сеть детских садов, санаториев, домов отдыха, туристических баз для сотрудников и их семей формирует положительное отношение организации и повышает эффективность труда.

### 3. Дизайн офиса и рабочего места

Дизайн офиса и рабочего места имеет очень важное значение и рассматривается в ракурсе нескольких критериев.

Вентиляция воздуха – от чистоты воздуха зависит не только физическое здоровье работника, но и моральное состояние.

Загрязненный воздух, душная атмосфера на производстве провоцируют быстрое утомление, снижение активности, трудоспособности и внимания, что чревато нарушениями техники безопасности.

Особое значение имеет расположение офиса на теневой или солнечной стороне. Постоянное воздействие солнечных лучей не только утомляет глаза, нагревает воздух в помещении, но и негативно воздействует на офисную технику, что ведет к стрессам и негативному отношению к работе вообще. В случае если нельзя открыть окна, положение усугубляется. Открытые окна – возможность вентиляции, притока свежего воздуха, что особенно важно весной, летом, поскольку запахи пробуждающейся природы повышают настроение работников, снижают утомляемость.

Медленные лифты или их отсутствие в организации – отсутствие возможности быстрого вертикального передвижения формирует у работника негативное отношение к работе, снижается скорость исполнения заданий, повышается утомляемость. Медленные лифты создают нервную атмосферу, состояние «опаздывания», что негативно влияет на качество труда.

Малая площадь офиса – отсутствие пространства для творчества, жесткие рамки, невозможность изменить интерьер «под себя» формируют у человека отношение к работе как к временной, отсутствие интереса и глубокого вникания в детали трудового процесса. Кроме того, в случае большого количества людей в помещении у работника повышается утомляемость, снижается внимание и интерес к работе, поскольку нет возможности сосредоточиться на рабочем задании.

### 4. Характер работы

Освещенность рассматривается в нескольких аспектах:

1) интенсивность света – излишне яркий или слишком тусклый свет провоцирует быстрое утомление, сонливость или раздражительность у работника;

2) распределение света – неравное распределение света, когда одна часть офиса освещена лучше, чем другая, также повышает уровень невротичности работников, формирует быструю усталость;

3) естественный свет – к концу рабочего дня или в ненастный день интенсивность света падает, и работникам приходится напрягать зрение, что провоцирует головные боли, усталость, раздражительность;

4) шум – существует понятие «уровень допустимого шума», на каждом предприятии оно свое.

К шуму можно отнести звук работающего компьютера, голоса коллег, шум транспорта за окном, шум машин на производстве и прочее. Совокупность всех этих звуков измеряется уровнем допустимого шума. В случае, если уровень шума превышает норму, это негативно влияет на состояние работника, как моральное, так и физическое, повышает утомляемость, раздражительность, формирует некоторые профессиональные заболевания;

5) цвет – воздействие цвета на человека очень велико. От того, какие цвета преобладают на рабочем месте, зависит не только эффективность труда сотрудника, но и его морально-психическое состояние;

6) музыка – вкусовые характеристики и интенсивность, громкость музыки имеют важное значение. О положительных свойствах музыки можно говорить в контексте повышения эффективности труда, снижения уровня утомляемости;

7) температура и влажность воздуха имеют важное значение и во многом зависят от наличия вентиляторов и обогревателей. Как холод, так и жара негативно влияют на человека и существенно снижают его работоспособность, желание работать и повышают утомляемость, что чревато нарушениями правил безопасности на производстве;

8) режим работы рассматривается как один из факторов трудового процесса. От режима труда зависит моральное и психическое состояние работника. В случае ночной работы особенно важно соблюдать технику безопасности, поскольку биологические часы человека в ночное время существенно снижают работоспособность и внимание. Ограничения сна на протяжении долгого периода влияют на физическое состояние работника, формируют у него бессонницу, невротические нарушения, быструю утомляемость;

9) рабочий график – определенный рабочий график вырабатывает у работника режим, традиции и позволяет дисциплинировать сотрудников. В случае свободного графика работы открываются большие возможности для творческого процесса, для более эффективного распределения времени работником, возможность строить свое время таким образом, чтобы заниматься и семьей и работой без ущерба для какой-либо из этих областей;

10) перерывы для отдыха имеют колоссальное значение, особенно в конвейерном производстве, поскольку в одном рабочем режиме (монотонном) утомляемость резко повышается, снижается внимание и возможны производственные травмы. Отвлечение, переключение дают возможность восстановить работоспособность, передохнуть и повышают производительность труда.

Характер работы можно оценить по нескольким критериям:

1) упрощение работы, ее фрагментарность влияет на физическое и моральное состояние. Когда человек не видит конечной стадии своей работы, продукции труда, его заинтересованность трудом падает, снижается и внимание, что ведет к производственному браку и нарушениям техники безопасности;

2) скука и монотонность влияют на вовлеченность сотрудника в трудовой процесс;

3) усталость – основная причина травм и брака на производстве, кроме того, постоянное чувство усталости формирует у человека негативное отношение к труду, моральное состояние становится хуже, повышается агрессивность и нежелание работать; С труду, моральное состояние становится хуже, повышается агрессивность и нежелание работать;

4) дискриминация формирует производственный конфликт, ухудшает моральное состояние человека, снижает его самооценку и самоуважение, отражается на качестве его труда.

### ЛЕКЦИЯ № 18 Техника безопасности

### 1. Понятие техники безопасности

**Техника безопасности** – cовокупность мер и правил по обеспечению достойного уровня безопасности труда, защиты от производственных травм повышает производительность труда в целом. Техника безопасности опирается на определенные требования к специфике деятельности предприятия, условия труда и количество работников предприятия. Соблюдение определенных правил техники безопасности не только снижает травматизм на предприятии, но и стимулирует человека на нестандартные подходы к работе. Учет психологических и культуральных аспектов в работе организации позволяет повысить эффективность производства, мотивацию труда и привязанность работников к предприятию.

Нельзя забывать и при соблюдении техники безопасности и об охране труда. Под **охраной труда** понимается система сохранения здоровья и, самое главное, жизни человека в процессе выполнения им трудовых обязанностей, включающая правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и другие виды мероприятий.

Производственные объекты и средства производства принимаются в эксплуатацию только при наличии сертификата безопасности. В организациях с числом работающих более 100 человек в обязательном порядке на паритетной основе создается комитет (комиссия) по охране труда; устанавливаются нормы, регулирующие деятельность органов надзора и контроля за охраной труда; нормы об ответственности за нарушение правил по охране труда.

Каждый руководитель организации обязан выполнять ряд задач по безопасности труда в пределах существующей техники рабочих мест.

Главным образом, эти задачи призваны уберечь работника от травмы или гибели.

По мере развития технического прогресса разработчики техники пытаются уменьшить степень риска в трудовых процессах, однако нельзя полностью оградиться от риска стать участником, к примеру, аварийной ситуации.

На предприятии можно выделить два вида нарушений безопасности труда: аварийная ситуация и ошибка работника.

Под аварийной ситуацией принято понимать осложнение условий трудовой деятельности, которые делают невозможным выполнение трудовых обязанностей из-за угрозы аварии.

Основными причинами возникновения аварийной ситуации и травматизма можно считать напряженность труда, особенности технического обеспечения, социально-психологические условия, отрицательное воздействие санитарно-гигиенических условий и т. д.

Каждый работник имеет право работать на безопасных для его здоровья рабочих местах. Также в рамках безопасности труда работник имеет право на:

1) обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в соответствии с федеральным законом; получение достоверной информации от работодателя, соответствующих государственных органов и общественных организаций об условиях и охране труда на рабочем месте, о существующем риске и о вреде здоровью;

2) отказ от выполнения работы в случае возникновения опасности для его жизни и здоровья вследствие нарушения требований охраны труда, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами, до устранения такой опасности;

3) обеспечение средствами индивидуальной и коллективной защиты в соответствии с требованиями охраны труда за счет средств работодателя, обучение безопасным методам и приемам труда за счет средств работодателя;

4) профессиональную переподготовку за счет средств работодателя в случае ликвидации рабочего места вследствие нарушения требований охраны труда, запрос о проведении проверки условий и охраны труда на его рабочем месте федеральными органами исполнительной власти в области государственного надзора и контроля за соблюдением законодательства о труде и охране труда работниками, осуществляющими государственную экспертизу условий труда, а также органами профсоюзного контроля за соблюдением законодательства о труде и охране труда;

5) обращение в органы государственной власти РФ, органы государственной власти субъектов РФ и органы местного самоуправления, к работодателю, в объединения работодателей, а также в профессиональные союзы, их объединения и иные уполномоченные работниками представительные органы по вопросам охраны труда;

6) личное участие или участие через своих представителей в рассмотрении вопросов, связанных с обеспечением безопасных условий труда на его рабочем месте, и в расследовании происшедшего с ним несчастного случая на производстве или профессионального заболевания;

7) внеочередной медицинский осмотр (обследование) в соответствии с медицинскими рекомендациями с сохранением за ним места работы (должности) и среднего заработка во время прохождения указанного медицинского осмотра (обследования); компенсации, установленные законом, коллективным договором, соглашением, трудовым договором, если он занят на тяжелых работах и работах с вредными и/или опасными условиями труда.

### 2. Факторы, влияющие на безопасность труда

Основными факторами влияющими на безопасность труда являются:

1) сфера деятельности;

2) продолжительность рабочего дня;

3) время суток, на которое выпадает трудовая деятельность;

4) освещенность;

5) температура воздуха;

6) дизайн помещения;

7) дизайн инструментов труда;

8) индивидуальные средства защиты;

9) защитные приспособления на предприятии;

10) социальное давление на работника;

11) человеческий фактор – cостояние здоровья, эмоциональная стабильность, алкогольное или наркотическое опьянение, усталость, опыт работы, возраст, личностные характеристики.

Существует также теория о предрасположенности к аварийным ситуациям, заключающаяся в том, что одни люди более других «настроены» на несчастные случаи.

### 3. Профилактика несчастных случаев

Условие незапланированности в определении несчастного случая оказывается вполне очевидным. Акт специального нанесения работником себе телесных повреждений не будет относиться к несчастным случаям на производстве, а относится к уголовным преступлениям.

Согласно ГОСТу 12.0.002-80, несчастный случай рассматривается только как результат воздействия на работника опасного для него производственного фактора. Но с этим можно и не согласиться, так как опасная ситуация на рабочем месте может возникнуть и при отсутствии опасности. Во избежание несчастных случаев на производстве необходимо следовать следующим пунктам:

1) учет ошибок. Для этого каждый несчастный случай на производстве тщательно анализируется по нескольким критериям:

а) точное время и место аварии;

б) характер работы и количество исполнителей;

в) личность пострадавшего;

г) характер аварии и ее причины;

д) последствия аварии, ущерб для предприятия и человека;

2) изменение дизайна рабочего места. Сюда относятся:

а) оборудование машин, потенциально опасных для человека, специальными защитными приспособлениями;

б) соблюдение чистоты в помещениях;

в) адекватное освещение опасных мест;

г) комфортная температура;

д) удобное расположение и окраска средств индивидуальной защиты;

3) адекватное силе работника устройство рычагов, приспособлений;

4) обучение персонала безопасным методам работы, информация о расположении средств индивидуальной защиты, способах применения этих средств;

5) пропаганда правил безопасности посредством буклетов, плакатов, сигнальных табличек, конкурсы и тренировки на предприятии по правилам безопасности.

### 4. Профессиональные заболевания

Статистика профессиональных заболеваний отражает распространенность определенных заболеваний в каждом виде профессий. Воздействие факторов, непосредственно связанных с профессиональными обязанностями, оказывает патологическое влияние как на психическое состояние, так и на здоровье работника. Кроме постоянно действующих вредных факторов, необходимо учитывать производственный травматизм. Законодательство каждой страны в той или иной мере предоставляет определенные гарантии работникам, получившим травмы или профессиональные заболевания, в виде льгот, пособий, пенсий и т. д.

Причины несчастных случаев в большинстве случаев – ошибка человека, поломка машины или условия среды.

### ЛЕКЦИЯ № 19 Эргономика

### 1. Понятие эргономики

**Эргономика** (от греческого ergon – «работа», nomos – «закон», или «закон работы») – это область знаний, которая комплексно изучает трудовую деятельность человека в системе «человек – техника – среда» с целью обеспечения эффективности, безопасности и комфорта трудовой деятельности. Поэтому исследования эргономики базируются на определении закономерностей психических и физиологических процессов, которые лежат в основе определенных видов трудовой деятельности, изучающие особенности взаимодействия человека с орудием и предметами труда.

Возникновению эргономики способствовали проблемы, связанные с внедрением и эксплуатацией новой техники и технологий в ХХ в., а именно рост травматизма на производстве, текучесть кадров и т. д., так как научно-технический прогресс начал набирать обороты, и это требовало нового объединения наук при активном привлечении психологии, гигиены и многого другого.

Современная эргономика выступает как интегральная наука о трудовой деятельности, которая позволяет повысить трудовую эффективность путем оптимизации условий труда и всех процессов, с ним связанных. Под эффективностью труда в данном случае выступает не только высокая производительность труда, но и положительное влияние на личность рабочего, удовлетворенность своим трудом. Данные, полученные с помощью эргономики, используются при разработке рекомендаций в системе научной организации труда. Эргономика решает задачи оптимизации трудовой деятельности, способствует охране труда, обеспечивая его гигиену и безопасность труда. И если гигиена труда в эргономике организуется на основе требований физиологии и медицины, то эргономический аспект безопасности труда решается, главным образом, при непосредственном вмешательстве психологии.

Нужно отметить, что эргономика занимается не только усовершенствованием условий труда при существующей технике, но и разработкой рекомендаций по проектированию новой техники и новой организации труда с позиций требований этой науки. Исходя из психологических, гигиенических и прочих условий труда, она вырабатывает соответствующие требования к технике, в том числе и к техническим средствам безопасности труда.

Современная эргономика исследует не только усовершенствование условий труда при существующей технической оснащенности, но и разработку рекомендаций новой организации труда с позиций требований этой науки.

### 2. История становления эргономики как самостоятельной дисциплины

Первые предпосылки развития новой науки о труде были положены в 1857 г. и основаны на изучении закономерности науки о природе, предложенной ***Войтехом Ястшембовским***.

В дальнейшем такой же смысл в понятие «эргономика» вкладывали и многие другие ученые (***В. М. Бехтерев, В. Н. Мясищев*** и др.). Отечественными учеными еще в 1920-х гг. было отмечено, что трудовой деятельности не уделяется должного внимания и нет науки, которая полностью посвящает свои исследования и разработки труду человека. 1949 г. считается годом зарождения новой науки.

Активное развитие и становление эргономики как самостоятельной научной дисциплины произошло в 50-х гг. XX в. и связывается с организацией Эргономического исследовательского общества К. Марелла. Именно с этого момента начинается активное развитие эргономики во многих странах. В СССР развитие эргономики связано с возникновением и становлением в 20—30-х гг. ХХ в. научной организации труда. Изучением трудовой деятельности человека занимались многие видные ученые – ***А. К. Гастев, П. М. Керженцев*** и другие.

Советская эргономика ориентировалась не только на повышение эффективности производства, но и на сохранение здоровья и развитие личности работника, развивая корпоративность, идеологический компонент производства и соответствующую систему норм и ценностей.

### 3. Предмет эргономики

**Предметом эргономики** является изучение системы человек – машина – среда и ее действие. Эргономика рассматривает распределение труда между человеком и машиной, следит за соблюдением безопасности труда при взаимодействии с механизмами, анализирует и распределяет обязанности операторов, разрабатывает дизайн рабочих мест с учетом антропометрических данных, в том числе и для лиц с ограниченными трудовыми возможностями. Эргономика основывается на психологии, социологии, физиологии и медицине, гигиене труда, общей теории систем, теорий управления и организации труда, охране труда, некоторых технических науках и технической эстетике.

### 4. Методологическая база эргономики

**Методологической базой эргономики** является теория систем, которая позволяет получить всестороннее представление о производственном процессе и предлагает пути его совершенствования, что включает учет склонностей, характера каждого работника, удовлетворенности трудом, что, несомненно, отражается на эффективности и качестве труда.

### 5. Цель и задачи эргономики

**Целью** эргономики является изучение закономерностей трудовых процессов, роли человеческих факторов в трудовой деятельности и повышение эффективности производства при соблюдении условий безопасности труда.

Кроме того, эргономика включает изучение конфликтных ситуаций, стрессов на рабочем месте, утомления и нагрузки с учетом индивидуальных особенностей работника.

Особое внимание эргономика уделяет процессу отбора, обучения и переобучения специалистов.

Создание информационной базы, коммуникаций, дизайна рабочего места непосредственно отражается на производственном процессе и отношениях.

Выработка единых стандартов и критериев трудовой деятельности для каждой профессии в подобных условиях имеет важное значение для безопасности, минимизации аварийных ситуаций и оптимизации условий труда.

В основе вышеперечисленных целей можно сформулировать несколько основных теоретических задач:

1) разработка специфических категорий эргономики, которые отражают специфику предмета, содержания и методов;

2) поиск и описание связи между трудом человека и эргономическими параметрами технических систем и внешней средой;

3) разработка теоретических основ проектирования деятельности человека-оператора с учетом особенностей технических систем;

4) исследование закономерностей взаимодействия человека и технических систем и др.

### 6. Надежность человека как части эргатической системы

Под **надежностью человека** понимается сохранение качества продукции и адекватного отношения к трудовому процессу работника. Ошибка в производственной деятельности человека может быть обусловлена утомлением работника, принятием неправильного решения, неучетом внешних факторов в трудовом процессе или браком в механизме, с которым взаимодействует работник.

Надежность человека зависит от состояния здоровья, условий труда, возраста, опыта работы, трудовой мотивации, вовлеченности в трудовой процесс и др.

### 7. Рабочее место

Можно дать несколько определений понятию «рабочее место». Рассмотрим несколько из них.

Под рабочим местом понимается зона, которая оснащена всеми необходимыми для работы техническими предметами и средствами, которые необходимы тому или иному работнику для выполнения своих трудовых обязанностей.

**Рабочее место** – часть рабочего пространства, функционально организованная для выполнения работником или коллективом производственной деятельности.

Требования к рабочему месту:

1) наличие достаточного рабочего пространства для осуществления трудовой деятельности;

2) наличие основного и вспомогательного производственного оборудования;

3) обеспечение достаточных физических, зрительных и слуховых связей между сотрудниками производства;

4) наличие удобных подходов к оборудованию;

5) соблюдение техники безопасности (наличие средств защиты от опасных производственных факторов);

6) проведение мероприятий, направленных на поддержание тонуса работника;

7) соответствие нормам рабочей среды (допустимый уровень шума, загрязнения воздушной среды, температурного режима и прочие).

Различают рабочее место управленческого персонала, управленцев среднего звена и основных работников. Организация рабочего места зависит от условий труда, организации труда и производства на предприятии, статусных характеристик работника. Рабочее место должно соответствовать психологическому типу работника, способствовать наиболее эффективному его функционированию, сохранению его здоровья и совершенствованию личности работника, в связи с чем должны учитываться рекомендации психологической службы предприятия, личностные характеристики работника, факторы сохранения здоровья и рекомендации по гигиене труда, требования этики и эстетики организации.

### 8. Рабочая поза

При оценке напряженности труда важную роль играет рабочая поза. Нормальной рабочей позой считается такая, при которой работнику не приходится наклоняться больше чем на 10–15 град. и он поддерживается минимальными мышечными напряжениями. Считается, что поза сидя более удобна и более функциональна, чем поза стоя, но на некоторых производствах необходима именно поза стоя, поскольку она дает больший простор движениям и позволяет более динамично реагировать на условия трудового процесса.

Также на рабочем месте при выполнении трудовых обязанностей напряженность можно рассматривать в трех аспектах, а именно как напряженность анализаторных функций, эмоциональную напряженность и интеллектуальную.

Рассмотрим все три типа напряженности поближе:

1) **напряженность анализаторных функций**. Обычно возникает при напряжении сигналов различной модальности, таких, как зрение, слух, обоняние, тактильная чувствительность. Эти сигналы можно разделить на несколько типов физической силы возникновения:

а) слабые – ниже оперативного порога;

б) оптимальные – в интервалах границ оперативного порога;

в) раздражающие – выше оперативного порога.

Другой подход к оценке степени нагрузки на анализаторы состоит в том, что степень нагрузки сравнивают с категорией нормативных показателей.

Степень напряжения зрения можно характеризовать в зависимости от категории работ. Выделяют шесть разрядов зрительных работ в зависимости от размера объекта в поле зрения. Степень напряжения слуха оценить сложнее, так как она может быть определена по слышимости речи и по нормам допустимых уровней звука непосредственно для определенного рабочего места;

2) **эмоциональное напряжение**. Эмоциональная напряженность на современных предприятиях является основным фактором определения успешности трудовой деятельности. Эмоциональную напряженность можно оценить по производственным критериям, которые возникают при неблагоприятных эмоциональных состояниях. К таким критериям можно отнести временные (работа по индивидуальному графику или работа в условиях острой нехватки времени) и мотивационные факторы (аварийные ситуации, ответственность за безопасность);

3) **интеллектуальное напряжение**. Величину интеллектуальной напряженности нельзя разделить на категории. Можно определить степень интеллектуальной напряженности только по таким факторам, как работа, связанная с необходимостью разработки алгоритмов деятельности разной сложности; работа, связанная с принятием решений разного уровня; работа, связанная с необходимостью участия нестандартных, творческих компонентов деятельности.

### 9. Монотонность труда

**Монотонность** – однообразное повторение рабочих операций. Опасность монотонности заключается в снижении внимания к процессу производства, быстрой утомляемости и снижении интереса к трудовому процессу, что влияет на безопасность труда в целом. Одной из форм, предрасполагающей к формированию монотонности, является **автоматизм** – деятельность, осуществляемая без непосредственного участия сознания. Он формируется в результате нескольких факторов: многолетнего опыта деятельности, рутинности работы, отсутствия вовлеченности в трудовой процесс, воображения и творческого подхода, физических перегрузок. Особое значение это имеет на сложных производствах или производствах с вредными условиями труда, где аккуратность и внимание имеют решающее значение. Монотонность сопровождается скукой, апатией к выполнению трудовой деятельности. Но нельзя точно определить, что выполнение именно этих действий является монотонным и скучным занятием. Каждый человек сам для себя определяет род своей деятельности и дает ей свою объективную оценку. К примеру, один сотрудник, работающий на конвейере, считает свою работу монотонной и скучной, а другой, наоборот, считает ее очень интересной. Многие люди, занимающиеся динамичной, активной работой, которую никак нельзя назвать монотонной, считают ее скучной, неинтересной.

В таких случаях многое зависит от мотивации.

Поэтому решающее значение имеет неукоснительное соблюдение техники безопасности труда, контроля за трудовым процессом и чередование периодов труда и отдыха (физ. минутки и прочие).

##### ***Мероприятия по борьбе с монотонностью***

Самым лучшим способом борьбы со скукой является расширение круга обязанностей, усложнение работы или обогащение ее такими функциями и обязанностями, которые способны сыграть роль стимулов для того или иного сотрудника.

Менеджеру необходимо обратить внимание на режим и график работы сотрудников, на социальные и физические условия труда:

1) обращать внимание на уровень шума в помещении, где происходит основная работа, так как, если в помещении уровень шума превышает норму, то работнику трудно сосредоточиться на выполнении своих трудовых обязанностей, шум в помещении приводит и к определенным психологическим последствиям, таким, как понижение или потеря слуха. Нельзя не отметить, что иногда шумная обстановка является издержками определенных профессий и от нее никуда не деться. Однако потеря слуха в таких случаях приравнивается к производственной травме, и работодатель обязан выплачивать компенсацию;

2) цветовая гамма помещения также очень важна для работающих сотрудников. Конечно, цвет стен не влияет на психологический микроклимат в коллективе, на производительность труда, снижение уровня брака, аварийности. Но определенный цвет может добавить уют в интерьер помещения, придать ему более приятную рабочую обстановку. Цвет стен также влияет на восприятие человека, сотрудника, на размер помещения. Например, окрашивание стен в светлые тона зрительно делает помещение более просторным, а окрашенные в темный цвет стены зрительно уменьшают пространство.

Специалисты в области декора интерьера утверждают, что красные и оранжевые цвета являются теплыми, а голубые, зеленые тона являются холодными. К примеру, если стены выкрашены в яркие, насыщенные красно-оранжевые тона, то в летний период времени сотрудникам будет психологически казаться, что в помещении очень жарко, даже если будет работать кондиционер. А если стены помещения выкрашены в более светлые, спокойные оттенки, то в холодный период времени сотрудникам такого помещения будет казаться, что в нем очень холодно. И это означает, что стоит только неправильно подобрать тон цвета для стен, как работоспособность коллектива может снизиться, и менеджеру придется вместо работы выслушивать жалобы, поступающие от сотрудников;

3) в последнее время многие ученые проводили исследования, посвященные влиянию освещения на работоспособность человека, и выявили, что долгое занятие мелкой работой или чтением книги при тусклом освещении влияет на зрение и значительным образом снижает его. Очень яркий, ослепительный свет или, наоборот, тусклое освещение отрицательно влияют на производительность труда. А также можно обратить внимание на рациональную организацию трудового процесса; повышение заинтересованности работника рабочим заданием; обеспечение наглядной результативности труда для работника; привлечение машин для облегчения труда работников; чередование трудовой деятельности; установление оптимальной продолжительности труда; разработку системы материальных и моральных стимулов.

### 10. Условия труда

Изучение влияния условий труда началось в конце XIX в. и с тех пор является неотъемлемой частью трудового процесса. ***К. Маркс*** и ***Ф. Энгельс*** изучали положение рабочего класса в Англии и сделали выводы о зависимости эффективности труда от условий труда, бытовых условий работника, продолжительности рабочего дня и прочих. В настоящий момент законодательно закреплены основные моменты организации рабочего пространства работника, например, продолжительность рабочего дня, режимы отпусков, доплата за вредность производства, размер минимальной оплаты труда. Кроме того, существуют определенные нормы производственной деятельности, которые включают определенные размеры рабочего места, соблюдение гигиенических требований и комфортность рабочего места.

Условия труда во многом зависят от статуса работника, но не должны быть дискриминационными. От условий труда напрямую зависит эффективность производства, мотивация работника на достижение цели, стимуляция творческого подхода к рабочим обязанностям и комфортные психологические отношения в коллективе.

### 11. Психофизиологические основы эргономики

Данная отрасль эргономики изучает, прежде всего, индивидуальные особенности трудового поведения человека как психического, так и физиологического свойства.

Психическая деятельность представлена тремя факторами – познавательным, эмоциональным и волевым. Физиологические характеристики проявляются в активности головного мозга, физической готовности к работе, способности к длительным нагрузкам и периоду восстановления двигательной активности, параметрах дыхания и речевой функции.

### 12. Плюсы и минусы машин на производстве

**Преимущества**. На сегодняшний день уже почти не осталось предприятий, где используется ручной труд. Технический прогресс повлек за собой появление огромного количества предприятий, которые полностью или частично перешли на автоматизацию производства. Преимущества машин перед человеком следующие:

1) машины могут воспринимать цвета спектра, недоступного человеку;

2) надежный мониторинг в течение долгого времени;

3) быстрое выполнение точных расчетов;

4) хранение большого количества информации;

5) большая мощь;

6) долговременное использование с определенным уровнем эффективности;

7) снижение брака выпускаемой продукции;

8) никаких отпусков и болезней, исключением может стать сбой или поломка машины и т. д.

Невозможно также не сказать и о **недостатках машинного производства**:

1) нехватка гибкости;

2) невозможность самостоятельных коррекций программы;

3) отсутствие импровизации;

4) даже самое новейшее оборудование не может работать без участия человека;

5) отсутствие креативности и новых идей;

6) сбои в программе, технические неполадки и др.

### ЛЕКЦИЯ № 20 Работа как источник стресса

### 1. Понятие стресса

**Стресс** – это нарушение психологического состояния в результате травмирующих обстоятельств, негативных условий труда или других аспектов деятельности человека. Психологический стресс на рабочем месте – это реакция человека на трудную, неразрешимую, по его мнению, ситуацию. **Стресс** – это нарушение психологического состояния в результате травмирующих обстоятельств, негативных условий труда. Многие из нас сталкивались со стрессом и испытывали при этом эмоциональный дискомфорт. Под стрессом принято понимать психические, физические и химические реакции человека на стрессоры. Небольших стрессовых ситуаций невозможно избежать. Как правило, стресс является следствием утомления и усталости. Число «больных», обратившихся за медицинской помощью из-за стресса, растет ежегодно. Основные факторы стресса проявляются во время труда, работы (когда человек не чувствует своей значимости, ему не доверяют определенный род занятий и т. д.): отсутствие обратной связи с коллегами, руководством, условия работы, шум, освещенность, оснащение помещения, где работает человек, чрезмерное давление со стороны коллег и т. д.

Можно различить глубокий стресс, стресс средней тяжести и повседневный, или привычный, стресс. Под повседневным стрессом понимаются кумулятивные особенности психики человека, особенно работающего в сложных условиях труда, на неудовлетворительном производстве или в коллективе, не устраивающем работника.

Производственный стресс отрицательно влияет на производительность труда и трудоспособность человека, мотивация к труду снижается, увеличивается брак на производстве, растет уровень травматизма на предприятии или в организации.

Зачастую производственный стресс ведет к алкоголизму, прогулам, воровству, текучесть кадров резко возрастает.

Проблема трудового стресса привела к тому, что в психологии появилась новая отрасль для изучения, которая получила название «Психология профессионального здоровья» – отрасль психологии, которая занимается проблемами охраны здоровья сотрудников и превентивной работой с членами организации.

Отрасль знаний начала зарождаться еще тогда, когда психология начала формироваться как самостоятельная наука. Огромный вклад в разработку и основу данной отрасли внес знаменитый немецкий ученый, преподававший в Гарвардском университете, ***Гуго Мюнстерберг***. Во время Первой мировой войны (1914–1918 гг.) правительство Великобритании создало Совет по изучению усталости на производстве, в котором большое участие принял Г. Мюнстерберг. В этом Совете он изучал неэффективную работу, усталость, утомляемость работников, занятых в основном ручным трудом.

Впервые термин «психология профессионального здоровья» предложил в 1990 г. психолог ***Джонатан Рэймонд***. Основной целью изучения психологии профессионального здоровья стали изучение негативного влияния стресса на организм и здоровье людей и разработка методов и способов борьбы со стрессом.

Нельзя не отметить, что реакция на стресс у каждого человека индивидуальная. Одни с легкостью переносят все тягости стресса, а другие, наоборот, замыкаются в себе и долго не могут справиться со стрессом. Это связано с возможностями того или иного человека, его личностными характеристиками, степенью информационной загрузки, степенью удовлетворенности трудом, ведь когда занимаешься любимым делом, не замечаешь переутомления и усталости, а с радостью перевыполняешь план на месяц и даже на квартал за неделю.

Стресс негативно влияет на физиологию человека, формирует многие психосоматические заболевания, излечить которые сложно, и поэтому необходимо устранять первичную причину – стресс.

### 2. Причины производственных стрессов

Основными причинами производственных стрессов являются:

1) перегруженность или незагруженность работой;

2) организационные перемены;

3) ролевая неопределенность и ролевой конфликт;

4) эпидемия психогенного заболевания;

5) истощение физических и духовных сил;

6) трудоголизм.

### 3. Формы проявления производственных стрессов

Основными формами проявления производственных стрессов могут быть:

1) депрессии;

2) агрессивность по отношению к коллегам;

3) нежелание выходить на работу, прогулы;

4) большое количество брака продукции;

5) излишняя нагрузка на работе;

6) гиперответственность, и как следствие – конфликт с подчиненными и другие.

### 4. Профилактика производственных стрессов

Рассмотрим основные пункты профилактики стрессов и способы борьбы с их последствиями:

1) создание благоприятного организационного климата;

2) предоставление работникам возможности самим организовывать свою работу;

3) четкое определение обязанностей работников;

4) устранение причин, ведущих к перегруженности или недо-груженности работой;

5) социальная поддержка;

6) психологическая помощь на предприятии;

7) программы общего оздоровления.

Необходимо также помнить, что нельзя браться за всю работу сразу и пытаться переделать все дела на неделю вперед.

Не ставьте перед собой «наполеоновские» планы, ведь только люди с «наполеоновскими» возможностями и силами могут выполнить такие планы. Ведь именно перенапряжение, большое количество работы и дел являются источником зарождения стресса и конфликтов в коллективе.

##### ***Индивидуальные подходы к предотвращению стрессов***

Как было уже сказано ранее, каждый человек по-своему переживает стресс и стрессовые ситуации. Одни уходят в себя и надолго абстрагируются от всего мира, другим, наоборот, необходимо постоянное общение, для того чтобы стресс не стал для них хроническим заболеванием. Каждому, кто попал в стрессовую ситуацию, по возможности необходимо обратиться к организационному психологу или психологу на стороне для того, чтобы побыстрее выйти из стрессовой ситуации без особых осложнений. Ведь если «не лечить» стресс, то он может перерасти в различного рода заболевания, и тогда времени на восстановление потребуется намного больше. Психолог поможет и обучит технике релаксации, при которой человек сможет на время отвлечься от всех проблем. Также при помощи психолога или при желании самого человека можно освоить модификацию поведения и биологическую связь.

### ЛЕКЦИЯ № 21 Психологические аспекты социально-трудовой реабилитации больных и инвалидов

### 1. Понятие реабилитации

Процесс психологической реабилитации особенно важен в случаях, когда окончание стационарного лечения не означает, что больной полностью восстановился и здоров и может приступить к полноценной профессиональной и социальной активности.

**Реабилитация** является процессом, цель которого – предупреждение развития инвалидности в период лечения заболеваний и помощь инвалидам в достижении ими социальной, психологической, физической, профессиональной и экономической полноценности и стабильности в рамках существующего заболевания, телесного недуга.

Можно выделить три основных вида реабилитации инвалидов:

1) медицинская реабилитация связана с восстановлением трудоспособности человека путем воздействия на него медицинских препаратов;

2) профессиональная реабилитация предполагает возвращение работника в профессиональную среду с учетом последствий заболевания и сохранившейся трудоспособностью;

3) социальная реабилитация заключается в адаптации индивида к изменившимся в результате заболевания условиям его общественной и семейной жизни, при этом нужно предотвратить его изоляцию от общества.

Задачей любого вида реабилитации являются создание равновесия между психикой человека и окружающей средой, повышение его адаптивных способностей.

### 2. Законодательно закрепленное отношение к людям с ограниченными возможностями

В законодательстве многих стран закреплены определенные льготы для предприятий, предоставляющих трудовые места для лиц с ограниченными трудовыми возможностями.

Сюда входят особые режимы труда и отдыха, оплата и квотное предоставление трудовых мест для этого контингента. Также предусматривается ответственность предприятия за работников, которые получили травмы, инвалидность или профессиональное заболевание в результате трудовой деятельности.

С другой стороны, люди с ограниченными возможностями во многом сохранили свои умения, навыки и могут активно включаться в трудовой процесс. Для этой категории населения важно быть включенным в трудовой процесс, иметь возможности реализации, определенный круг общения, что влияет на формирование их самооценки.

### 3. Социальная реабилитация

**Социальная реабилитация** – это комплекс мер, направленных на восстановление статуса инвалида, обеспечение социализации личности.

Создание центров по трудоустройству во многом не учитывает особые потребности инвалидов и больных людей, задача государства – изменить подобные практики и вовлекать инвалидов в жизнь общества. С другой стороны, вовлечение инвалидов в производственный процесс может существенно снизить проблему бедности и эксклюзии данной категории, развить активную позицию инвалидов и повысить уровень толерантности общества к людям с особыми потребностями.

Социально-трудовая реабилитация основывается на некоторых принципах: психолог воздействует на сенсорные и моторные функции, при этом задействует механизмы и возможности инвалида.

При психологическом кризисе, связанном с потерей трудоспособности, социальная реабилитация призвана помочь индивидууму найти или построить новые жизненные смыслы и помочь раскрыть возможности и перспективы их осуществления.

Учитывается целостная реакция личности на болезнь, инвалидность и индивидуальные способы борьбы с болезнью.

### 4. Мероприятия, направленные на реабилитацию инвалидов

Осуществление программ по поддержанию и повышению уровня занятости инвалидов включает следующие мероприятия:

1) психологическое консультирование инвалидов и их семей;

2) помощь в профессиональном самоопределении, профориентации с последующим обучением и переобучением;

3) обучение навыкам психологической саморегуляции;

4) социально-психологические тренинги с целью формирования профессионально-необходимых качеств и повышения шансов на трудоустройство;

5) предоставление информации о возможных вакансиях;

6) материальные дотации на время обучения и переобучения.

### 5. Дизайн органов управления для инвалидов

Органы управления для инвалидов обладают следующими особенностями:

1) механизмы не должны требовать больших усилий в управлении;

2) возможность выполнять выбранное количество операций одновременно;

3) преимущество кнопок перед рычагами;

4) удобство расположения кнопок и переключателей;

5) учет особенностей людей с ограниченными возможностями.

### ЛЕКЦИЯ № 22 Профессионализация

### 1. Понятие профессионализации

Под **профессионализацией** понимается процесс становления работника профессионалом, то есть человеком, в совершенстве владеющим навыками, знаниями, умениями, необходимыми для определенного вида деятельности. Профессионализм отражается в авторитете человека, качестве и эффективности его труда, умении передать свой опыт другим людям, умении справляться с нестандартными рабочими ситуациями. Процесс становления работника как профессионала зависит от личностных способностей работника, условий труда, мотивации труда и интересов самого работника. Профессионализация зависит от опыта деятельности в данной отрасли, от образования человека и качественной отдачи работника.

### 2. Стадии профессионализации

**Существует несколько стадий профессионализации:**

1) первичное становление – на этой стадии работник в достаточной мере освоил необходимые для его профессиональной деятельности навыки, знания, умения. Качество труда и эффективность трудовой деятельности находятся на достаточно высоком уровне, и работник обладает достаточным опытом;

2) стадия опытности – на этой стадии работник не только эффективно работает, но уже может делиться опытом с другими и обучать более молодых специалистов. На этой стадии у человека формируется определенное мнение о некоторых аспектах работы, он вносит коррективы в трудовую деятельность, может привносить в трудовой процесс новшества;

3) стадия экспертности – на этой стадии специалист является авторитетом в определенной области, он сам продуцирует определенные нормы, ценности профессии, может выстраивать тактику и стратегию развития отрасли.

Как элемент выступает обучение других специалистов в виде мастер-классов, семинаров, эксперт создает новые методы и программы трудовой деятельности в данной области.

Все стадии становления человека как профессионала подразумевают его непрерывное обучение и самосовершенствование как профессионала и личности, поскольку становление профессионала связано с соблюдением определенных нравственных позиций, знанием производственной и профессиональной этики.

### ЛЕКЦИЯ № 23 Девиантное поведение на предприятии

### 1. Понятие девиации

**Девиация** – это нарушение норм, ценностей, культурных традиций того сообщества, в котором существует (работает) индивид. Формами девиаций могут выступать и алкоголизм, и наркомания, и воровство, пока эти явления не переходят грань с делинквентностью – прямым законодательно зафиксированным противоправным действием, обычно подпадающим под действие Административного кодекса РФ.

### 2. Алкоголизм

**Алкоголизм** – это тяжелое заболевание, которое может сформироваться в результате употребления спиртных напитков на протяжении периода от полугода до нескольких лет. Наиболее тяжелое течение заболевания формируется у женщин, и женский алкоголизм трудноизлечим. Существует несколько стадий и видов алкоголизма.

Стадии алкоголизма: начальная (бытовое пьянство), средняя и тяжелая (патологический алкоголизм). На начальной стадии возможен благоприятный исход лечения, но в тяжелой стадии говорить о прогнозах сложно, и обычно прогноз неблагоприятный.

Виды алкоголизма: пивной, водочный, полиалкогольный. Пивной алкоголизм наиболее характерен для западных стран, где этот напиток более популярен, хотя последнее время существует тенденция формирования российского пивного алкоголизма. Наиболее медленное и незаметное привыкание к алкоголю и формирование алкогольной зависимости именно у потребителей пивной продукции. Водочный – типично российский вид алкоголизма, формируется быстрее, чем пивной, и оказывает разрушительное влияние на организм.

Полиалкогольный алкоголизм предполагает употребление различных по крепости и вкусовым и ценовым характеристикам спиртных напитков.

**Основной ущерб от алкоголизма:**

1) прогулы;

2) опоздания;

3) ошибки и несчастные случаи;

4) низкая производительность труда;

5) неэффективность труда;

6) потерянные деньги на обучение.

Управляющий-алкоголик приносит гораздо больший вред, чем рабочий или мастер, страдающие алкогольной зависимостью. Ущерб от его действий зачастую прикрывается подчиненными, но его действия уже не обладают той ясностью и четкостью, трудовое управление нарушается, существует вероятность больших производственных потерь. Основная проблема – большой период времени до выявления заболевания и в связи с этим трудность излечения. Кроме того, руководителя сложнее уволить, но ущерб от его действий больше.

### 3. Наркомания

##### ***Наркомания и работа***

**Наркомания** – огромная проблема всего человечества, сформировавшаяся в ХХ в. Основной вред употребления наркотиков – нарушение здоровья и деградация личности наркозависимого человека. Работа под действием наркотических веществ мало возможна в силу нарушения волевой сферы наркомана, отсутствия желания и мотивации к труду, нарушения его психического состояния и потери профессиональных навыков.

Наркомания формируется быстрее, чем алкогольная зависимость, и хуже поддается излечению. Стадии развития наркомании зависят от употребления определенных наркотиков. Выделяют начальную стадию, среднюю и тяжелую. На начальной стадии существует возможность излечения, но в последнее время все больше принимается точка зрения тех исследователей, которые утверждают, что следует говорить не об излечении, а о стойкой ремиссии, поскольку все-таки возможно повторное формирование зависимости.

Продолжительность формирования стадий заболевания зависит от наркотиков, которые употребляет человек – легкие или тяжелые. К легким относят коноплю, «травку», некоторые синтетические наркотики, к тяжелым – героин, его производные. **Полинаркотическая** зависимость формируется обычно на средних и тяжелых стадиях, когда для снятия абстинентного синдрома зависимый человек может употреблять все, что найдет. Наиболее велика смертность не от самих наркотиков, а от некачественных подделок, суррогатов и заболеваний, передающихся через внутривенное употребление наркотиков.

Особую опасность на производстве **наркозависимый** человек может представлять в плане несоблюдения техники безопасности, галлюцинаторных явлений и в силу этого формируется неадекватное отношение к коллегам и возможно нанесение телесного вреда сотрудникам. Кроме того, в случае **наркозависимости** человек может практиковать воровство как один из способов добывания денег на наркотики.

Влияние на результативность и качество труда наркозависимого человека негативно. Один человек может нарушить производственный процесс и привести к необратимым изменениям продукции, разрушить трудовой процесс.

Разные наркотики по-разному влияют на поведение работника, но в общем можно говорить о деградации личности.

**Признаки, определяющие наркомана:**

1) наркозависимый человек перестает следить за собой, за одеждой и не соблюдает личную гигиену, т. е. становится неаккуратным;

2) эмоциональная несдержанность;

3) нарушение логики;

4) вялость в движениях;

5) кожный зуд;

6) следы уколов;

7) воровство как возможность обеспечения наркотиками.

### 4. Воровство

**Воровство на предприятии может обусловливаться несколькими причинами:**

1) высокой должностью и нечестностью индивида – ощущение вседозволенности управленца и желание обогатиться за счет предприятия;

2) низкой зарплатой работников – в качестве приработка, дополнительного дохода от продажи украденной продукции;

3) традициями, сложившимися на производстве;

4) наркотической и алкогольной зависимостью работника.

### 5. Невыполнение обязанностей

**Невыполнение обязанностей** объясняется либо нежеланием работать, либо самоуверенным и вседозволенным отношением к работе. Обычно практикуется у управленцев высшего звена и неквалифицированных работников, имеющих зависимости.

### 6. Грубость

**Грубость** в производственном процессе может быть как формой дискриминации, так и привычным способом общения. Зачастую на тяжелых промышленных производствах практикуется грубость, особенно у рабочих. Грубость со стороны управленцев зачастую основывается на различии статусных характеристик и ограниченном интеллекте управленца.

### 7. Порча оборудования

**Порча оборудования** – явление, присущее предприятиям с большим количеством оборудования. Факторами подобного явления могут выступать алкогольная и наркотическая зависимости, личностные особенности работника, явления диверсии со стороны конкурентов.

### ЛЕКЦИЯ № 24 Психология потребителя

### 1. Понятие психологии потребителя

**Психология потребителя**– отрасль психологии, изучающая особенности потребительского рынка, человека как потребителя, субъекта и объекта рекламы. Психология потребителя изучает не только вкусовые пристрастия покупателя, динамику спроса и предложения различных товаров и услуг, но и личность, характерологические особенности покупателя. Опираясь на результаты исследований покупателя, можно разрабатывать эффективную рекламу, прогнозировать группу покупателей новых товаров и услуг, тенденции моды на определенный товар.

Ориентация на потребителя привела к тому, что физические свойства товара стали рассматриваться с точки зрения психологического удовлетворения. Ориентация на потребителя способствовала увеличению расходов на маркетинговые исследования.

### 2. Методы исследования психологии потребителя

**Методы исследования психологии потребителя:**

1) наблюдение;

2) опросы общественного мнения;

3) фокус-группы.

Проективные методики позволяют узнать реальное отношение клиента к товарам или услугам:

1) **ролевые игры** – эта методика предполагает вживание в роль производителя услуг или потребителя, в зависимости от целей исследования, и оценку качества товара, его преимуществ и недостатков перед другими товарами;

2) **аналогии** – проведения параллели между реальным товаром и его возможным аналогом, представление себя самого в виде данного товара;

3) **психологические портреты** – составление психологического портрета товара, «очеловечивание» его, выявление каких-либо человеческих качеств, которыми наделяют товар потребители;

4) **персонификации** – представление товара как человека, личности и исходя из этого рассмотрение возможных оптимизаций его дизайна, товарных характеристик;

5) **некрологи** – написать о воздействии товара некролог. Яркий пример – реклама средств от комаров, от тараканов и другие.

### 3. Характер и назначение рекламы

Уже более 150 лет реклама стремительно развивается. Для того чтобы завоевать покупателя, сформировать его потребности, сначала не было иных правил, кроме тех, что диктовали изобретательность, изысканность и вкус.

Современная реклама имеет более сильную базу и хорошо владеет исследовательскими приемами. В процессе эволюции рекламы шел поиск способов привлечения и завоевания потенциального покупателя.

С момента возникновения рекламы в ней отрабатывались способы воздействия сообщения на поведение потребителя как процесс, который обеспечивает материально-техническое воспроизводство цивилизации в целом.

Роль рекламы заключается в информации. Реклама должна побуждать к покупке, именно в этом и состоит весь смысл рекламы.

Реклама всегда адресована конкретному потребителю, без знания психологии которого не может быть создана ни одна рекламная кампания.

Для рекламы характерны особенные черты, свойственные только ей:

1) **уведомление потребителя** – реклама имеет своей целью уведомить определенную группу о новинках, об изменении цен, об изменении местоположения организации и другие;

2) **имидж продукта** – продвижение на рынок товаров определенного брэнда, формирование узнавания именно этого бренда и моды на него;

3) **институциональная реклама** – направлена на формирование хорошего отношения к компании – производителю, поднятию ее рейтинга, формирование уважения к ней. Основная цель – показать компанию как полезный для общества элемент, который позволяет совершенствовать многие процессы или явления человеческой жизни;

4) **информационная реклама** – обычно информирует потребителя о качестве товара, компонентах продукции, способах ее употребления и дате изготовления и сроках хранения.

### 4. Обещания рекламы

***Д. Шульц***, ***С. Шульц*** в книге «Психология и труд» говорят о том, что реклама дает некоторые обещания:

1) обещает те или иные блага;

2) неприятности, если покупатель не приобретет рекламируемую продукцию;

3) приобретение любви, друзей, самоуважения и самореализации;

4) превосходство в чем-либо.

### 5. Идентификация торговой марки

Идентификация торговой марки и изучение предпочтений имеют важное значение для развития рекламы или ее продолжения. От того, насколько узнаваема определенная марка и формирует ли реклама предпочтение покупателей именно к этой марке, зависят продолжение и коррекция рекламной кампании. Особое внимание рекламодателей направлено на то, чтобы покупатель отличал именно данную марку от марки других компаний, производящих подобную продукцию.

Торговая марка включает в себя такие элементы, как логотип, название, звуковые и цветовые сопровождения. Есть в рекламе еще одно понятие, и многие люди путают его с торговой маркой – «бренд». В отличие от торговой марки, бренд – более широкое понятие, и в него входит не только вышеперечисленное, а еще и сам товар со всеми его свойствами, имиджем товара, имиджем бренда.

### 6. Изучение эффективности рекламных кампаний

Определить эффективность рекламных компаний можно по следующим пунктам:

1) облегчение воспоминания;

2) узнавание;

3) физиологические измерения;

4) изучение количества продаж;

5) возврат купонов.

Изучение телевизионного программирования важно для размещения рекламной продукции в наиболее оптимальное время. Д. Шульц, С. Шульц выделяют такие аспекты, как:

1) прогнозирование зрительской реакции на новые программы;

2) определение качественного и количественного состава зрительской аудитории (Шульц Д., Шульц С. Психология и работа, СПб, Питер, 2003).

**Аспекты продукции, влияющие на потребителя:**

1) бренд – узнавание;

2) имидж товара – отражение идей, мыслей и чувств, связанных именно с этим товаром;

3) упаковка товара.

Эффективность рекламных кампаний зависит от нескольких факторов и может быть рассмотрена в нескольких аспектах:

1) эффективность в контексте объема продукции, производимой предприятием;

2) эффективность в контексте узнавания на рынке и эффективность в контексте формирования определенной политики организации, поддержки производства и соответствия рекламному образу. Эффективность рекламы зависит от множества факторов, например, от времени показа на телеканале, размещения рекламы в печатных изданиях, творческого оформления рекламного объявления и прочие.

Особое отношение в современных условиях формируется к рекламе в Интерне. Все увеличивающееся количество пользователей Интернета позволяет говорить о перспективности рекламы в глобальной сети.

Контингент пользователей – трудоспособная молодежь и люди до 45 лет, то есть наиболее перспективная покупательская группа.

На эффективность рекламы оказывают влияние поведение покупателей и мотивация покупки.

Психология рекламы занимается изучением мотивации приобретений, и на основе этих исследований предоставляет некоторые рекомендации по оформлению продукции, оформлению витрин, поведению работников магазинов, размещению и контексту рекламных объявлений. Многое зависит от личностных факторов потребителя продукции.

### 7. Мотивы потребительского поведения

Потребностям человека присуща способность к развитию и многообразию. Потребитель постоянно стремится удовлетворить свои потребности. Главными способами удовлетворения потребностей являются мотивы. **Мотивы** – это то, что побуждает человека к деятельности. Мотивы бывают сильными, слабыми, постоянными, временными, позитивными и негативными. Также мотивы можно разделить на четыре типа:

1) эстетические мотивы, при которых особое внимание уделяется внешнему виду товара, привлекательности его форм, яркой этикетке, гармоничному сочетанию с другими предметами и т. д. Данный тип мотивов является наиболее сильным и долговременным;

2) мотивы престижа, которые проявляются только в определенной социальной группе. На некоторые товары человек может потратить огромное количество денег только потому, что этот товар сможет подчеркнуть его статус, социальное положение, повысить положение в обществе. Как правило, такие мотивы приходят с ростом материального благосостояния;

3) утилитарные мотивы, проявляются у потребителя в первую очередь при оценке эксплуатационной характеристики, долговечности, возможности быстрого и качественного ремонта и т. д.;

4) мотивы традиций. Для проявления такого типа мотивации используют, как правило, цветовые гаммы, близкие к национальной, или используют цветовую гамму флага, возбуждая и пробуждая тем самым положительные эмоции к данному виду товара;

5) мотивы достижения очень близки по смыслу с мотивами престижа. Эти мотивы отличаются от других тем, что при рекламе определенного товара производитель пытается задействовать знаменитого человека, например, трехкратного чемпиона России для рекламы спортивного товара или поп-звезду для раскрутки новой линии парфюмерии и т. д.

### 8. Личностные факторы, влияющие на потребителя

Рассмотрим личностные факторы, влияющие на потребителя:

1) пол – по статистике, вопросами приобретения в семье занимаются в большинстве случаев женщины;

2) возраст – дети могут быть активными посредниками покупки: привлекаемые яркой упаковкой, дети просят родителей, родных приобрести игрушку либо какую-нибудь сладость, не ориентируясь на цену покупки, на что делают расчет многие производители детской продукции, и на данный момент рассматривается вопрос об этичности детской рекламы. Молодежь – основной покупатель модной одежды и молодежных аксессуаров (например, сотовых телефонов). Люди среднего возраста в основном заинтересованы в приобретении пищевых продуктов и бытовой техники, а люди старшего поколения в основном приобретают пищевые продукты и лекарственные средства;

3) статус – ценовые характеристики в основном зависят от того, к какой группе относится потребитель. Состоятельные люди скорее приобретут достаточно качественную дорогую вещь, а люди, ограниченные в средствах, будут приобретать, ориентируясь не по качеству продукции, а по цене;

4) этническая принадлежность влияет на распределение по приобретению определенного набора продуктов, вкусовых пристрастий в покупке одежды и т. д.;

5) время, отведенное на покупки – ограниченное время нервирует покупателя, покупки делаются по соображениям быстрого приобретения, и обращается внимание на продукты, известные покупателю.

В случае избытка времени покупатель тщательно изучает надписи на продукции, анализирует ценовые характеристики в нескольких торговых точках, делает покупку более осознанно;

6) цель похода по магазинам – может быть не только приобретение необходимых товаров, но и развлекательная цель – посмотреть на имеющиеся в продаже товары, примериться к ценам и т. д.;

7) настроение;

8) индивидуальные особенности покупателя;

9) привычки и приверженность определенному производителю;

10) насколько приемлема цена для потребителя.