

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное агентство по образованию
Ярославский государственный университет им П.Г. Демидова

А.В. Карпов, И.Г. Савин

Психологический анализ деятельности

Учебное пособие

*Рекомендовано
Научно-методическим советом университета
для студентов специальности Психология*

Ярославль 2005

УДК 159.9+331.1(075.6)

ББК Ю94я73

К 26

Рекомендовано

Редакционно-издательским советом университета

в качестве учебного издания. План 2005 года

Рецензенты:

доктор психологических наук, профессор С.Л. Ленъков;
кафедра общей и социальной психологии Ярославского государственного
педагогического университета им. К.Д. Ушинского

К 26 **Карпов, А.В., Савин, И.Г. Психологический анализ деятельности:** учеб. пособие / А.В. Карпов, И.Г. Савин; Яросл. гос. ун-т. – Ярославль : ЯрГУ, 2005. – 144 с.

ISBN 5-8397-0438-5

В пособии представлены материалы, раскрывающие основные теоретические, методологические и процедурные аспекты психологического анализа деятельности. В первой главе дана общая характеристика этой научной дисциплины, обозначены основные принципы и специфика проведения психологического анализа деятельности в зависимости от его целевого назначения. Вторая глава пособия посвящена основным подходам к изучению деятельности как формы активности; раскрыты понятия психологического анализа деятельности, рассмотрены проблемы структурно-уровневой организации деятельности, а также изложены основные положения системогенетического подхода к исследованию деятельности. Завершающая, третья глава посвящена процедурным вопросам психологического анализа деятельности. Особое внимание в пособии уделено зарубежным моделям анализа деятельности конкретной организации в рамках современных теорий менеджмента.

Пособие предназначено для студентов, обучающихся по специальности 020400 Психология (дисциплина "Психологический анализ деятельности", блок ДС), очной формы обучения.

УДК 159.9+331.1(075.6)

ББК Ю94я73

ISBN 5-8397-0438-5

© Ярославский государственный
университет, 2005

© А.В. Карпов, И.Г. Савин, 2005

Введение

В современной отечественной психологии понятия деятельности и человеческой активности являются основополагающими. Методология изучения и основные принципы организации исследования деятельности не только оказывают решающее влияние на теоретические разработки в психологической науке, но и во многом определяют пути прикладного применения психологических знаний. В свою очередь, применимость общетеоретических принципов на практике – не всегда простая задача.

Психологический анализ деятельности выступает в качестве некоего связующего моста между теорией и практикой. Таким образом, раскрытие основных проблем, принципов и методов проведения исследований деятельности встает как задача, требующая незамедлительного решения. В современной психологической литературе данная задача решается, на наш взгляд, несколько зауженно. Несмотря на большое число публикаций, посвященных проблеме анализа деятельности, недостаточное число источников обобщают различные направления исследований.

Кроме того, далеко не все задачи психологического анализа деятельности как психологической научной дисциплины разрешены. Множественность исследований в данной отрасли отечественной психологии способствует всеобъемлющему и завершённому описанию деятельности. Однако специфика этого феномена такова, что, во-первых, постоянно развивающиеся технологии видоизменяют конкретные виды труда порой до неузнаваемости, и, как следствие, конкретные разработки, направленные на изучение той или иной профессии, быстро устаревают.

Во-вторых, важно понимать, что труд субъекта – не отделенный от всей остальной жизни человека феномен, поэтому изучать его в отрыве от общего контекста (а такой аналитический принцип длительное время господствовал в отечественных исследованиях) означает терять целостность и полноту изучения. Таковым общим метаконтекстом человеческой деятельности выступает, например, организация, в которой работает конкретный сотрудник. Следова-

тельно, для адекватного представления о деятельности необходимо изучать и факторы, которые, на первый взгляд, с деятельностью непосредственно не связаны: общее руководство и политика компании, межличностные отношения в коллективе, организационная культура и т.п. К сожалению, в отечественных исследованиях эти вопросы выпадают из сферы собственно психологического анализа деятельности.

В качестве определенной альтернативы такого относительно одностороннего анализа выступают зарубежные разработки в рамках современных теорий менеджмента. В каждой из концепций управления уделяется особое внимание аспектам оценки, анализа деятельности персонала той или иной организации. Однако при проведении изучения деятельности конкретной организации вопросы компетентности и общей организации деятельности каждого работника анализируются наряду с вопросами управления бизнес-процессами, охватывая тем самым весь организм предприятия. Чтобы провести анализ какой-либо профессии, необходимо описать функционирование целостной структуры – организации, в которой работает субъект труда.

Еще одной важной особенностью текущей ситуации в современной психологии является высокая степень ориентации на решение прикладных задач среди научного сообщества и преимущественно среди студентов. Таким образом, встает вопрос о необходимости предоставления обучающего материала, включающего в себя и теоретические вопросы, касающиеся анализа деятельности, и конкретные методические процедуры, опираясь на которые исследователь мог бы разрабатывать процедуру исследования конкретной профессии в конкретной организации.

С другой стороны, противоположная крайность – полное игнорирование общетеоретических разработок – также может негативно сказаться на результативности анализа деятельности. Именно методологические исследования позволяют дать наиболее адекватную характеристику того или иного вида деятельности. При решении любых прикладных вопросов психолог должен опираться как на профессиограммы конкретных видов труда, так и на общетеоретические принципы организации целенаправленной активности субъекта.

Исходя из вышеизложенного, цель настоящего учебного пособия заключается в том, чтобы на основе рассмотрения общих теоретических и методологических разработок, а также процедурных моментов проведения психологического анализа деятельности снабдить студентов-психологов научным и методическим материалом, способствующим повышению их компетентности в проблемах изучения деятельности как ведущего вида человеческой активности. В качестве задач пособия мы видим, во-первых, раскрытие основных принципов организации и проведения психологического анализа деятельности, таких как его базовость, междисциплинарность, комплексность и системность. Во-вторых, это задача описания специфики проведения анализа деятельности в зависимости от основных прикладных целей его проведения: профотбор, профконсультирование, аттестация персонала, профобучение, рационализация и оптимизация труда. В-третьих, это задача анализа понятия деятельности как специфической формы активности через описание ее структурной организации и системогенеза. В-четвертых, задача пособия состоит в описании основных принципов профессиографирования деятельности и процедурных моделей проведения психологического анализа деятельности. При решении последней задачи особое внимание уделяется зарубежным схемам анализа деятельности конкретной организации.

Глава 1. Общая характеристика психологического анализа деятельности как научной дисциплины

1.1. Психологический анализ деятельности как отрасль психологии

Психологический анализ деятельности (ПАД) занимает в психологии одно из центральных мест. Действительно, любое теоретическое или прикладное психологическое исследование направлено на изучение какой-либо активности человека. В свою очередь, деятельность является ведущей формой поведения, безусловно преобладающей в человеческой жизни. Анализ деятельности выступает в качестве предвосхищающего этапа любого научного поиска. Например, при проведении какого-либо эксперимента исследователь должен учитывать основные компоненты предстоящей деятельности испытуемых: их мотивы и потребности, ожидания, особенности действия и т.д. Только при учете всех этих факторов возможно получение достоверного, валидного результата.

Таким образом, ПАД является *базовой процедурой* любого эмпирического или экспериментального исследования. То же можно сказать и о прикладных отраслях психологической науки. Немыслимо представить какое-либо практическое исследование без предварительного анализа той сферы, в которой оно будет осуществляться. Например, при отборе персонала на вакантную должность необходимо детально изучить требования профессии, ее особенности, специфику мотивации, характерной для профессионалов, и многое другое.

С другой стороны, ПАД имеет решающее значение и для построения психологической теории. С начала XX века одной из основных задач психологии считается предсказание поведения человека в той или иной ситуации. В связи с этим вопросы сущности активности субъекта, его деятельности становятся краеугольным камнем в построении теоретических разработок. Наиболее ярко это выражается в истории развития отечественной психологии. Дейст-

вительно, деятельностная парадигма, господствующая в трудах советских, а затем и российских психологов, позволила достоверно описать огромное число психологических феноменов, используя закономерности построения и протекания деятельности в качестве основного объяснительного принципа.

Итак, *базовость* ПАД есть одна из основных характеристик этой отрасли психологических знаний. Второй важнейшей особенностью ПАД является его *междисциплинарный* характер. Дело в том, что адекватно изучить деятельность субъекта труда невозможно, оставаясь в рамках одной психологии. При проведении ПАД необходимо учитывать знания и экономики, и юриспруденции, и гигиены, и технологических наук, связанных с конкретной деятельностью, и физиологии, и т.д. Это особенность ПАД нашла отражение в основном принципе его проведения, а именно в *принципе комплексности* изучения деятельности. Рассмотрим, как реализуется этот принцип на некоторых примерах.

Помимо раскрытия собственно психологического содержания деятельности, исследователь обязан уделять внимание и знаниям других дисциплин, причем важно понять, что эти знания имеют непосредственное отношение именно к психологическим характеристикам протекания деятельности. Так, раскрытие *социально-экономического* значения профессии невозможно без знаний экономики и социологии. В свою очередь, именно роль профессии в обществе, ее место в общественной иерархии во многом задает такой важнейший психологический фактор, как престижность, статусность профессии. Знание *технологии*, особенностей производства в той или иной профессии – необходимое условие для раскрытия профессионально важных качеств. Исследования *физиологов* труда позволяют, в частности, предсказать степень монотонности работы, что имеет прямое значение для отбора персонала, его обучения и т.д. Особую роль в проведении ПАД играет и *гигиеническая* характеристика условий труда: на основании ее мы можем делать выводы о профвредностях, ограничениях (в том числе и психологических), свойственных той или иной профессии.

Естественно, особое значение в ПАД имеют знания из других областей психологии. Так, знания социальной психологии играют решающую роль при анализе психологической атмосферы в кол-

лективе, при анализе адекватности иерархической структуры в организации и т.п.

Таким образом, важнейшими характеристиками ПАД, выступающими в качестве основного руководящего принципа при его проведении, являются комплексность и междисциплинарность этого направления.

Говоря о ПАД, необходимо отметить, что он включает в себя теоретическую и процедурную части. *Теоретическая* часть есть раздел психологии, занимающийся разработкой теорий деятельности в целом: в этом случае деятельность изучается как специфическая форма активности человека. *Процедурная* часть подразумевает под собой набор конкретных методов проведения ПАД, анализа полученных данных и способов их интерпретации.

Любая из этих составляющих ПАД отличается *прикладным* характером данной научной отрасли. В настоящее время разработанные теории деятельности выступают в качестве необходимой методологической базы исследований, направленных на решение конкретных практических задач.

Итак, в наиболее широком смысле психологический анализ деятельности – это *междисциплинарная психологическая научная отрасль, служащая методологической и методической базой изучения конкретной профессии в целях ее оптимизации и рационализации, а также решающая вопросы построения психологической теории деятельности как специфической формы активности.*

1.2. Специфика психологического анализа деятельности в зависимости от целей его проведения

Актуальность проблематики ПАД стала очевидной в начале прошлого столетия, когда все четче и яснее становилась *проблема человеческого фактора*. Суть данной проблемы состоит во все более расширяющемся расхождении между ростом производительности и развитием новых технологий. Развитие технологий идет значительно интенсивнее, чем развитие возможностей человека. Иными словами, при безупречном использовании техники она давала бы значительно лучший результат, однако именно ограничения человека (например, по скорости переработки информации, выносили-

ности, степени координированности движений и т.д.) не позволяют повысить производительность до того уровня, который соответствуют новым технологиям. Совокупность всех ограничений, присущих человеку в производственной ситуации, и оформилась в понятие «человеческий фактор».

По большому счету ведущая задача ПАД, как и многих других отраслей психологии, и есть решение проблемы человеческого фактора. Иными словами, это, с одной стороны, необходимость адаптировать человеческие ресурсы к специфике производства в той или иной организации, а с другой – это организация и адаптация средств производства, условий труда, особенностей технологического процесса под возможности работников. Эта наиболее общая цель ПАД – а именно оптимизация и рационализация труда – конкретизируется в более частных прикладных задачах. Не претендуя на законченный перечень, перечислим основные практические задачи, для решения которых необходимо производить ПАД: *профотбор, профориентация, профобучение, собственно рационализация, профаттестация.*

Остановимся на специфичности процедуры ПАД, производимого для решения каждой из перечисленных задач.

При решении задач *профотбора* особое внимание исследователь должен уделять выявлению профессионально важных качеств (ПВК) той или иной профессии. Под ПВК понимаются свойства субъекта деятельности, необходимые для ее выполнения на нормативно заданном уровне и положительно коррелирующие хотя бы с одним параметром ее эффективности. В ходе ПАД, осуществляемого в целях профотбора, необходимо выделить, по крайней мере, 4 группы ПВК:

Абсолютные ПВК – это те свойства субъекта деятельности, которые абсолютно необходимы ему для осуществления деятельности хотя бы на минимальном уровне.

ПВК мастерства (или относительные ПВК) – те свойства субъекта деятельности, которые обеспечивают возможность достижения высоких профессиональных успехов.

Мотивационные ПВК – свойства субъекта деятельности, синтезирующиеся через понятие мотивационной готовности к деятельности. Даже если тот или иной претендент не обладает ярко выраженными абсолютными ПВК, однако у него в значительной

степени развит, например, интерес к какой-либо профессии, он может быть весьма эффективен и часто именно такому работнику отдается предпочтение.

В существовании мотивационных ПВК проявляется одна из классических проблем профотбора – проблема компенсации. Именно за счет функционирования компенсаторных механизмов большинство людей могут заниматься широким спектром профессий. Недостаток способностей к той или иной деятельности может с запасом восполняться усердием, желанием, яркой заинтересованностью в ней.

Наконец, существуют и *анти-ПВК* – это те качества субъекта деятельности, высокий уровень развития которых препятствует успешному выполнению деятельности.

Необходимо понимать, что к категории ПВК относятся не только собственно психологические характеристики личности, но и прочие свойства индивида. Например, важнейшим аспектом ПАД, производимого для профотбора, является определение профессиональных противопоказаний.

Конечным результатом ПАД в этом случае является составление психограммы – части комплексного описания профессии, включающей в себя основные требования профессии к психике человека, а также перечень ПВК.

При решении задач *профориентации* основное внимание при проведении ПАД должно концентрироваться вокруг подготовки и оформления профессиограммы. Под профессиограммой понимается документ, представляющий собой описание социально-экономических, производственно-технических, санитарно-гигиенических, психологических и других особенностей профессии. Выделяют несколько типов профессиограмм: прогностическая, диагностическая, информационная и другие. Прочие типы профессиограмм будут рассмотрены в соответствующих разделах настоящего пособия. Уделим особое внимание информационной профессиограмме, основная задача которой – предоставление оптанту (человеку, выбирающему профессию) максимально полного и комплексного знания о той профессии, должности, которая его интересует. Основу информационной профессиограммы должны составлять следующие разделы:

- социально-экономическое значение профессии, ее престижность и перспективность;
 - организационные и технологические данные о профессии;
 - информация о путях получения образования, необходимого для занятия данной профессией;
 - характеристика условий труда, в том числе экологических и гигиенических;
- и др.

Особенностью информационной профессиограммы является ее широта, возможно, в ущерб глубине проработанности. Необходимо также подчеркнуть, что профессиограммы, составляемые в целях профориентации, должны быть написаны простым, доступным языком. Исключение составляют те части документа, которые необходимы психологу-консультанту, работающему в сфере профориентации: эти части, напротив, должны быть проработаны более глубоко, особенно в отношении разделов, касающихся ПВК.

Следующая прикладная задача ПАД – *профобучение*. В целом решение этой задачи сводится к ответу на два вопроса. Первый заключается в том, какие качества, необходимые для эффективного выполнения конкретной деятельности, являются тренируемыми, а какие – нет. Известно, что ряд психологических и психофизиологических свойств индивида не поддаются существенным изменениям в ходе обучения: это темпераментальные характеристики субъекта, общие способности, глазомер, цветоразличение и др. Следовательно, при проведении ПАД в целях профподготовки необходимо концентрировать свое внимание на выявлении тренируемых качеств личности, важных для конкретной профессии.

Второй вопрос – это выбор парадигмы обучения, оптимальной для данного вида профессии. Существует множество принципиально отличающихся друг от друга способов приобретения новых знаний: начиная от «классического», на котором основана современная педагогика и который выражается в формуле «от простого к сложному», и заканчивая современными подходами, такими как развивающее, проблемное обучение. При разработке оптимальной программы обучения конкретной профессии необходимо придерживаться принципа поливариативности: профподготовку в конкретной организации необходимо строить на основе комбинации

различных подходов, наиболее адекватных той ситуации, в которой нужно произвести обучение.

Верификация выбранной программы подготовки специалистов осуществляется на последнем этапе ПАД – формирующем эксперименте.

Отдельно необходимо подчеркнуть, что одной из задач подготовки и переподготовки специалистов является краткость программ обучения. Современные реалии производства таковы, что развитие новых технологий идет очень быстро. Поэтому длительные и глубокие программы обучения теряют свою актуальность. За период, пока работник приобретает знания о новом оборудовании, оно может повторно обновиться и т.д.

Еще одно требование ко всем программам профессионального обучения состоит в крайней степени их практической направленности. Теоретический блок должен быть сведен к минимуму, особенно при профессиональной переподготовке.

Таким образом, конечным продуктом ПАД, направленным на решение проблемы профобучения, является разработанная программа обучения, направленная на развитие тренируемых ПВК профессии и прошедшая верификацию в ходе формирующего эксперимента.

Проведение ПАД в целях *рационализации деятельности* подразумевает установление проблемных зон деятельности, в рамках которых наблюдается наибольшее число неразрешенных вопросов, касающихся, например, неудовлетворительных условий труда, собственно технологических и производственных проблем, низкой зарплаты и т.п. Этот перечень можно продолжать очень долго, но суть его останется той же – это параметры деятельности, которые необходимо привести в оптимальное состояние для повышения производительности. Наиболее распространенный способ анализа деятельности для решения такого рода задач – использование метода критических точек деятельности.

Задача психолога в данном случае сводится к установлению конкретных параметров деятельности, которые оказывают наибольшее влияние на ее эффективность. Именно эти параметры и будут выступать в качестве критических точек деятельности. На следующем этапе группа экспертов из числа работников-профессионалов разного уровня компетенции и должностного статуса

оценивает реальную выраженность этих параметров и их идеальный образ (т.е. эксперты отвечают на вопрос: «Какая выраженность этого параметра оптимальна для Вашей профессии?»). Собственно рационализацию, видоизменения деятельности надо концентрировать вокруг именно тех параметров, реальные и идеальные оценки которых получили наибольшее расхождение.

Наконец, еще одной важнейшей задачей, которую невозможно адекватно решить, не прибегая к тем или иным процедурам ПАД, является *профессиональная аттестация*. Актуальность этой проблемы заключается в сложности выработки критериев для адекватного оценивания работающего персонала. Особое значение последнее замечание имеет в отношении субъект-субъектных видов деятельности. В самом деле, придумать, как оценить эффективность, например, руководителя – не самая простая задача. Наиболее распространенной схемой аттестации в последнее время считается экспертная оценка результатов выполнения работы. Однако этот подход имеет ряд существенных ограничений. Это и субъективность, и акцент на результативной, а не процессуальной стороне деятельности, да и в целом метод малочувствителен и не дает широкой и развернутой дифференцированности оценок.

Задача аттестации персонала организации во многом зависит от единиц анализа деятельности конкретного сотрудника. Помогает решить данную проблему так называемый функционально-психологический подход к оценке персонала. Деятельность каждого сотрудника в рамках этого подхода рассматривается как набор определенных функций, которые необходимо выполнить для эффективного осуществления своих задач. Таким образом, оценивать необходимо не столько конечный результат деятельности, сколько качество и уровень исполнения тех функций, которые присущи той или иной профессии, должности. Если профессионал успешно выполняет определенный набор функций, мы можем сделать вывод о его компетентности и эффективности как работника.

На основании вышесказанного задача ПАД в целях профаттестации сводится к выделению функций, аспектов профессии, выполнение которых обеспечивает успешность деятельности в целом. Этот процесс условно можно разбить на несколько этапов. На первом этапе выделяются ряд основных функций, обычно их число не превышает 10. На следующем этапе производится приписывание

выделенным функциям так называемых весовых коэффициентов: группа экспертов оценивает значимость каждой из выделенных функций. Только после этого мы можем приступить собственно к процедуре аттестации конкретного сотрудника, занимающего конкретную должность. При помощи экспертной оценки качества выполнения каждой функции мы характеризуем процессуальную сторону деятельности каждого сотрудника организации. Общий аттестационный балл для каждого сотрудника получается путем суммирования произведений значимости и качества выполнения всех функций.

Описанная процедура может относиться не только к аттестации персонала, но и к другим прикладным задачам ПАД. Таким образом, функционально-психологический анализ выступает в качестве универсального метода анализа конкретной профессиональной деятельности.

Вопросы для самопроверки

1. Каковы основные особенности психологического анализа деятельности как отрасли психологии?
2. Каковы основные прикладные задачи, для решения которых необходим психологический анализ деятельности?
3. Покажите специфику психологического анализа деятельности в зависимости от целей его проведения.

Литература

1. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности. М., 2001. С. 10 – 44.
2. История современной психологии труда. М., 1983.
3. Карпов А.В. Психологический анализ трудовой деятельности. Ярославль, 1988.
4. Суходольский Г.В. Основы психологической теории деятельности. Л., 1994.
5. Человеческий фактор : В 6 т. / Под ред. Г. Салвенди. Т. 1. М., 1990.

Глава 2. Изучение деятельности как специфической формы активности

2.1. Понятие профессиональной деятельности и другие основные понятия ПАД

Понятие деятельности, как уже отмечалось выше, играет ключевую роль как в прикладной, так и в теоретической психологии, выполняя в ней ряд важнейших функций. Во-первых, понятие деятельности не только имеет психологическое содержание, но и является междисциплинарной категорией, поскольку трудовая деятельность изучается во многих науках (экономике, социологии, философии и др.). В силу этого, посредством данной категории синтезируются знания ряда наук, что позволяет выделить *интегративную* функцию понятия деятельности – функцию обобщения научных знаний. Во-вторых, именно психологическое содержание индивидуальной деятельности является своеобразной квинтэссенцией любой профессии, а многие важнейшие психологические закономерности проявляются в ней наиболее полно, рельефно и целостно. В связи с этим деятельность выполняет и важную *методическую* функцию, объективно выступая не только основным предметом, но и своеобразным средством – методом изучения важнейших общепсихологических закономерностей. В-третьих, деятельность имеет и еще одну важную и специфическую особенность. Она характеризуется двумя сторонами – внешней (наблюдаемой, эксплицитной) и внутренней (скрытой от непосредственного наблюдения – имплицитной), объективной и субъективной. Они, не являясь тождественными по содержанию, тем не менее закономерно взаимосвязаны, что и делает возможным раскрытие психологического содержания по его внешним проявлениям, возможным ее психологическое исследование в целом. Тем самым деятельность выполняет и собственно *методологическую* функцию.

Для того чтобы составить адекватное представление о содержании понятия деятельности, необходимо, однако, учитывать и некоторые дополнительные, также очень характерные его особенно-

сти. Одна из интересных особенностей большинства важнейших психологических понятий состоит в том, что они не являются только психологическими, а имеют статус общенаучных понятий и даже междисциплинарных категорий. Категория деятельности, наряду с иными основополагающими психологическими понятиями – сознания, личности, поведения, общения и другими, – яркий пример этого. Деятельность – предмет изучения во многих науках: философии, социологии, экономике, инженерных дисциплинах. «На лбу» деятельности не написано, предметом какой именно науки она является. В своем предельно общем виде деятельность определяется как *индивидуальная форма существования общественных отношений и характеризует способ включения личности в существующую систему разделения труда*. Это общее – философское – определение специфическим образом конкретизируется в каждой из наук, изучающих деятельность, а необходимость синтеза получаемых в них знаний обозначается как принцип комплексности в изучении деятельности. Ключевую роль в комплексном, междисциплинарном изучении деятельности играет психология, и в частности ПАД.

Уяснив специфику и основные функции понятия деятельности как психологической и общенаучной категории, перейдем к более детальному рассмотрению его собственно психологического содержания. В настоящее время существует очень много различных определений деятельности, в том числе и в психологии. Одним из наиболее удачных, на наш взгляд, является следующее определение: *деятельность – это форма активного отношения субъекта к действительности, направленная на достижение сознательно поставленных целей и связанная с созданием общественно значимых ценностей или освоением социального опыта*. Преимущества этого определения состоят не только в его достаточной полноте, но и в том, что в нем отражены наиболее важные психологические *свойства* деятельности. Рассмотрим данное определение.

Как известно, с логической точки зрения определить что-либо – это подвести определяемое под некоторую более общую категорию, а также указать его дифференцирующий признак. В приведенной выше дефиниции более общей категорией, с помощью которой определяется деятельность, выступает общепсихологическое понятие *отношения* (данное понятие было, как известно, все-

сторонне проанализировано В.Н. Мясищевым). Оно является синтезом всей системы взаимодействий человека с миром; включает и рационалистические, и эмоциональные, и межличностные, и многие иные аспекты. Максимально общий характер понятия отношения, позволяя преодолеть недостатки рационалистических определений деятельности, одновременно создает основу для охвата всех ее реальных аспектов, а также – всех разновидностей деятельности, ее типов и даже классов.

Вместе с тем деятельность – это очень своеобразная форма отношения. Она имеет два основных специфических признака. Во-первых, это отношение *продуктивного* типа, по определению предполагающее получение некоторого результата. Он может быть представлен, однако, не только в виде какого-либо продукта (изделия, ценности и др.), но и в виде освоения человеком тех или иных знаний, умений, иных форм социального опыта. Тем самым данное определение указывает на наличие трех основных типов деятельности – собственно трудовой, а также *игровой* и *учебной*.

Во-вторых, деятельность – это такое отношение, которое регулируется *осознаваемой целью* как идеальным образом будущего результата. В этом заключается важнейшее отличие деятельности от иных форм активности человека (скажем, от импульсивной, непроизвольной активности). Содержание деятельности определяется не потребностями человека как таковыми, а именно целью (изготовление какого-либо продукта, получение каких-либо знаний и пр.). То, *почему* человек действует определенным образом, не совпадает с тем, *для чего* он действует. Возникает важнейший деятельностный феномен – явление *расхождения* потребностей, мотивов человека с непосредственными целями его деятельности.

Для того чтобы деятельность сформировалась, для того чтобы стала возможной продуктивная активность субъекта, необходим первоисточник этой активности. В случае деятельности данным источником выступает *мотив*.

Мотив (лат. *movere* – приводить в движение, толкать) в самом широком понимании этого термина есть любое внутреннее побуждение к деятельности. В данном случае под мотивом могут пониматься различные психологические конструкты: интересы, потребности, идеалы, социальные роли, влечения, убеждения и прочие мотивационные образования. Несмотря на это, мотив всегда обла-

дает когнитивной составляющей, но никогда не сводится к ней. Более того, мотив – это такое образование, которое всегда подразумевает под собой некоторую энергетику, мобилизацию организма на последующую активность.

В рамках ПАД нельзя ограничиваться односторонним рассмотрением понятия "мотив". Для наиболее полного и адекватного понимания причин, по которым действует, начинает деятельность конкретный субъект, необходимо глубоко и всесторонне проанализировать его мотивационную сферу.

Но определить источник поведения недостаточно для того, чтобы полностью описать всю сложность детерминации деятельности как активности. В связи с этим необходимо ввести еще одно важнейшее понятие ПАД – цели деятельности. *Цель деятельности* – это идеальный образ будущего результата. Если мотив побуждает деятельность, то цель ее направляет, конструирует, определяет ее специфичность и предметность.

В ПАД выделяют три основных подвида цели деятельности:

– *цель-образ* – это такой способ формулировки задания, когда человек может представить себе результат (это некоторая концептуальная, апперцептивная картинка результата); именно цель-образ присутствует в ходе выполнения всей деятельности как идеальный эталон для сравнения, тем самым выступая в качестве общего регулятора деятельности;

– *цель-задание* – это вербальный способ репрезентации цели деятельности, осуществляемый чаще всего в словесно-логической форме; часто цель не может быть представлена или сформулирована образно, в этом случае в качестве общего регулятора деятельности выступает словесная конструкция, описывающая, какой результат необходимо получить субъекту труда; типичным примером цели-задания выступает технологическая инструкция;

– *цель – уровень достижений* – это характеристика цели, отражающая уровень исполнения результата; например, можно поставить цель «сдать экзамен», а можно поставить цель «сдать экзамен на отлично».

При мотивационном анализе деятельности необходим учет всех трех видов целей, игнорирование любого из них может дать существенное искажение самого психологического содержания конкретной профессии.

Необходимо подчеркнуть, что именно единство мотива и цели определяет психологическую сущность деятельности. В связи с этим в ПАД выделяется в качестве отдельного понятия еще одна крайне важная категория, которая выступает в качестве системообразующего фактора деятельности, а именно вектор «мотив – цель». Другими словами, этот вектор есть главный критерий для определения содержания, структуры и динамики деятельности. Данная категория, наиболее полно рассмотренная в трудах Б.Ф. Ломова, является определенным стержнем, «позвоночником», вокруг которого объединяются все остальные элементы и компоненты психологического содержания деятельности. Вектор «мотив – цель» выступает как бы начальным и конечным этапом осуществления деятельности. Вся деятельностная активность человека подчиняется этому движению от мотива к цели.

Еще одной важной мотивационно-личностной характеристикой деятельности является личностный смысл деятельности. По определению А.Н. Леонтьева, личностный смысл есть отношение мотива к цели; этот термин служит в ПАД для обозначения значимости деятельности для субъекта труда. Именно эта характеристика окрашивает деятельность, делает ее эмоционально насыщенной.

Итак, мы рассмотрели два специфических признака деятельности – продуктивность и целенаправленность. Именно эти признаки позволяют, далее, раскрыть основные общепсихологические *свойства* (атрибуты) деятельности. С одной стороны, это уже отмеченные свойства *активности, продуктивности* (результативности), *осознаваемости, социальной обусловленности*. Все они, по сути, атрибуты деятельности как таковой, поскольку обусловлены ее психологической природой и сохраняются во всех типах и видах деятельности. С другой стороны, наряду с ними существуют и иные – также важнейшие – общепсихологические свойства деятельности.

Во-первых, это свойство *предметности* деятельности – ее направленности на преобразование или освоение определенного «внешнеположенного» по отношению к субъекту объекта, который выделяется им в качестве предмета своей целенаправленной активности.

Во-вторых, это свойство *адаптивности* деятельности, т.е. способности к гибким перестройкам и трансформациям при изменении внешних и внутренних условий ее реализации.

В-третьих, это свойство *системности*, согласно которому деятельность предстает не рядоположенной суммой своих компонентов, а их организованной целостностью. При этом особо важно то, что у деятельности как целостности возникают такие новые свойства, которых нет ни у отдельных ее компонентов, ни у их простой суммы – так называемые *системные качества* деятельности. Вообще, следует подчеркнуть, что деятельность является одной из наиболее сложных среди известных в настоящее время систем, в силу чего и ее познание, и ее изучение должны осуществляться на адекватной методологической основе – на принципах системного подхода.

Так, именно системность деятельности обуславливает существование двух ее основных планов – *внешнего* (предметно-действенного) и *внутреннего* (собственно психологического). Первый из них по понятным причинам раскрыт гораздо лучше и полнее, чем второй. Он одновременно не является в строгом смысле предметом собственно психологического изучения, а выступает вспомогательным планом, хотя и крайне важным для психологического анализа. Без рассмотрения объективированного содержания трудовой деятельности ее психологическое изучение и понимание невозможны. В связи с этим существует важная проблема, сформулированная в русле психологического анализа деятельности – проблема оптимальной пропорции внешней – объективированной характеристики деятельности и характеристики ее внутреннего – собственно психологического содержания. Такая пропорция устанавливается на основе соблюдения двух важнейших общепсихологических принципов. Первый – принцип единства психики и деятельности, согласно которому внешние и внутренние компоненты деятельности представляют собой нерасторжимую целостность и должны объясняться друг через друга. Второй – принцип двухэтапности психологического изучения деятельности. Согласно ему, анализ деятельности должен включать два сменяющих друг друга этапа – анализ ее содержания и анализ ее психологических механизмов. Первый связан с характеристикой объективного содержания деятельности, второй – с анализом субъективного, собственно

психологического содержания. Эти принципы являются в настоящее время своеобразными императивами и задают общую направленность изучения любой деятельности.

Внешняя характеристика деятельности (прежде всего – профессиональной) осуществляется через понятия субъекта и объекта труда, предмета, условий и средств деятельности.

Предмет труда – совокупность вещей, процессов, явлений, с которыми субъект в ходе деятельности практически или мысленно взаимодействует.

Средства труда – совокупность орудий, способных усилить возможности человека распознавать особенности предмета труда и воздействовать на него.

Условия труда – система социальных, психологических, санитарно-гигиенических и физических характеристик деятельности.

Внутренняя характеристика деятельности предполагает описание процессов и механизмов ее психической регуляции, ее структуры и содержания, а также операционных средств ее реализации.

Свойство системности деятельности как наиболее обобщенная, интегративная характеристика позволяет лучше понять и предмет ее психологического изучения. Поскольку деятельность является чрезвычайно сложной системой, то и ее психическая регуляция должна быть аналогичной – сложной, комплексной, многоаспектной. В силу этого *предметом психологического изучения* деятельности выступает не какой-либо частный план исследования и даже не их совокупность, а по существу вся психологическая проблематика, но взятая в ее «деятельностном измерении». Можно сказать, что психология деятельности – это психология в целом, преломленная сквозь специфичность содержания и структуры деятельности. Поэтому предметом психологического изучения деятельности выступают психологические компоненты, которые побуждают, направляют и регулируют активность субъекта и реализуют ее в исполнительских действиях, а также свойства личности, через которые эта активность реализуется.

Вопросы для самопроверки

1. Дайте определение основным понятиям психологического анализа деятельности.

2. Каковы основные психологические особенности профессиональной деятельности?

3. Что такое внешний и внутренний планы профессиональной деятельности?

4. В чем заключается свойство системности профессиональной деятельности?

Литература

1. Климов Е.А. Психология труда. М., 1998.

2. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.

3. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. М., 1946.

4. Шадриков В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. М., 1982.

2.2. Психологическая структура профессиональной деятельности

Системность организации деятельности наиболее полно и явно проявляется в особенностях ее структуры. Понятие структуры (от лат. *struere* – строить) используется, как известно, для обозначения особенностей строения, внутренней организации того или иного объекта, процесса, явления. Определение структуры – это раскрытие основных компонентов и изучение связей между ними. Познание практически любого объекта, а не только деятельности почти всегда начинается с попыток решения именно этой задачи. Установление содержания и структуры какого-либо объекта во многом тождественно его познанию как такового. Это нашло отражение, в частности, и в житейских представлениях – в смысловой близости выражений «что это такое?» и «как это устроено?» Все иные аспекты познания во многом производны от содержательно-структурного аспекта и определяются им. Поэтому последний является объективно главным для познания и понимания того или иного объекта.

К настоящему времени в психологии деятельности сложились два основных способа решения данной проблемы. Первый из них условно обозначается как *структурно-морфологическая* парадигма психологического анализа деятельности. Согласно данному подхо-

ду, основным структурным компонентом деятельности является *действие*, а организация деятельности в целом трактуется как иерархия систем действий разного уровня сложности (см. об этом ниже). Второй подход обозначается как *функционально-динамическая* парадигма психологического анализа деятельности. Он, являясь более современным и совершенным, базируется на следующем основном положении. Деятельность, в силу своей исключительной сложности, не может основываться и не основывается на каком-либо одном («унитарном») компоненте – например, действию. Она предполагает необходимость нескольких качественно разнородных психологических компонентов – своих «единиц». Они закономерно взаимосвязаны и образуют целостную психологическую структуру деятельности. Эта структура динамична, а ее функционирование – это и есть процесс деятельности. Следует учитывать, что указанные подходы не исключают друг друга и уж тем более не антагонистичны. Они, скорее, дополняют друг друга, поскольку второй из них является, по существу, развитием и углублением первого (хотя в то же время его частичным «отрицанием»). Рассмотрим более подробно эти подходы.

2.2.1. Структурно-морфологическая парадигма ПАД

Психологическая структура деятельности принимает уровневое строение в том случае, если в качестве «единицы» деятельности (ее основной психологической «ячейки», по С.Л. Рубинштейну) берется *действие*. Оно наиболее подробно раскрыто в психологической теории деятельности А.Н. Леонтьева. Согласно данной теории, деятельность построена именно на основе *структурно-уровневого* принципа. Данный принцип конкретизируется в двух основных положениях. Во-первых, общая структура деятельности образована качественно различными уровнями, формами регуляции активности человека. Во-вторых, эти уровни иерархически соподчинены и образуют целостную систему. А.Н. Леонтьев различает три основных уровня организации деятельности – уровни *операций, действий и автономной деятельности*. Второй из этих уровней (уровень действий), занимая срединное, то есть фактически центральное место в общей структуре деятельности, наиболее важен для понимания психологических особенностей деятельности и ее строения.

Действие – это основная единица структуры деятельности, представляющая собой произвольную, преднамеренную активность, направленную на достижение осознаваемой цели. С психологической точки зрения действие обладает двумя основными атрибутивными характеристиками.

Первая из них состоит в том, что любое действие имеет не только цель как таковую, но и обязательно цель, *не совпадающую* с общими целями всей деятельности. Имеет место феномен расхождения целей действий и деятельности, лежащий в основе всей структуры деятельности. Конкретные формы и способы активности субъекта определяются не непосредственно целями всей деятельности, не потребностями и мотивами ее субъекта, а целями отдельных действий и условиями, в которых они реализуются.

Вторая основная особенность действий состоит в их *осознаваемом, произвольном характере*. Само свойство осознаваемости собственной активности возникает именно в силу того, что имеет место расхождение целей действий и деятельности. Активность субъекта начинает строиться как сложно опосредствованная и, следовательно, требующая осознаваемого контроля. В психологических исследованиях установлено, что благодаря свойству осознаваемости действие сохраняет и воспроизводит («мультиплицирует») все главные психологические особенности деятельности в целом. Оно, как и деятельность, характеризуется свойствами целенаправленности, произвольности, предметности, активности, осознаваемости, адаптивности, системности и др. Стоит, однако, сделать лишь один шаг «вглубь» и перейти к более дробной единице – неосознаваемым операциям, как оказывается, что эти единицы уже не будут адекватно воспроизводить указанные основные характеристики деятельности.

Поясняя эту важную мысль, можно сослаться на предложенное известным отечественным психологом Л.С. Выготским разделение способов анализа деятельности на *компонентный* и *элементный*. Компонент – это та мельчайшая часть целого, которая еще имеет свойства самого этого целого; элемент – это та часть, из которой состоят компоненты, а следовательно, в конечном итоге и само целое, но у которого отсутствуют свойства целого. Иллюстрируя данное положение, Л.С. Выготский приводит следующий пример. Для воды ее компонентом будет молекула, поскольку она является носителем

качеств «жидкости», а элементами – атомы водорода и кислорода; они уже утрачивают специфику целого (жидкости) и являются газами. Поэтому, заключает Л.С. Выготский, психологический анализ деятельности должен быть именно компонентным (а не элементарным); лишь тогда он будет и достаточно детализированным и одновременно содержательно наполненным, воспроизводящим в своих результатах все богатство исходного анализируемого целого.

Сходная, но получившая еще более глубокую теоретическую проработку точка зрения сформулирована и другим крупнейшим отечественным психологом – С.Л. Рубинштейном. Он считал именно действие «подлинной единицей», «ячейкой», «клеточкой» человеческой деятельности, в которой наиболее явно и ярко проявляются все основные психологические особенности не только деятельности, но и личности в целом. Он указывал, в частности, что «в действии как "клеточке" деятельности представлены зачатки всех элементов или сторон психики. При этом особо важно то, что в нем они представлены не во внешних искусственных соотношениях; в действии все стороны психики выступают в тех взаимосвязях, в которых они реально существуют в действительности».

В отличие от действий, психологические *операции* (первый уровень организации деятельности) соотносятся не с теми или иными осознаваемыми целями (и подцелями), а с *условиями* их достижения. При этом следует различать внешние и внутренние условия. Внешние условия – это система объективных параметров среды, в которой реализуется та или иная цель. Внутренние же условия – это совокупность тех ресурсов (знаний, умений, компетентности и т.д.), которыми располагает субъект. Если совокупность внешних и внутренних условий такова, что она необходима и достаточна для реализации того или иного действия, то оно имеет тенденцию *автоматизироваться* и переводиться на неосознаваемый (так называемый «фоновый») уровень регуляции. Действие, представленное без свойства осознаваемости, переведенное на автоматизированный уровень регуляции, – это и есть психологическая операция. И наоборот, если условия (повторяем, как внешние, так и внутренние) усложняются, то уже сформированная операция не только может, но и должна деавтоматизироваться, переводиться на осознаваемый уровень, то есть трансформироваться в действие.

Третий, высший уровень – собственно *деятельность* – выделяется А.Н. Леонтьевым на основе того, что данный уровень соотносится не с целями и тем более не с условиями их достижения, а непосредственно с мотивами личности, с системой ее доминирующих потребностей. Более того, согласно данной теории, сама деятельность как таковая (отдельная, «автономная» деятельность) как раз и выделяется на основе критерия наличия у нее какого-либо самостоятельного, специфического мотива. Мотив и деятельность суть взаимополагающие понятия; «немотивированной» деятельности не может быть просто по определению. Мотив деятельности непосредственно связан с ее предметом и даже определяется им, в силу чего возникает свойство предметности деятельности. Оно рассматривается как основное свойство деятельности; «беспредметной» деятельности, так же как и «немотивированной», быть не может (опять-таки по определению). Как отмечает А.Н. Леонтьев, «выражение "беспредметная деятельность" лишено всякого смысла. Деятельность может казаться беспредметной, но научное исследование деятельности необходимо требует раскрытия ее предмета. При этом предмет деятельности выступает двояко: первично – в своем независимом существовании, как подчиняющий себе и преобразующий предметную деятельность субъекта; вторично – как образ предмета, как продукт психического отражения».

Являясь высшим в общей структуре деятельности, этот уровень одновременно интегрирован в еще более сложную систему – систему личности. В связи с этим деятельность рассматривается как «молярная неаддитивная единица жизнедеятельности» субъекта, личности. Проще говоря, личность – это своеобразная система ее деятельностей – того, что она может, чего она хочет и в чем она проявляет себя другим людям.

Три охарактеризованных уровня, являясь важнейшими, в то же время не исчерпывают собой *всей* иерархии *реально* существующих макроуровней в структуре деятельности. Методологическая необходимость выделения дополнительных уровней в ставшей классической макроструктуре деятельности состоит, во-первых, в чрезмерном разрыве между глобальным и объемным уровнем деятельности и следующим за ним действенным уровнем. Не представляется возможным, чтобы столь сложное образование, как деятельность, описывалось посредством лишь вышеперечисленных

уровней. Наиболее вероятным видится существование (как минимум одного) промежуточного уровня, позволяющего дать деятельности более дифференцированное описание. Во-вторых, простая триада «деятельность – действие – операция» адекватна для описания относительно простых, субъект-объектных видов деятельности. В случае же более сложных форм продуктивной активности наличие только этих трех уровней представляется недостаточным.

Проведенные в последние годы исследования показали, что возможно (и необходимо) выделение иных уровней организации деятельности. В частности, уровень операций требует детализации и выделения уровня так называемых «функциональных блоков», то есть таких психофизиологических единиц, реализующих действия и отдельные движения, которые, в отличие от операций, практически недоступны деавтоматизации.

Наибольшее внимания, на наш взгляд, заслуживает выделение инфрадеятельностного уровня, который морфологически располагается в диапазоне между уровнем деятельности (автономной деятельности) и уровнем действий. В соответствии с системным принципом организации исследований данный уровень может быть назван уровнем деятельностных форм, а основное содержание его определяется конкретной функцией, реализация совокупности которых обеспечивает выполнение деятельности как таковой, а следовательно, и реализации мотива.

Данный уровень специфичен тем, что по степени сложности своей организации (по «морфологии») равнозначен сложности самой деятельности в целом; однако формально он ей нетождественен, поскольку не имеет самостоятельного мотива.

Наконец, при анализе сложных субъект-субъектных видов деятельности мы сталкиваемся с необходимостью выделения еще одного уровня, морфологически располагающегося даже выше деятельностного уровня, – *метадеятельности*. Специфика данного уровня состоит в том, что в ходе осуществления сложной, например управленческой, деятельности собственная индивидуальная деятельность руководителя имеет свой специфический предмет, а именно – деятельности других людей. Иными словами, в ходе своей деятельности субъект преобразует не столько конкретный объект внешнего мира, сколько организует деятельность других людей. Важно отметить, что практически любой субъект-субъектный

вид деятельности подразумевает (явно или имплицитно) наличие метадеятельностного уровня.

Подобное выделение уровней структурной организации деятельности является методологически обоснованным исходя из системного принципа организации исследования. Обозначенные уровни соответствуют (и не случайно) описанию уровней исследования *системы* как объекта изучения. Так, уровень автономной деятельности соответствует собственно системе, которая внутренне, психологически определяется через совокупность ведущих мотивов человека. Уровень инфрадеятельности есть субсистемный уровень, на котором должны подвергаться анализу важнейшие глобальные составляющие системы, выделяемые в соответствии с основными функциями осуществляемой деятельности. Наиболее ярко это можно продемонстрировать на примере управленческой деятельности, которая в рамках функционального подхода рассматривается именно через совокупность конкретных функций, которые в той или иной степени присущи каждому руководителю (подробнее о функциональном подходе см. ниже).

Далее, уровень действий есть компонентный уровень изучения деятельности как системы. Психологическим критерием выделения действия выступают цели. Именно цели делают действие осознанным и собственно целенаправленным, определяя тем самым его компонентный статус. В свою очередь, операции и функциональные блоки – это мельчайшие составляющие деятельности, без которых она, естественно, невозможна, но которые не могут (даже в своей совокупности) охарактеризовать продуктивную активность субъекта в целом. Соответственно рассматриваемому принципу проведения исследований – это элементный уровень анализа системного объекта.

Наконец, метадеятельностный уровень структурной организации деятельности соотносится с таким важнейшим свойством системы, как открытость, включенность ее в большие организационные структуры, в общий метаконтекст. Такими структурами могут выступать организация, в которой работает субъект, совместная деятельность и др. Это метасистемный уровень организации системы.

Таким образом, макроструктура деятельности может быть представлена в следующем виде (см. рис. 1).



Рис. 1. Принципы выделения уровней структурной организации деятельности

2.2.2. Функционально-динамическая парадигма ПАД

Согласно второму из основных подходов (функционально-динамическому), психологическую структуру любой деятельности образует устойчивый, постоянный набор ее основных компонентов. Все они объективно необходимы для реализации деятельности, а их совокупность обозначается понятием *инвариантной психологической структуры* деятельности. Правда, в разных психологических концепциях они обозначаются несколько различно. Так,

Б.Ф. Ломов использует понятие «основных составляющих» деятельности; В.Д. Шадриков – понятие «блока» психологической системы деятельности.

Основными компонентами инвариантной структуры деятельности являются: мотивация, целеобразование, информационная основа деятельности, антиципирование (прогнозирование) ее результатов, принятие решения, планирование, программирование, контроль, коррекция, а также оперативный образ объекта деятельности, система индивидуальных качеств субъекта и совокупность исполнительских действий. Взятые в своей *статике*, то есть в тех структурных психологических образованиях, которые их обеспечивают, эти компоненты являются основными «кирпичиками» деятельности. Но взятые в их *динамике* – функционировании – они же являются основными регулятивными процессами реализации деятельности.

Все основные, указанные выше структурные компоненты деятельности представлены в реальной деятельности в виде организованной и скоординированной целостности, то есть в таком виде, который является оптимальным с точки зрения достижения целей деятельности. Цель, интегрируя все компоненты деятельности, переводит их в так называемый «режим взаимодействия» (П.К. Анохин) в плане ее достижения. Тем самым совокупность основных компонентов деятельности предстает уже не только как их определенная структура, но и как целостная система. Для ее обозначения в психологии сложилось понятие психологической системы деятельности (ПСД). ПСД определяется как целостное единство психических структур субъекта и их всесторонних связей, которые побуждают, программируют, регулируют и реализуют деятельность и которые организованы в плане выполнения функций конкретной деятельности (см. рис. 2).

Любая ПСД формируется на базе индивидуальных качеств субъекта деятельности путем их построения, реструктурирования, исходя из мотивов, целей и условий деятельности. «Человек, – указывает В.Д. Шадриков, – во всем многообразии его потребностей, интересов, мировоззрений, убеждений, установок, жизненного опыта; особенностей отдельных психических функций; нейродинамических качеств; свойств личности является исходной структурой, на основе которой формируется психологическая система

деятельности. Одни и те же структуры человека как субъекта деятельности могут в разные периоды времени входить в разные ПСД. Для реализации отмеченной полифункциональности отдельные компоненты индивидуальной структуры человека должны при наличии определенных жестких морфологических и физиологических связей обладать относительной функциональной независимостью».

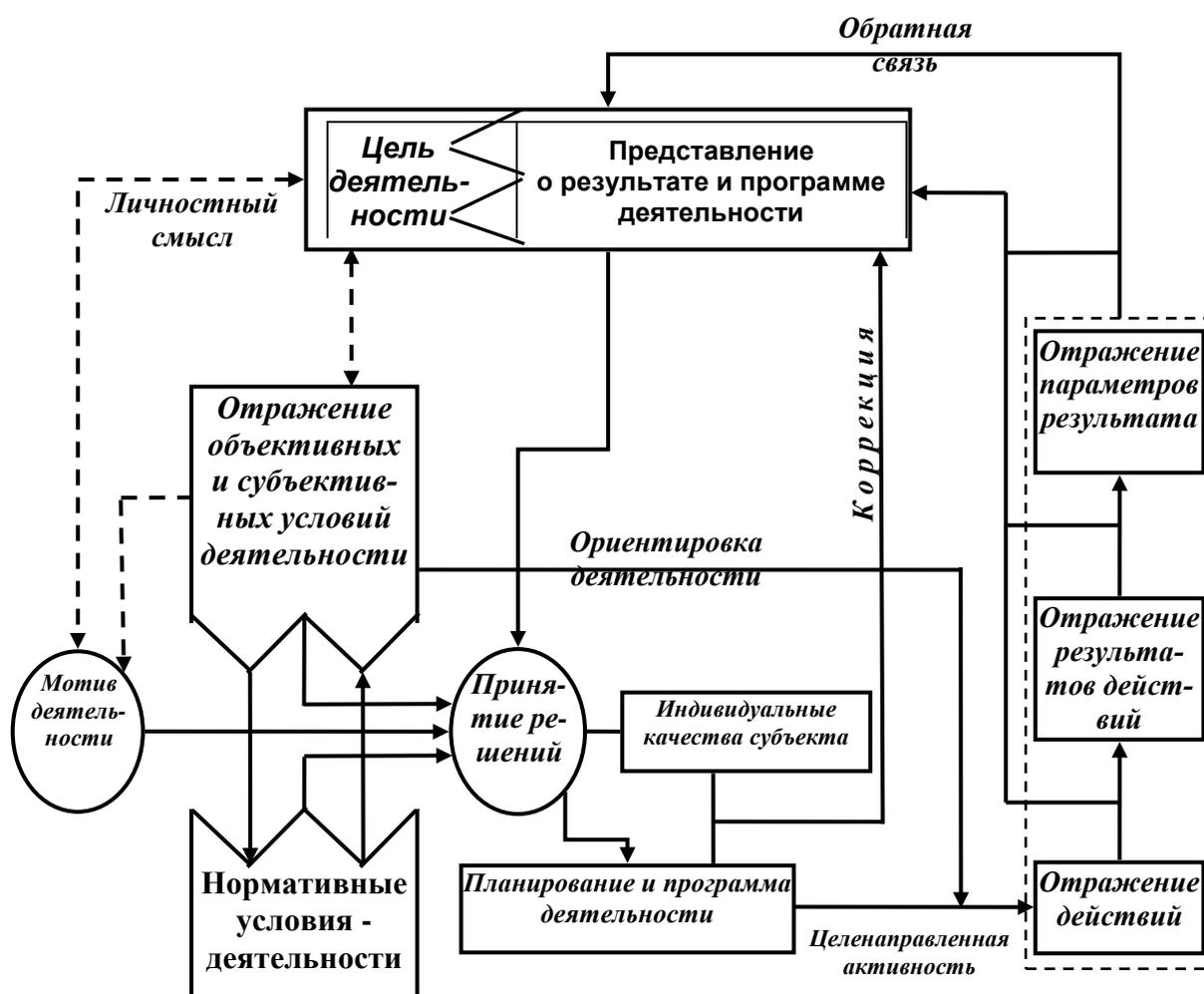


Рис. 2. Психологическая система деятельности

Процесс формирования ПСД обозначается понятием *системо-генеза*. В ходе данного процесса определяется компонентный состав системы, устанавливаются функциональные взаимосвязи между компонентами и происходит развитие отдельных компонентов в плане обеспечения достижения цели.

Важнейшим исходным и базовым компонентом деятельности является *мотивация*. Она реализует по отношению к деятельности как собственно побудительные, так и регулятивные функции; ди-

намизирует и организует всю систему деятельности. Совокупность мотивов объединяется в понятии мотивационной сферы личности, а в роли мотиваторов деятельности могут выступать самые различные психологические образования – потребности, интересы, установки, побуждения, стремления, влечения, социальные роли, нормы, ценности, личностные диспозиции и др.

Мотивация всегда представлена в деятельности не абстрактно, а конкретно, то есть в соотношении с *целями* деятельности. В результате соотношения мотивов деятельности с ее целями формируется важнейшее психологическое образование деятельности – ее *личностный смысл*. Существует также понятие вектора «мотив – цель», который уподобляется своеобразному «стержню», вокруг которого организуется вся система деятельности. Под целеобразованием понимается процесс формирования цели деятельности и ее конкретизации на подцели отдельных действий. Цель является идеальной формой представления результатов деятельности. Эта идеальная форма будущего результата складывается у человека до начала осуществления деятельности и в дальнейшем оказывает определяющее влияние на все ее содержание. Цель рассматривается в психологии в качестве системообразующего фактора деятельности. Это означает, что именно цель определяет собой содержание, структуру и динамику (временную организацию) деятельности.

Под *информационной основой деятельности* (ИОД) понимается совокупность информационных признаков, характеризующих предметные и субъективные условия деятельности, позволяющие организовать ее в соответствии с ее целями и мотивами. Эффективность профессиональной деятельности во многом определяется адекватностью, точностью и полнотой информационной основы деятельности. Рассматривая вопрос о содержании ИОД, В.Д. Шадриков указывает, что в психологическую систему деятельности входят те психические свойства субъекта, которые позволяют точно, своевременно и адекватно воспринять физический носитель профессионально важной информации (психофизические качества), психические свойства, способствующие установлению прагматической значимости тех или иных сигналов (интеллектуальные качества) и обеспечивающие процесс когнитивного научения, а также сами знания, являющиеся результатом этого научения. Сами же информационные признаки в форме физических носителей

(сигналов) в ПСД не входят. ИОД выступает в двух формах: материальной и идеальной. Материальная форма представлена совокупностью сигналов, несущих профессионально важную информацию. Идеальная форма представлена образами сигналов и их значением (знаниями). Они и выступают в качестве компонентов ПСД.

В ряде случаев, в операторских профессиях, в качестве ИОД выступает «концептуальная модель», представляющая собой некоторую «умственную картину» управляемого процесса, которая формируется на основе восприятия и декодирования сигналов, поступающих к оператору. Концептуальная модель представляет собой динамическую систему информационных признаков, отнесенную к объекту управления в целом и соотнесенную с субъектом деятельности. В концептуальной модели динамическая система информационных признаков приобретает черты целостного образа, развернутого во времени.

Прогнозирование тесно связано с целеобразованием, поскольку формулировка (или выбор) целей всегда опирается на прогноз будущих событий, а также антиципируемых изменений объекта и условий деятельности. С психологической точки зрения процесс прогнозирования базируется на фундаментальной способности человека к предвосхищению – антиципации будущего. В свою очередь, антиципация является главной формой так называемого опережающего отражения субъектом действительности. Важной особенностью антиципации и прогнозирования является то, что они имеют уровневое строение. Это означает, что они могут реализоваться с использованием совершенно различных психических процессов и механизмов. В настоящее время описано шесть основных уровней антиципации: субсенсорная, сенсорная, перцептивная, представленческая, речемыслительная и рефлексивная.

Далее, следующий базовый компонент – *принятие решения* – занимает в структуре деятельности центральное, иерархически главное положение. Основная функция принятия решения – снятие (или уменьшение) прагматической неопределенности и определение способов действия в конкретных ситуациях. Это своего рода «мост» от фазы ориентировки в деятельностных ситуациях к фазе построения и осуществления исполнительских действий. Процессы принятия решения оказывают наиболее сильное, определяющее

влияние как на результативные параметры деятельности, так и на ее процессуальные особенности.

Процесс принятия решения (ПР) дифференцируется на ряд основных этапов: 1) этап ориентировки в ситуации неопределенности, определение ее вида и типа, а также системы требований к итоговому решению; 2) этап информационной подготовки решения, связанный с поиском и анализом возможных путей снятия исходной неопределенности, а также с оценкой возможных результатов и последствий принятия тех или иных альтернатив; 3) этап собственно принятия решения, на котором осуществляется выбор одной из нескольких сформулированных ранее альтернатив; 4) этап реализации выбора («исполнение»); 5) этап коррекции и (или) компенсации принятого решения. В основе любого процесса ПР, независимо от его вида и типа, лежит обязательный набор его основных компонентов. Они обозначаются понятием формальной структуры процесса ПР и включают в себя следующие образования: информационная основа решения, критерии, правила, способы, альтернативы, гипотезы, ценности, нормы и цели.

Процесс *планирования* направлен на конкретизацию вырабатываемых субъектом решений и определения *программы деятельности*. Различают три основных вида (уровня сложности) планирования: «работа по ориентирам», «работа по образцам» и планирование с учетом предполагаемых изменений условий, в том числе и вероятного возникновения новых событий и факторов деятельности. Содержание процесса планирования имеет в своей основе определенную последовательность нескольких основных этапов. Они составляют временную структуру планирования: 1. Общая ориентировка в ситуации, определение основных трудностей для достижения стоящих перед субъектом целей. 2. Выработка ряда альтернативных вариантов выхода из сложившейся ситуации. 3. Сравнительный анализ этих вариантов, «взвешивание» их преимуществ и недостатков, а также определение «цены», которой потребует реализация каждого из них. 4. Собственно выбор того или иного варианта, максимизирующего вероятность достижения целей деятельности. 5. Конкретизация и детализация этого варианта и разработка «технологии» его осуществления. 6. Реализация плана. 7. Оценка эффективности; внесение в случае необходимости коррекции в не-

го; сопоставление реально достигнутых результатов с исходными целями.

Два следующих функциональных компонента («блока») психологической системы деятельности – *контроль* и *коррекция* – тесно взаимосвязаны и взаимообусловлены. Сущность контроля, который реально представлен в деятельности в основном как самоконтроль, состоит в сопоставлении идеальной формы антиципированных результатов деятельности (конечных и промежуточных) с реально достигаемыми результатами. При этом в ходе деятельности складывается система субъективных эталонов, служащих для оценки реальных результатов. Если между эталонами и реально достигаемыми результатами нет значимых рассогласований, то деятельность и (или) действие считаются выполненными и имеет место переход к следующим деятельностным циклам. Если же такое рассогласование обнаруживается субъектом, то возникает необходимость в коррекции полученного результата. Коррекция разворачивается, таким образом, на основе получения «обратносвязевой» информации о достигаемых результатах, а мера ее представленности определяется степенью расхождения между антиципируемыми и реальными результатами. Благодаря процессам Контроля, самоконтроля и коррекции общая структура деятельности приобретает не линейный, а замкнутый – «кольцеобразный» характер, что обеспечивает ее адаптивность, гибкость, способность к перестройкам при изменении внешних и внутренних условий.

Вопросы для самопроверки

1. Каковы основные парадигмы психологического анализа деятельности и в чем их отличие?
2. Что рассматривается в качестве основного компонента психологической структуры деятельности?
3. Каково структурно-уровневое строение деятельности?
4. Что такое психологическая структура деятельности и каков ее компонентный состав?
5. В чем заключается сущность «кольцеобразного» принципа организации деятельности?

Литература

1. Выготский Л.С. Собр. соч.: В 6 т. Т. 2. М., 1982 – 1984.
2. Карпов А.В. Психологический анализ трудовой деятельности. Ярославль, 1988.
3. Карпов А.В. Метасистемная организация уровневых структур психики. М., 2004.
4. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М., 1975.
5. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.
6. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. М., 1946.
7. Шадриков В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. М., 1982.

2.3. Основные типы и виды деятельности

Деятельность человека не только предельно сложна по содержанию и строению, но и крайне разнообразна в своих общих разновидностях и конкретных проявлениях. Для характеристики такого разнообразия используется термин "*полиморфизм*" типов и видов деятельности. Причем он настолько выражен, что разновидности деятельности в принципе не могут быть упорядочены и систематизированы на базе какого-либо одного параметра – основания классификации. Сколько-нибудь полная систематизация видов деятельности и, следовательно, их классификация требует использования сразу нескольких оснований – критериев выделения видов и типов деятельности. По отношению к категории деятельности должен быть применен общенаучный принцип *дополнительности*, согласно которому система, особенно сложная, требует нескольких взаимодополняющих описаний и интерпретаций. Рассмотрим некоторые из них.

Традиционно принято считать, что основным и психологически главным разделением деятельности на ее типы является дифференциация деятельности на *трудовую*, *игровую* и *учебную*. Трудовая деятельность отличается от двух других типов тем, что предполагает получение какого-либо общественно значимого продукта, результата, создание так называемых «потребительных стоимостей». Для игровой и учебной деятельности этот результат является

не общественно, а индивидуально значимым; не продуктивным, а репродуктивным. Он состоит в конечном итоге в освоении субъектом социально выработанного опыта, знаний и пр. Понятно, что освоение общественного опыта происходит не только в процессе учения (хотя именно здесь оно выражено наиболее явно, ярко и полно, составляет суть этой деятельности). В игровой деятельности в не меньшей степени разворачивается тот же самый процесс освоения социального опыта, хотя он представлен здесь в иных формах и процессах. Следует отметить также, что наиболее ярким специфическим признаком игровой деятельности является то, что, в отличие от учения, труда, главным ее мотивом выступает сам процесс деятельности, а не ее результат.

Указанные виды деятельности сменяют друг друга в онтогенезе и обозначаются понятием *ведущего вида* деятельности для каждого из основных возрастных этапов. Ведущая – это такая деятельность, выполнение которой определяет возникновение и формирование основных психологических новообразований человека на какой-либо ступени его развития.

Столь же фундаментальным и общим является разделение деятельности на *индивидуальную* и *совместную*. Совместная деятельность реализуется, в отличие от индивидуальной, так называемым коллективным субъектом, т.е. двумя или более людьми, имеющими общую цель. Другими важнейшими признаками совместной деятельности являются: пространственное и временное сопричастие участников деятельности, ролевая и инструментальная дифференциация участников на тех или иных задачах, наличие управляющего (организующего) компонента – либо лидера, либо руководителя. Совместная деятельность также внутренне неоднородна и подразделяется на подтипы: например, на непосредственно-совместную «деятельность вместе» и опосредствованно-совместную – «деятельность рядом».

Наиболее традиционной и простой является, видимо, классификация видов деятельности по их *предметной сфере*, то есть по *профессиональной принадлежности*. В результате выделяются все те профессии, которые существуют сегодня, а также специальности внутри этих профессий.

Производной от предыдущей, но значительно более обобщенной выступает классификация профессий, разработанная Е.А. Кли-

мовым в целях организации профориентационной работы. Согласно данной классификации, выделяется пять основных типов профессиональной деятельности. Это профессии типов «человек – техника», «человек – человек», «человек – природа», «человек – знак», «человек – художественный образ».

Далее, предельно общим является дихотомическое разделение деятельности на так называемую *внешнюю* и *внутреннюю*. При этом под внешней понимают все виды, типы и процессы деятельности, которые сопровождаются эксплицированными, то есть объективированными проявлениями ее исполнительских компонентов – движениями, действиями, экспрессией, коммуникациями и пр. Внутренняя деятельность разворачивается в интрапсихическом плане, а в качестве ее синонима часто используется термин «психическая деятельность», что, однако, не вполне корректно. Принято считать также, что между внешней и внутренней деятельностью существует генетическая связь, поскольку вторая формируется в процессе онтогенеза на основе первой посредством механизма *интериоризации*. Интериоризация в самом общем виде может быть определена как формирование структур и процессов психики на основе усвоения структур и способов внешней социально опосредствованной деятельности.

Деятельность также принято делить на *исполнительскую* и *управленческую* (организационную). Первая характеризуется тем, что субъект труда непосредственно воздействует на его предмет, хотя и контактирует при этом с другими субъектами. Вторая же (управленческая) обычно не предусматривает такого прямого воздействия. Она, однако, обязательно предполагает организацию одним субъектом деятельности других людей, а также иерархичность их соподчинения. Управленческая деятельность обозначается также понятием *метадеятельности* – «деятельности по организации других деятельностей».

С практической точки зрения целесообразно дифференцировать деятельность в зависимости от *условий* ее выполнения. По данному основанию различают деятельность в комфортных, нормальных, допустимых, параэкстремальных и экстремальных условиях. В зависимости от изменения условий существенно меняется так называемая «психофизиологическая цена» деятельности, ее напряженность, а также результативные параметры.

В прикладном отношении важным является также разделение деятельности на *непосредственную* и *опосредствованную* («дистанционную»). В первом случае субъект труда непосредственно воздействует на предмет и столь же непосредственно получает информацию о его состоянии. Во втором случае нет ни того, ни другого: информация о предмете труда предоставляется человеку через опосредствующие звенья – чаще всего в знаковом виде на табло, пультах, индикационных устройствах. Свои воздействия на предмет труда человек также осуществляет не прямо, а путем определенных органов управления. Наиболее характерным примером опосредствованных, дистанционных видов деятельности является деятельность операторского типа.

Традиционно используемым, но уже в значительной степени устаревшим и весьма условным является разделение деятельности на «умственную» (интеллектуальную) и «физическую». Суть этого разделения понятна без комментариев; отметим лишь, что, наряду с двумя указанными, существует множество таких разновидностей деятельности, которые включают и физический, и интеллектуальный компоненты одновременно, хотя и в разной пропорции.

Наряду с отмеченными, существуют и многочисленные иные способы систематизации видов деятельности. Это, например, ее разделение на «творческие» и «репродуктивные» (рутинные) виды; дифференциация на так называемую «инициативную» (добровольную) и «навязанную» (принудительную) деятельность; разделение деятельности по характеру итогового продукта – «парциальная» (частичная) и «полная» деятельность.

В заключение отметим, что важным следствием принципа множественности описаний и классификаций видов деятельности является то, что любая отдельно взятая деятельность может и должна быть охарактеризована набором, точнее – *симптомокомплексом* ведущих параметров, каждый из которых конкретизирует по отношению к ней то или иное – рассмотренное выше основание классификации. Например, деятельность руководителя – это одновременно и трудовая, и управленческая, и интеллектуальная, и опосредствованная, и преимущественно – индивидуальная деятельность.

Во всех них, однако, сохраняется общая психологическая структура деятельности, рассмотренная в предыдущем параграфе (инвариантная структура деятельности – ее психологическая «ар-

хитектоника»). Вместе с тем мера выраженности отдельных компонентов этой структуры, их «вес» и функциональная роль в процессе деятельности, а также формы и способы организации отдельных компонентов значимо различаются в зависимости от того или иного вида, типа деятельности. В силу этого, для правильного и полного представления о психологическом содержании и структуре трудовой деятельности необходимо рассмотреть основные варианты указанных различий и те закономерности, которым они подчиняются.

Следует иметь в виду, что проблема систематики типов и видов деятельности в целом и вопрос о классификации профессий в частности очень сложны и запутанны. В частности, существующее сегодня использование терминов «вид» и «тип» деятельности (см., например, выделение игрового, учебного и трудового *видов* деятельности как основных, хотя в действительности каждый из них включает в себя множество конкретных разновидностей и уже поэтому является не видом, а типом). Под видом деятельности следует понимать *конкретную* профессиональную (или непрофессиональную) деятельность, характеризующуюся спецификой предмета, условий, содержания и требований к ней. Ряд сходных в том или ином отношении видов объединяются в типы; в данном параграфе были рассмотрены основные среди них. Например, совместная деятельность – это именно тип (а не вид) деятельности, поскольку она имеет общий специфицирующий признак (наличие не одного, а нескольких организованных субъектов), но в то же время включает в себя огромное количество конкретных разновидностей.

Вместе с тем сложность «мира деятельности» не исчерпывается сказанным. Дело в том, что, помимо множества видов и типов деятельности, существует и еще одна – предельно общая и столь же важная дифференциация всех деятельностей на два основных *класса*. К первому из них относятся все виды и типы деятельности, в которых в качестве их непосредственного предмета выступает любая объективная реальность, любой внешний объект, любая вещь или их совокупность. Предметы всех видов деятельности данного класса имеют общую особенность: они лишены «одушевленности» – субъектности; это именно материальные объекты. Данный класс охватывает огромное количество конкретных видов и типов трудовой деятельности; он наиболее широко представлен в

сложившемся разделении труда; одновременно он является и наиболее традиционным предметом рассмотрения в психологии труда.

Вместе с тем существует и второй не менее важный и общий класс. К нему относятся все виды и типы деятельности, непосредственным предметом которых является уже не сугубо материальный объект, а «одушевленный» субъект – человек. Предмет деятельности в них – субъект как таковой. Напомним, что именно предмет является основным – конституирующим саму деятельность ее компонентом, а свойство предметности – важнейшим атрибутивным свойством деятельности как таковой. Таким образом, в данном классе деятельности предметом выступает столь специфический во всех отношениях объект реальности, каковым является субъект. К такого рода деятельности относится, например, деятельность руководителя, педагога, врача и т.п. Данный класс обозначается через понятие "*субъект-субъектная* деятельность". Включая в себя также типы субъект-объектной деятельности, огромное количество конкретных, частных видов деятельности, он имеет и общий фундаментальный признак – представленность в качестве предмета деятельности «других людей» – субъектов («социальных объектов», по Дж. Брунеру).

Следует особо подчеркнуть, что именно субъект-субъектные виды и типы деятельности характеризуются одновременно и наибольшей сложностью, и наибольшей значимостью для общественного разделения труда, и наибольшей перспективностью с точки зрения эволюции форм трудовой деятельности. Они к тому же и значительно богаче содержанием, в особенности – психологическим. В связи с этим необходимо указать на одну из важнейших тенденций, закономерностей развития психологии труда как научной дисциплины. Психология труда, явившись своеобразным «ответом» на практические запросы общества и экономики, изучала и изучает в основном те виды и типы деятельности, которые наиболее представлены в конкретный исторический период развития общества. Изменения в содержании видов и типов деятельности ведут к изменениям проблематики и тематики психологии труда. В силу этого, на относительно ранних (и последующих) этапах своего развития психология труда изучала в основном субъект-объектные виды и типы деятельности. Они, однако, все более уступают место в настоящее время под влиянием автоматизации, ме-

ханизации, компьютеризации и других тенденций развития форм деятельности субъект-субъектным типам. Последние уже сейчас намного превосходят по степени сложности и общественной значимости первые. Они, однако, значительно более сложны и в плане их изучения, а потому исследованы в существенно меньшей мере. Вместе с тем без их включения в сферу психологии труда ее развитие уже невозможно. Можно сказать и резче: либо психология труда будет и дальше их игнорировать, постепенно превращаясь в «мертвую науку», либо она включит их в свой состав и, более того, сделает их предметом своего основного внимания. Современная психология труда должна быть психологической дисциплиной, изучающей прежде всего субъект-субъектные типы и виды деятельности.

Разделяя субъект-объектные и субъект-субъектные типы деятельности, следует, конечно, учитывать и определенную условность такой дифференциации. Дело в том, что в реальности «чисто» субъект-объектные и «чисто» субъект-субъектные виды – это, скорее, исключение, чем правило. Практически любая реальная деятельность включает в себя элементы обоих этих классов, хотя и с очень разной пропорцией. Например, деятельность руководителя, являясь типичным представителем субъект-субъектного класса, в то же время предполагает и взаимодействие с непосредственным объектом деятельности – управляемой организацией, точнее, с ее «операционной системой».

В зависимости от того, к какому из двух основных классов относится та или иная деятельность, значимо варьируют ее основные психологические особенности и даже ее структурно-психологические характеристики. Особенно ярко эти различия проявляются в относительно наиболее сложных видах деятельности, входящих в каждый из указанных классов, – управленческой и операторской. В силу этого, а также по причине наибольшей практической и общественной значимости указанных типов деятельности отметим их основные специфические особенности.

Психологическая специфика *операторской* деятельности определяется двумя основными чертами. Во-первых, она организована по *дистанционному* принципу и носит опосредствованный характер. Это означает, что человек (оператор) как субъект труда не взаимодействует непосредственно в процессе труда с объектом

своей деятельности. Такое взаимодействие опосредствуется сложными техническими устройствами, а сам оператор может располагаться достаточно далеко от объекта своего труда. Во-вторых, сутью этой деятельности является *управление* некоторым сложным техническим (или каким-либо иным) производственным процессом. Для этого оператор реализует свою главную роль в системе «человек – машина», заключающуюся в регулировании управляемого процесса на основе получения, переработки информации; выработки адекватных решений и воплощении их в исполнительские (командные) действия.

Таким образом, дистанционный (опосредствованный) характер труда оператора, а также сама суть его деятельности (управление, регулирование) определяют психологическую специфику операторской деятельности. Она состоит в том, что в данной деятельности на первый план выступают процессы, механизмы и закономерности *информационного взаимодействия* человека-оператора и технических звеньев управляемой системы. Деятельность оператора во многом строится именно как такое взаимодействие. Структурно и содержательно в деятельности оператора доминируют те ее аспекты, которые обеспечивают процессы информационного взаимодействия оператора и управляемой им системы.

Рассмотренные особенности операторской деятельности приводят к тому, что при сохранении в ней инвариантной психологической структуры основных компонентов ее общая структура существенно модифицируется. Он организуется таким образом, чтобы оптимально обеспечить процессы информационного взаимодействия оператора с техническими устройствами. Поэтому и общую структуру данной деятельности обычно представляют в виде определенной – закономерной и инвариантной последовательности этапов информационного взаимодействия оператора и управляемого процесса (см. рис. 3).

1. Прием информации. На данном этапе осуществляется восприятие поступающей информации об объектах управления и тех свойствах окружающей среды и системы «человек – машина» (СЧМ) в целом, которые важны для решения задачи, поставленной перед этой системой. Здесь осуществляются такие действия, как обнаружение сигналов, выделение из их совокупности наиболее значимых, их расшифровка и декодирование; в результате у опера-

тора складывается предварительное представление о состоянии управляемого объекта: информация приводится к виду, пригодному для оценки и принятия решения.

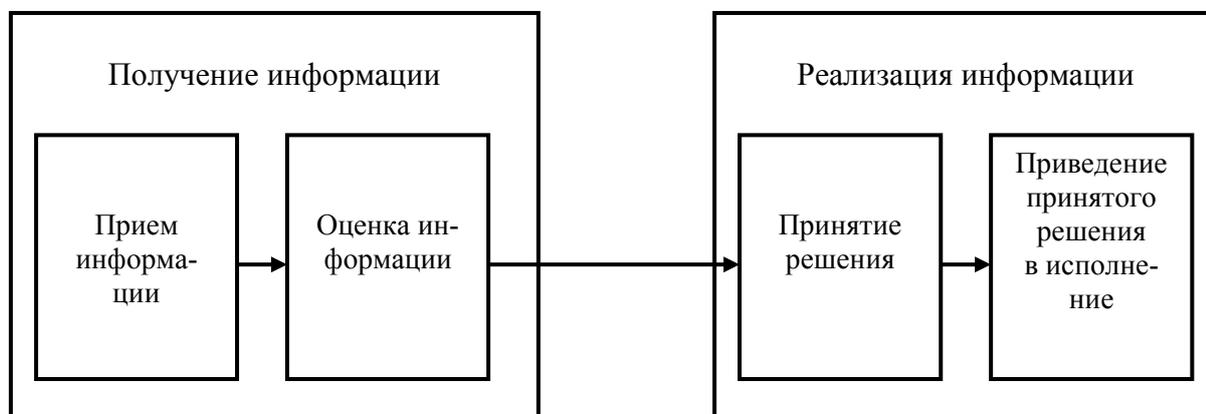


Рис. 3. Этапы деятельности оператора

2. Оценка и переработка информации. На данном этапе производится сопоставление заданных и текущих (реальных) режимов работы СЧМ, производится анализ и обобщение информации, выделяются критические объекты и ситуации и на основе заранее известных критериев важности и срочности определяется очередность переработки информации. Качество выполнения данного этапа во многом зависит от принятых способов кодирования информации и возможностей оператора по ее декодированию. На данном этапе оператором могут выполняться такие действия, как запоминание информации, извлечение ее из памяти, декодирование и пр.

3. Принятие решения. Решение о необходимых действиях принимается на основе проведенного анализа и оценки информации, а также на основе других известных сведений о целях и условиях работы системы, возможных способах действия, последствиях правильных и ошибочных действий и т.д. Время принятия решения существенным образом зависит от энтропии (разнообразия) множества альтернатив.

4. Реализация принятого решения. На данном этапе осуществляется приведение принятого решения в исполнение путем выполнения определенных действий или отдачи соответствующих распоряжений. Отдельными действиями на данном этапе являются: перекодирование принятого решения в машинный код, поиск нуж-

ного органа управления, манипуляция с ним, контроль правильности исполнения.

Не менее четко и явно выражена психологическая специфика в другом типе деятельности – *управленческом*, хотя его отличительные особенности во многом качественно иные, нежели в операторской деятельности. При этом следует подчеркнуть, что операторская и управленческая деятельность, как это ни парадоксально, характеризуется и важными общими особенностями. И та и другая направлены на управление некоторыми процессами, на решение, прежде всего, организационных задач, на регуляцию. Можно видеть, таким образом, что субъект-объектные и субъект-субъектные типы деятельности сближаются, «сходятся» через наиболее сложных, развитых и богатых содержанием их «представителей».

Вместе с тем операторская и управленческая деятельность качественно различны по своему предмету, по тем объектам, с которыми взаимодействует субъект труда, по своему «материалу». Отсюда вытекают глубокие и множественные различия этих типов деятельности, а также специфика управленческой деятельности в целом.

Управленческая деятельность – это класс видов профессиональной деятельности, специфика которого определяется ее основной задачей – необходимостью организации людей по иерархическому принципу для достижения общих целей. Она характеризуется рядом основных психологических особенностей.

1. Эта деятельность характеризуется не прямой, а опосредствованной связью с конечными результатами функционирования той или иной организации. Руководитель обычно не должен сам участвовать в создании конечных результатов. Этим управленческая деятельность отличается от исполнительской.

2. Она специфична и по своему предмету. Им выступают, как уже отмечалось, столь своеобразные (и даже – уникальные) во всех отношениях объекты, каковыми являются другие люди. Поэтому в управленческой деятельности субъект и объект труда не только идентичны по своей сложности, но и тождественны по своим основным, прежде всего психологическим, особенностям.

3. Управленческая деятельность специфична и по своему процессу. Ее суть – организация деятельности других людей, т.е. «деятельность по организации деятельности» (как бы «деятельность

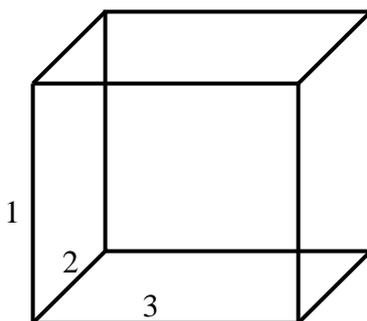
второго порядка»). Это свойство рассматривается в теории как основное – атрибутивное для управленческой деятельности. Поэтому она может быть обозначена как метадеятельность.

4. По своему содержанию управленческая деятельность представляет собой реализацию определенных универсальных управленческих функций (целеполагание, планирование, прогнозирование, мотивирование, принятие решения, контроль и др.). Система этих функций присуща любой управленческой деятельности, независимо от ее конкретного вида, хотя степень их выраженности может в каждом случае меняться. Поэтому система инвариантных управленческих функций является еще одной из ее основных характеристик.

Более того, положение о функциональной природе управленческой деятельности – основное и важнейшее в современной психологии управления. Считается, что именно эта особенность является уникальной и определяющей чертой управленческой деятельности. Психологическое содержание этой деятельности, ее структуру и организацию поэтому принято раскрывать через характеристику системы основных управленческих функций.

С точки зрения современных представлений структура управленческих функций раскрывается следующим образом. В качестве основы данной структуры используется сочетание трех главных критериев. Они определяются самим содержанием управленческой деятельности и зафиксированы в понятии «основные измерения управленческого труда». Во-первых, это измерение, связанное с организацией и регуляцией непосредственно деятельности управления (деятельностно-административное измерение). Во-вторых, это измерение, связанное с воздействием на важнейший, наиболее специфический компонент управленческой деятельности (на других людей, персонал) – кадровое измерение. В-третьих, это измерение, связанное с направленностью управленческой деятельности на организацию самого технологического процесса – производственно-технологическое измерение. Эти три измерения образуют три «вектора» управленческой деятельности и задают ее общее «пространство» (см. рис. 4). Они же являются и основаниями для выделения трех главных категорий управленческих функций. Кроме того, их реальная взаимосвязанность и комплексность требуют выделения еще одной категории функций – синтетических ком-

плексных, то есть производных от взаимодействия трех отмеченных категорий функций.



**Рис. 4. Три измерения управленческой деятельности:
1 – производственно-технические функции; 2 – кадровые функции; 3 – организационно-административные функции**

В связи со сказанным все управленческие функции образуют структуру, включающую четыре основные группы:

1) деятельностно-административные функции: целеполагание, прогнозирование, планирование, организация исполнения, мотивирование, принятие решений, коммуникация, контроль, коррекция;

2) кадровые функции: управление персоналом, дисциплинарная, воспитательная, арбитражная, психотерапевтическая;

3) производственно-технологические функции: оперативного управления, материально-технического обеспечения, инновационная, маркетинговая;

4) производные (синтетические, комплексные) функции: интеграционная, стратегическая, представительская, экспертно-консультативная, стабилизационная.

Одной из важнейших особенностей функций первой группы – административных – является то, что в своей совокупности они образуют целостный цикл управления, который может реализовываться как в макро-, так и в микромасштабах времени. Этот цикл управления, начинаясь с функции целеполагания и проходя затем через другие функции, завершается контрольно-коррекционной функцией.

Основные управленческие функции второй группы – кадровые – в психологии управления принято упорядочивать на основе «хронологического критерия», то есть времени их реализации в

процессе организационного функционирования. Они могут быть описаны с различной степенью детализации, однако чаще всего отмечаются следующие направления и этапы управления трудовыми ресурсами: формирование кадровой политики организации; кадровое планирование; разработка профессионально-квалификационных требований к персоналу; набор персонала; отбор персонала; определение системы заработной платы и льгот; организация системы стимулирования; профессиональная адаптация; подбор и расстановка персонала; профессиональная подготовка и переподготовка персонала; оценка персонала; повышение, понижение, перевод, увольнение персонала; подготовка руководящих кадров; управление карьерным продвижением и перемещением.

Необходимость управленческих функций третьей группы – производственно-технологических – связана с тем, что деятельность практически любой организационной системы направлена в конечном итоге на создание определенных продуктов, на получение социально значимых ценностей – товаров, услуг и др. Поэтому любая организация включает в качестве своего основного звена так называемую операционную систему, непосредственно направленную на создание итогового продукта деятельности. Регулируя ее, руководитель реализует функцию оперативного управления, а также тесно связанные с ней маркетинговую и инновационную функции.

Наконец, выделяется еще одна группа управленческих функций – производные, комплексные. По своему содержанию они являются производными от всех остальных групп функций и строятся на основе их объединения. Суть так называемой интеграционной функции состоит в координации всех – частных и общих – аспектов, задач, функций управленческой деятельности и придании им, по возможности, более целостного и непротиворечивого характера. Другая – стратегическая – наиболее характерна для руководителей высшего звена и определяется как «управление управлением» (что, в свою очередь, совершенно нетипично для руководителей низшего звена) Осуществляя представительскую функцию, руководитель защищает интересы возглавляемой им организации и (или) группы на различных уровнях внутриорганизационной вертикали, а также во взаимодействиях организации с внешним окружением. Кроме того, в эту же группу входят и такие обобщенные функции, как административная и стабилизационная.

Вопросы для самопроверки

1. Какие существуют основания для классификации видов и типов профессиональной деятельности?
2. В чем различие понятий «вид» и «тип» профессиональной деятельности?
3. В чем сущность и своеобразие деятельности операторского типа?
4. В чем сущность и психологическое содержание управленческой деятельности?
5. Сравните деятельности «субъект-объектного» и «субъект-субъектного» типов.

Литература

1. Зинченко В.П., Мунипов В.М. Основы эргономики. М., 1982.
2. Инженерная психология: учебник для вузов. М., 1984.
3. Карпов А.В. Психология менеджмента. М., 1999.
4. Климов Е.А. Психология труда. М., 1998.
5. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М., 1975.
6. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.
7. Суходольский Г.В. Основы психологической теории деятельности. Л., 1994.
8. Человеческий фактор: В 6 т. / Под ред. Г. Салвенди. М., 1990.

2.4. Психологическая структура совместной деятельности

Философско-методологическое обоснование психологического анализа совместной деятельности было дано С.Л. Рубинштейном. Разрабатывая основы общепсихологической теории деятельности в начале 1920-х гг., он указывал, что деятельность как философская категория – это исходно не деятельность *субъекта*, а всегда деятельность *субъектов*, т.е. совместная деятельность.

Первые систематические исследования совместной деятельности в отечественной психологии относятся к началу 1960-х гг. Впоследствии к данной проблематике обращаются такие ученые, как

К.А. Абульханова-Славская, Б.Ф. Ломов, А.И. Донцов, А.Л. Журавлев, Н.Н. Обозов, А.В. Петровский, Л.И. Уманский, А.С. Чернышов и др.

Совместную деятельность от индивидуальной, в первую очередь, отличает наличие взаимодействия между участниками деятельности, взаимодействия, которое преобразует, изменяет их индивидуальную деятельность, взаимодействия, направленного на достижение общего результата. Такое взаимодействие мы наблюдаем в тех случаях, когда действия одного человека или группы лиц обуславливают определенные действия других людей, а действия последних способны повлиять на действия первых и т.д.

А.Л. Журавлев, раскрывая вопрос о соотношении индивидуальной и совместной деятельности, обращает внимание на четыре ключевых момента. Во-первых, индивидуальные деятельности являются составными элементами или частями целостной совместной деятельности, поэтому их соотношение друг с другом целесообразно рассматривать как соотношение частей и целого. Во-вторых, в абсолютно изолированном виде индивидуальной деятельности не существует, реально она всегда включена в структуру совместной деятельности. В-третьих, совместная деятельность не является простой суммой составляющих ее индивидуальных деятельностей, а существует как такое целое, которое больше суммы его частей (это большее достигается как раз за счет взаимодействия, т.е. построения социальных отношений). В-четвертых, компонентный состав индивидуальной деятельности, включенной в совместную деятельность, сохраняется, но изменяется качественно по содержанию. Таким образом, схемы описания компонентов психологической структуры индивидуальной и совместной деятельности аналогичны:

1. Цель деятельности. Общая цель совместной деятельности – идеально представленный будущий результат, которого стремится достичь субъект совместной деятельности (бригада, команда, экипаж или другая аналогичная общность людей).

2. Мотив деятельности. Общий мотив совместной деятельности – то, что побуждает группу к совместному выполнению деятельности. Это не значит, что, выполняя совместную деятельность, ее участники лишены индивидуальных мотивов. Соотношение групповых (т.е. общих для всех) и индивидуальных мотивов в совместной деятельности не постоянная величина. По мере развития

группы снижается доля индивидуальных мотивов и возрастает значение общих.

3. Действия. Совместные действия, действия, необходимые для реализации задач совместной деятельности. Данные действия могут быть представлены как в виде групповых средств, способов, приемов, так и в виде индивидуальных, но подчиненных общим целям деятельности.

4. Результат деятельности. Общий результат совместной деятельности завершает ее структуру. Как и при анализе индивидуальной деятельности, необходимо различать объективный результат и его субъективную представленность. Субъективная оценка результата совместной деятельности – это одновременно и оценка каждого члена группы, и коллективная оценка.

Общим по отношению ко всем структурным компонентам совместной деятельности выступает следующее положение: важнейшим условием выполнения совместной деятельности являются процессы распределения, объединения (интегрирования), согласования (координации) и управления индивидуальными целями, мотивами, действиями и результатами. Перечисленные процессы лежат в основе любого из компонентов структуры совместной деятельности. Они же обеспечивают своеобразие совместной деятельности, так как они и есть процессы, обеспечивающие взаимодействие участников совместной деятельности.

Психологи оперируют понятием деятельности, разработанным в философии и наполненным диалектическим содержанием. Для философов любая деятельность совместна, так как она социальна. Для решения задач психологического исследования необходимо конкретизировать собственно психологическое содержание понятия совместной деятельности. Операциональное понятие совместной деятельности включает ряд параметров, или признаков, отличающих ее от индивидуальной.

Все вышесказанное можно обобщить, выделив основные *признаки совместной деятельности*. К ним относятся:

- 1) наличие единой цели для всех включенных в деятельность участников;
- 2) побуждение работать вместе, т.е. помимо индивидуальных мотивов должна формироваться общая мотивация;

3) разделение деятельности на функционально связанные составляющие, т.е. распределение функций между членами группы;

4) интеграция индивидуальных деятельностей, взаимосвязь и взаимозависимость отдельных участников деятельности;

5) согласование и координация функционально распределенных (пункт 3) и интегрированных (пункт 4) индивидуальных деятельностей;

б) наличие управления: именно управление позволяет добиться тех характеристик совместной деятельности, которые перечислены в пунктах 3-5;

7) единый конечный результат;

8) единое пространственно-временное функционирование участников совместной деятельности.

Для того чтобы убедиться, что все перечисленные признаки – необходимые характеристики совместной деятельности, достаточно представить себе команду рыболовецкого траулера, бригаду строителей или любую другую реально действующую группу. У такой группы всегда есть общая цель, общие мотивы, ее деятельность опирается на процессы интеграции и одновременно функционального распределения. Такой группой обязательно кто-то руководит. Такая группа добивается общего результата, которого невозможно добиться одному. В психологии такую группу определяют как коллективный субъект деятельности (более подробно характеристики коллективного субъекта деятельности изложены в третьей главе данного учебного пособия).

Вопросы для самопроверки

1. В чем состоит принципиальное отличие совместной деятельности от индивидуальной?

2. Что является системообразующим фактором в совместной деятельности? Почему?

Литература

1. Журавлев А.Л. Развитие концепции совместной деятельности в современной отечественной психологии // Совместная деятельность в условиях организационно-экономических изменений. М., 1997. С. 6–15.

2. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1984.

2.5. Психологические механизмы формирования деятельности

Деятельность осуществляется с помощью системы разнообразных действий. Действие может служить элементом анализа деятельности, т.е. наименьшей подсистемой, сохраняющей все характеристики целого и неделимой на более мелкие части. *Действие – относительно завершённый элемент деятельности, направленный на достижение определенной, промежуточной для деятельности в целом и осознаваемой цели.* Действие может быть как внешним, выполняемым в развернутой форме с участием двигательного аппарата и органов чувств, так и внутренним, выполняемым во внутреннем плане.

Несмотря на включенность в деятельность, действие – относительно самостоятельный процесс. Признаком самостоятельности является направленность действия на достижение сознательно поставленной цели. В отличие от собственно деятельности действие часто не имеет своего мотива, а подчиняется общему мотиву деятельности. Относительная самостоятельность выражается также и в том, что одно действие может входить в разную деятельность. При этом сохраняется основная цель действия, но меняется лишь мотивация и смысл для субъекта. В разных видах труда действия отличаются, но все имеют и общие признаки:

- целесообразность (целенаправленность);
- адекватность текущему состоянию объекта труда;
- полиэффекторность (возможность выполнения одного действия с помощью различных групп мышц);
- определенное соотношение автоматических (фиксированных) и перестраиваемых (изменчивых) компонентов;
- общественная обусловленность трудовых действий.

Действия классифицируются по различным основаниям:

- по виду психической деятельности (мнемические, интеллектуальные, перцептивные);
- по степени осознанности (волевые, импульсивные);
- по принадлежности виду деятельности (трудовые, учебные, игровые, общения).

Существуют специальные классификации действий для трудовой деятельности. Остановимся на характеристике трудовых действий. По своим целям последние делятся на:

1. *Ориентировочные* – действия по определению цели и условий деятельности, выяснению средств и путей достижения целей. Они бывают двух видов: *теоретические*, которые направлены на получение необходимой информации для выработки рабочей гипотезы, определяющей цель, процесс и результат деятельности; *практические*, которые включаются в исполнительские с целью контроля и оценки процесса деятельности и его соответствия общей цели.

2. *Исполнительские* – действия, последовательно реализующие общую цель деятельности.

3. *Корректировочные* – действия поправок, уточнений, изменений, информационные действия об ошибках.

4. *Завершающие* – действия, связанные с проверкой качества выполнения всех действий на завершающем этапе деятельности по их результатам.

С точки зрения психологического анализа деятельности и действия как элемента анализа целостное действие (П.Я. Гальперин) имеет следующую структуру:

- ориентировочную основу;
- исполнительскую часть;
- контролирующий эталон.

Соответственно критериями действия будут: уровень выполнения; обобщенность; сокращенность; степень освоенности.

Ни одна деятельность не выполняется посредством механической суммы действий. Для осуществления любого, даже самого элементарного трудового процесса действия объединяются в *систему*. Адаптация деятельности к человеку происходит через формирование психологической системы деятельности (В.Д. Шадриков). Именно благодаря формированию системы деятельность приобретает субъектный характер. Любая профессиональная деятельность предстает перед учеником в виде обобщенного и закрепленного опыта и способностей предыдущих поколений. Этот опыт описан в учебных программах, инструкциях, алгоритмах и передается субъекту мастером-профессионалом. Это как бы эталонный вариант выполнения деятельности. То, что передается ученику,

является *нормативно одобренным способом деятельности (НОСД)* – способом выполнения трудовой деятельности, обобщенным и закрепленным инструкциями. В процессе освоения деятельности ученик распредмечивает НОСД и осуществляет деятельность по-своему, т.е. как он умеет и как ему наиболее удобно сейчас. Иначе говоря, превращает его в *индивидуальный способ деятельности (ИСнД)* – способ деятельности, обусловленный индивидуально-своеобразным характером учета объективных и субъективных условий деятельности. В ходе этого процесса и происходит формирование психологической системы деятельности. Дальнейшее совершенствование деятельности приводит к формированию у субъекта личностно-профессионального уровня выполнения деятельности, когда профессионализм становится “второй натурой человека”. Формируется устойчивая система приемов, способов, ориентиров, стремлений, уровней достижений в выполнении деятельности. Это *индивидуальный стиль деятельности (ИСД)* – система деятельности, сформированная на основе индивидуальных особенностей личности. Индивидуальный стиль деятельности является устойчивым и эффективным приспособлением личности к действительности.

Системообразующим фактором является вектор “мотив – цель”. Вокруг него выстраиваются основные функциональные блоки: *мотивов деятельности; целей деятельности; программы деятельности; информационной основы деятельности; принятия решения; профессионально важных качеств.*

Процесс формирования психологической системы деятельности называется *системогенезом*. В ходе системогенеза определяется компонентный состав системы, устанавливаются функциональные взаимосвязи, развиваются отдельные компоненты.

Для оценки эффективности трудовой деятельности используются следующие параметры: производительность, качество, надежность. Цель и результат оцениваются со стороны качественных и количественных показателей. Конкретный путь достижения цели – это *способ деятельности*. Каждое действие выступает как подсистема общей психологической системы деятельности и может служить элементом ее анализа. Процесс освоения отдельных действий подчиняется общим закономерностям системогенеза. Основные из них – *гетерохронность* и *неравномерность* формирования компонентов системы деятельности.

Освоение отдельных действий носит неравномерный характер. Различные действия в общей структуре деятельности формируются в разном темпе и качестве. На определенном этапе освоения деятельности некоторые действия могут достигать требуемого профессионального уровня, а другие – значительно отставать. Наблюдаются различия в интенсивности роста показателей эффективности при освоении различных действий у одного и того же лица. Гетерохронность развития различных действий необходимо учитывать при моделировании и освоении деятельности. Например, в ходе освоения деятельности необходимо добиться определенного уровня производительности, качества и надежности в целом. Но в процессе реального освоения вначале достигается определенный уровень по одному показателю и по определенной группе действий, а потом подтягиваются другие действия и показатели.

Трудовая деятельность существует в цепи действий. Однако практическое выполнение деятельности связано с конкретными способами выполнения этих действий. Например, в деятельности шитья существует действие прикрепления пуговицы. Это действие можно выполнить вручную с помощью иголки и нитки, машиной, автоматом, приклеить пуговицу и т.д. Все это будут разные способы выполнения действия прикрепления к ткани пуговицы. Конкретный способ, которым выполняется действие, называется *операцией*. Действие трансформируется в операцию. Одна и та же цель действия может быть достигнута в разных условиях, поэтому одно действие может быть реализовано разными операциями.

Операция – это способ, каким выполняется действие. Операция определяется не самой целью, а условиями, в которых дана цель. М.В. Гамезо определяет операцию как систему движений, из которых состоит действие при подчинении их конкретной задаче. Формирование операции происходит поэтапно. Общим механизмом формирования операции является:

- обобщение исходного действия;
- его поэтапная интериоризация;
- автоматизация;
- перевод в более сложное действие.

Выделяют “производственную операцию” и “рабочее движение”. Производственная операция – наименьшая относительно законченная часть технологического процесса, осуществляемая с

единой производственной целью, на одном рабочем месте, одним рабочим или группой, при помощи однотипных инструментов, приспособлений и сочетаний трудовых приемов. Производственные операции делятся на *основные* (направленные на заданное преобразование предмета труда) и *вспомогательные* (обеспечивающие условия для такого преобразования).

Анализ производственных операций индивида в основном проводится психофизиологический. При изучении операций, выполняемых группой лиц, применяют методы социальной психологии. Полученные данные используются при проектировании трудовой деятельности. Операции реализуются через движения. *Движение – это конкретное исполнение операций. Оно определяется траекторией, темпом, скоростью и силой.*

Рабочие (трудовые) движения входят в процесс труда как способ его осуществления (К.К. Платонов). Выделяют следующие группы движений: *основные, поправочные, дополнительные, аварийные, лишние, ошибочные, экономные-неэкономные.*

По И.А. Домашенко, с помощью движений реализуются прежде всего предметные действия. Анализ многочисленных предметных действий показывает, что все они в большинстве случаев складываются из трех относительно простых движений: *взять (поднять), переместить, отпустить.* Кроме этого, в психологии принято выделять еще и другие виды движений: *речевые, соматические, выразительные, локомоторные и др.*

Во всех случаях необходима координация и согласованность движений друг с другом. Различают три основных параметра трудовых движений: *силовой, пространственный, временной.* По мере развития техники движения становятся все более дозированными. Крупные силовые движения дробятся на более мелкие, вплоть до появления микродвижений.

В каждом рабочем движении, которым реализуется психомоторный процесс, различают три стороны: *механическую, физиологическую, психологическую.*

Учитывая структуру движения и необходимость соответствия этой структуре рабочей зоны, на рабочих местах различают:

а) *сенсорное поле* – элементы рабочего места, информационно воздействующие на анализаторы человека;

б) *моторное поле* – элементы рабочего поля, на которое может быть направлено двигательное воздействие работника.

Во всех случаях необходима координация движений и согласованность их друг с другом. Анализ рабочих движений человека показывает, что они зависят от тренированности человека и от конкретной профессиональной деятельности.

Исследование действий и операций предполагает выделение их психологической сущности и механизмов. Одним из таких важнейших механизмов является механизм формирования навыков.

2.5.1. Формирование профессиональных умений и навыков

Ранее было сказано, что конкретный способ выполнения действия превращает последнее в операцию. Нередко цель действия перестает актуализироваться в сознании и конкретная операция используется как способ достижения цели другого, более крупного действия. Возможность выполнения операции без актуализации в сознании ее цели появляется в результате выработки соответствующих навыков. Навык – это прижизненно сформированное умение что-то делать. *Навык – это автоматизированный элемент сознательного действия, который вырабатывается в процессе его выполнения и представляет собой координированное умение решать тот или иной вид двигательной, сенсорной, интеллектуальной или психической задачи.*

Существуют навыки разных видов: сенсомоторные, интеллектуальные, перцептивные и т.д. В любом навыке можно различить психологическую и физиологическую стороны. Одними из первых в фило- и онтогенезе начинают вырабатываться моторные навыки, по мере выработки осложняясь сенсорными и интеллектуальными компонентами. Двигательный навык – это необходимый приспособительный элемент нормального функционирования человека и взаимодействия его с окружающей средой.

Общая схема формирования навыка заключается в следующем. В процессе многократного воздействия на организм сходных раздражителей внешней и внутренней среды у человека формируется определенная программа поведения как реакция на эти раздражители. Она представляет собой умение действовать в определенной ситуации, с большой степенью приспособляемости к этой ситуации. Пусковым механизмом любого (даже самого примитивного

моторного) навыка является сенсорный сигнал, дающий информацию о состоянии среды. Выработка навыка представляет собой активную психомоторную деятельность. Говоря о программе поведения, мы неизбежно предполагаем какие-то изначально заложенные системы действий. Для навыка система ответных действий есть совокупность тех автоматизмов, за счет которых и происходит эта стандартизированная деятельность. Навык – прижизненно выработанная структура. Не только начало навыка, его пусковой механизм формируется в виде сенсорного сигнала, но и последующая корректировка навыка осуществляется с помощью сенсорной информации. Важным моментом любой деятельности является ее осознание, а следовательно, *оценка*. Оценка присуща и выполнению навыка. Оценка навыка осуществляется осознанно по отношению к результатам и подсознательно – к процессу.

За формирование навыка ответственны основные церебральные структуры. Навык, формируясь, локализуется на различных уровнях – в зависимости от автоматизированности тех или иных компонентов. Нервная модель осуществления навыка – афферентный синтез. *Афферентный синтез* – это нейрофизиологическая основа психологической системы деятельности или действия. Афферентный синтез приводит к решению вопроса, какой именно результат должен быть получен в данный момент. Афферентный синтез – это материальная база информационной основы деятельности, обеспечивающая постановку цели. Афферентный синтез лежит в основе активационного обеспечения навыка. Каждая деятельность в своем развитии приобретает черты оперативности. Цель, которая должна быть достигнута в данном действии, предстает в виде образа – эталона. Осуществляя способы действия, человек воспринимает рассогласование между фактическим состоянием объекта и тем, которое должно быть достигнуто в результате данного действия. Организация предметного действия требует, чтобы это рассогласование было оценено на фоне всех имеющихся сведений о сложившейся в этот момент обстановке. Нейрофизиологическим механизмом такой оценки, по П.К. Анохину, выступает *акцептор действия*, т.е. нервная модель параметров предвосхищенного реального результата. По механизму акцептора действия осуществляется корректировка навыка.

Промежуточный этап овладения новым способом действия на основе знания, не достигшего уровня навыка, называют умением. *Умение – это знание, которое понято учащимся и правильно воспроизводится, выступая в форме правильно выполняемого действия и приобретая некоторые черты оперативности.*

На этапе умения усвоенный способ действия регулируется знанием, по мере тренировки достигается преобразование умения в навык. При этом происходит изменение ориентировочной основы действия.

В трудовой деятельности большее значение имеют двигательные навыки как необходимый приспособительный элемент нормального функционирования человека. *Двигательный навык есть координационная структура, представляющая собой освоенное умение решать тот или иной вид двигательной задачи.* В связи с этим большинство исследований посвящено именно двигательным навыкам. Структура двигательного навыка проанализирована Н.А. Бернштейном, считавшим, что в процессе упражнения происходит *построение* навыка. Каждый двигательный навык представляет многоуровневую структуру. Н.А. Бернштейн выделяет пять таких уровней, начиная с низшего, локализующегося в спинном мозгу, и до высшего – кортикального. В каждом навыке какой-то уровень будет ведущим – остальные фоновыми. (Например: осанка – руброспинальный уровень; письмо – кортикальный). При изменении условий деятельности может быть переключение ведущего уровня, хотя это очень трудно. Каждый из этапов выработки двигательного навыка представляет, по мнению Н.А. Бернштейна, активную *психомоторную деятельность*, образующую навык в содержательном и исполнительном аспектах.

Формирование двигательного навыка представляет собой целую цепь последовательно сменяющих друг друга фаз разного смысла и качественно различных механизмов. *Выработка двигательного навыка есть смысловое цепное действие.*

В построении любого навыка Бернштейн выделяет два периода.

Первый период – собственно построения навыка. Основная задача операций первого периода – обеспечить точность и стандартность выполнения навыка. Он включает следующие фазы:

1. Фаза установления ведущего уровня. На этой фазе определяется тот мозговой уровень, который доминирует в начальной стадии построения навыка. Эта фаза практически предрешена. В детстве это уровень пространственной ориентации, а у взрослых – уровень предметного действия. Указанные уровни держат монополию на роль ведущих на начальной стадии всех формируемых навыков.

2. Фаза определения двигательного состава навыка, т.е. формы и внешнего характера движения. В этой фазе происходит индивидуальное согласование особенностей двигательного состава и личностных свойств субъекта.

3. Фаза выявления адекватных сенсорных коррекций. Коррекции – это внутренние сенсорные сигналы, управляющие навыком. Это самая трудная из всех фаз. Не все поступающие сигналы несут информацию, необходимую для осуществления навыка. Поэтому на данной фазе происходит “сортировка” сигналов на значимые и незначимые.

4. Фаза автоматизации. *Автоматизация – это переключение ряда координирующих элементов двигательного акта на низележащие уровни, более адекватные именно для этих коррекций.* Автоматизация может состоять в использовании готовых фонов и в выработке специальных автоматизмов. В каждом навыке осознается только состав, определяемый его ведущим уровнем. Если ведущий уровень очень высок, то бессознательные фоновые цепи коррекций могут быть очень сложными по составу и длительными по времени. Внешняя форма таких частей навыков называется *машинальными действиями*.

Второй период – стабилизации. Во втором периоде осуществляется расширение того диапазона внешних и внутренних условий, в границах которых реализация навыка будет эффективной.

1. Фаза срабатывания элементов навыка. Как сказано выше, корректировка навыка осуществляется на различных мозговых уровнях. Переработка информации обеспечивается фоновыми и ведущим уровнями. Этот процесс должен быть внутренне согласованным. Трудность срабатывания в том, что все потоки информации и коррекционных сигналов попадают на одну и ту же исполнительскую систему. Это так называемое явление *симультанной интерференции*. Если она протекает болезненно, то появляется

“плато” уже автоматизированного действия, т.е. навык не совершенствуется, а стабилизируется на одном уровне.

2. Фаза стандартизации. На данной фазе идет “борьба” за то, чтобы движение не выходило за уровень допустимой вариативности. Центральная нервная система (ЦНС) вырабатывает для стандартизации определенные коррекции и автоматизмы, направленные на сохранение у движения устойчивой формы.

3. Фаза стабилизации. На этой фазе отрабатывается стабильность двигательного навыка, сопротивляемость его сбивающим влияниям. В качестве сбивающих влияний могут выступать внешние и внутренние помехи и осложнения. Особое внимание следует обратить на возможность деавтоматизации навыка. *Деавтоматизация – частичный или полный распад навыка.* Деавтоматизация возникает, когда по какой-то причине подчиненный уровень становится ведущим или когда движение само переключается на иной, непривычный ему уровень. На основе этого механизма разработан метод “искусственной деавтоматизации”.

Несмотря на сложность навыка, реальный процесс запечатления необходимых связей может происходить молниеносно быстро. Это объясняется многоуровневым активным строительством навыка. Динамика развития навыка состоит в том, что там, где есть развитие, каждое следующее упражнение лучше предыдущего, то есть не повторяет его. Фактически идет повторение без повторения. При формировании навыка *упражнение представляет собой не повторение движения, а его построение.* Правильно проводимое упражнение повторяет раз за разом не средство, используемое для решения этой задачи, а сам процесс решения, от раза к разу изменяя и улучшая его форму.

Построение навыка распределено во времени. Это обусловлено тем, что активный поиск наиболее адекватного решения, происходящий в ЦНС, требует значительных временных затрат. Добавляют затраты времени нестандартность задач и фона общей обстановки, в которых происходит построение навыка.

На основе концепции Бернштейна относительно любого сенсомоторного навыка можно определить, в каком периоде и в какой фазе он находится в данный момент и какие мозговые структуры задействованы. Следовательно, можно моделировать процесс формирования навыка.

2.5.2. Проблема научения в ПАД

С проблемой построения навыка тесно связана проблема научения. Освоение деятельности существенно меняет целесообразное поведение личности как во внешнем, так и во внутреннем плане. Этот процесс, связанный с изменением в поведении и действиях человека, называют научением. По определению Л.Б. Иттельсона, *научение – это устойчивое целесообразное изменение физической и психической деятельности (поведения), которое возникает благодаря предшествующей деятельности (или поведению), а не вызывается непосредственно врожденными физиологическими реакциями организма.*

Онтологическое определение научения, раскрывающее сущность его механизмов, предложил В.Д. Шадриков. «Научение – ...это систематическая модификация поведения при повторении ситуации и под влиянием прошлого опыта на основе образования связей, сохранения следов и их реорганизации». Научение как психологический механизм включает два аспекта: *функциональный и структурный.*

Функциональный аспект характеризует, насколько успешно изменяется научение в плане достижения цели (т.е. результат – что достигнуто).

Структурный аспект характеризует изменение самого способа поведения, его структуры (т.е. *способ достижения – как и когда достигнуто.*) Применительно к человеку научение выражается в усвоении человеком определенных знаний и определенных действий. Путем научения может приобретаться любой опыт (знания, умения, навыки.) Основным содержанием научения является формирование *когнитивных, сенсомоторных и кинестетических структур.* Физиологическая сущность научения выражается в формировании нейрофункциональной системы поведенческого акта.

Выделяют следующие критерии научения:

- показатели сформированности отдельных компонентов системы на когнитивном уровне;
- показатели развития способностей;
- показатели эффективности исполнительской деятельности;
- показатели физиологических механизмов деятельности.

В ходе тренировки и многократного повторения упражнений в ходе научения происходит изменение поведения и форм деятельности человека.

Любой тип научения принадлежит к ассоциативному или интеллектуальному виду. *Ассоциативный* вид научения реализуется образованием связей на основе смежности. *Интеллектуальный* вид научения реализуется отражением и усвоением существенных связей, структур, отношений объективной действительности.

Любой вид научения может выступать на рефлекторном или когнитивном уровне. На рефлекторном уровне научение может быть сенсорным и моторным, а также сенсомоторным как сочетание указанных видов (Л.Б. Иттельсон). Сенсорная концепция подчеркивает информационный, познавательный характер научения (отражательная деятельность психики). Моторная концепция подчеркивает деятельный, целенаправленный характер научения (регуляторная деятельность психики). Такое научение свойственно как человеку, так и животным.

На когнитивном уровне научение выступает как научение знаниям и понятиям; научение навыкам и умениям; научение мышлению. Приведенная классификация достаточно условна. Реальное научение включает в разных сочетаниях все виды и уровни. Вне зависимости от вида научения основным способом его осуществления является тренировка. Тренировка – это многократное повторение серии упражнений в одной и той же операции.

Понимание научения как изменение деятельности в результате тренировки длительное время было достаточно конструктивным. Однако П. Килонен и Э. Аллуизи считают, что с позиций сегодняшнего дня это определение имеет два недостатка:

1. Научение может происходить без изменения деятельности.
2. Научиться можно и минуя тренировку (путем наблюдения и с помощью инструкций).

Современный подход к пониманию научения широко использует концепцию человека как системы переработки информации. В целом, согласно этой концепции, *человек – активный участник процесса научения*. В процессе переработки информации информационный поток, который возникает на стадии восприятия, претерпевает ряд когнитивных изменений, завершающихся реакцией человека или изменением состояния памяти. Например, рассматривая

картину, мы вначале осуществляем операцию распознавания изображения, затем устанавливаем ассоциативную связь с тем, с чем мы уже сталкивались раньше, и затем сохраняем изображение путем запоминания.

В рамках этой концепции большое внимание уделяется вопросу о способах интерпретации поступающей информации. Информационный подход сравнивает человека с компьютером, а научение рассматривает как процесс, состоящий из трех этапов: кодирования, запоминания, воспроизведения.

Информационными единицами при научении будут выступать суждения и ассоциативные связи. Особое значение имеют *прогностические заключения*. Элементы памяти, ответственные за такие заключения, в инженерной психологии называются *скриптами* (схемами, фреймами).

Двумя важнейшими свойствами таких структур памяти являются:

1. Наследование признаков, то есть возможность элементов памяти наследовать некоторое свойство памяти более высокого порядка. Например, “Фирма предлагает все типы оверлоков, вязальных и видж-машин”. Мы не знаем, что такое оверлоки и видж-машины, но мы знаем, что машина – это какой-то механизм. Поэтому мы предполагаем, что указанные объекты представляют какие-то механизмы для вязания. Фраза становится относительно понятной.

2. Нечеткость значений, т.е. мы обладаем способностью подразумевать существование определенных качеств той или иной конкретной ситуации даже в том случае, когда о них явным образом не сообщается. Например, в указанном выше примере мы можем подразумевать, что в оверлоках и вижд-машинах есть какие-то движущиеся части, так как они есть во всех машинах.

Такие прогностические суждения в значительной степени облегчают нам общение и обучение.

В последнее время явления, связанные с научением, начали заново исследовать, делая упор на то, как человек приобретает сложные когнитивные навыки. Например, программирование на компьютере; решение политико-социологических задач.

В рамках такого понимания фиксируется наличие трех видов научения:

– “наращивание” – накопление знаний о новых фактах в памяти (знание, *что можно сделать*);

– “переструктурирование” – первоначальное формирование ассоциативных связей в памяти (*получение процедур*, т.е. знание, *как что-то можно сделать*);

– “настройка” – формирование мнемических приемов с целью более быстрого и надежного использования оперативных образов.

Имея знание о механизмах научения, можно успешно осуществлять проектирование процесса обучения во всех его формах. Проблема формирования навыка находит свое прямое отражение в организации и осуществлении трудовой деятельности. Работа управляющего, оператора, политика или любого другого специалиста не может быть реализована без соответствующей психологической системы деятельности, совокупности профессиональных действий и навыков. Решение этих практических задач не может быть осуществлено без соответствующих научных разработок. В последнее время остро встает вопрос о проектировании обучающих систем, например компьютерных программ. В зависимости от работы проектировщика можно существенно увеличить мощность, гибкость и надежность работы системы “человек – компьютер”. Наибольшей неопределенностью в этой системе отличается именно человеческий фактор, и повысить его эффективность можно лишь через изучение психологических механизмов формирования деятельности, действий, навыков и научения.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое действие, операция, движение?
2. Что такое навык?
3. В чем сущность механизма формирования навыка по Бернштейну?
4. Как понимается научение с точки зрения информационного подхода?

Литература

1. Архангельский С.Н. Очерки психологии труда. М., 1982.
2. Бернштейн Н.А. Физиология движений и активность. М., 1990.
3. Кудрявцев Т.В. Психология профессионального обучения и воспитания. М., 1985.
4. Чебышева В.В. Психология трудового обучения. М., 1969.
5. Шадриков В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. М., 1982.

Раздел 3. Основные модели психологического анализа деятельности

3.1. Разработка проблемы психологического анализа деятельности в трудах отечественных исследователей

Помимо схемы анализа деятельности, предложенной В.Д. Шадриковым, вопросами ПАД занимались и другие отечественные исследователи. Рассмотрим основные аспекты этих подходов.

ПАД и концепция оперативности отражения. Своеобразным подходом к разработке проблем ПАД является развитая в работах Д.А. Ошанина концепция оперативности отражения. Автор разрабатывает «психологическую функциональную систему предметного действия». Значение работ Д.А. Ошанина состоит, во-первых, в раскрытии психологической структуры такого важнейшего регулятора деятельности, как *оперативный образ* объекта и условий труда. Во-вторых, весьма продуктивным и в настоящее время широко распространенным является понятие оперативности. Понятие оперативности исследуется не только по отношению к образной сфере психики, но и по отношению к ПВК, мотивации, общим и специальным способностям, принятию решения и т.д.

Функциональная структура системы осознанного регулирования деятельности. Большое значение для разработки проблем ПАД имеют выполненные О.А. Конопкиным исследования психологических механизмов осознанной регуляции деятельности. Итогом этих исследований стала общая схема такого регулирования, представленная на рис. 5.

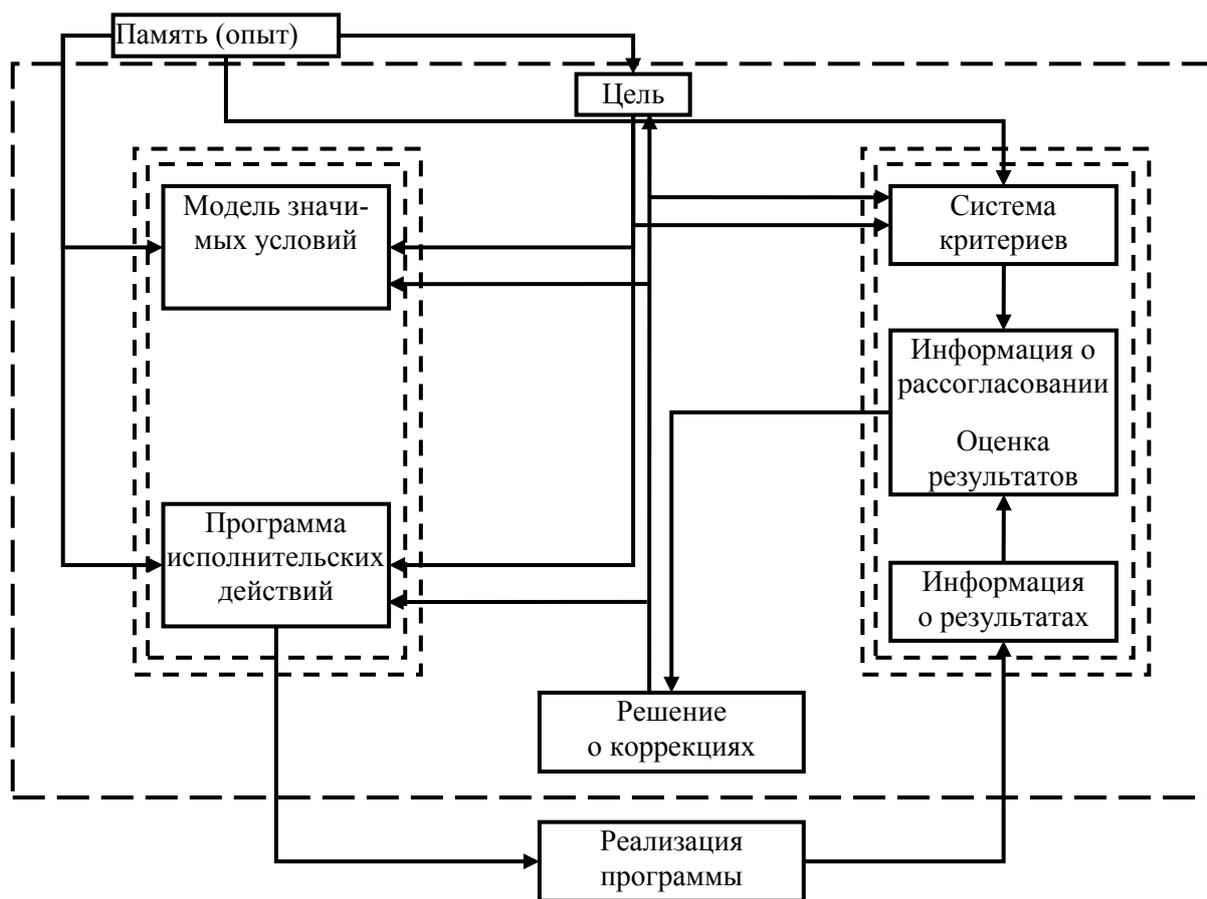


Рис. 5. Блок-схема функциональной структуры процессов осознанного регулирования деятельности

Как видно из рисунка, важнейшую роль в процессе саморегуляции деятельности выполняет принятая субъектом цель деятельности. Эта цель в общем виде может быть охарактеризована как системообразующая функция. Речь идет именно о цели, *принятой* субъектом, а не нормативной. Цель, являясь постоянно осознаваемым компонентом деятельности, выступает в то же время и ключевым звеном саморегуляции. Именно под ее воздействием формируется «субъективная модель значимых условий деятельности» и «программа исполнительских действий». Большое значение в схеме О.А. Конопкина имеет блок «оценка результатов», который включает в себя систему оценочных критериев, информацию о результатах и о рассогласовании. Наличие этого блока позволяет рассматривать деятельность не только как «целенаправленную», но и как «целедостигающую». Это осуществляется за счет так называемого принципа *компенсирующей регуляции*. Суть этого принципа состоит в том, что «коррекция деятельности производится в ответ

на несоответствие информации о текущем результате деятельности оценочным критериям желаемого протекания деятельности».

Концепция психолого-физиологического содержания деятельности. Г.М. Зараковский и В.И. Медведев разработали собственную концепцию, согласно которой ПАД должен включать исследования четырех основных компонентов деятельности: интенционального, операционального, активационно-регуляторного и базового. Соответственно интенциональный компонент через «опредмеченные» потребности и актуализацию мотивов обеспечивает формирование целей деятельности, операциональный – представляет собой процесс преобразования информации и энергии, направленный посредством орудия деятельности на ее предмет, активационно-регуляторный – управляет процессами, протекающими в интенциональном и операциональном компонентах, посредством специфической и неспецифической активации, а также волевых усилий. Наконец, базовый – включает в себя функциональные процессы, обеспечивающие жизнедеятельность организма и регуляцию его функций в соответствии с характером деятельности. Между указанными компонентами существует тесная взаимосвязь, более того, эти блоки осуществляют психофизиологическую регуляцию деятельности, «замыкаясь» в целостный контур. На основании данной концепции были разработаны психологические классификации действий в зависимости от наличия одной или нескольких целей (простые и составные действия); выделены два основных вида напряженности деятельности (темповая и интенсивностная); определены критерии психологического анализа действий:

- характер задачи, которую решает оператор посредством данного действия;

- содержание технологических операций, отразившихся в сознании оператора;

- комплекс объективных характеристик, которые можно зарегистрировать в процессе деятельности.

Функциональная модель предметного действия В.П. Зинченко. Автор данной модели работает в рамках структурно-функционального подхода к психологическому анализу деятельности и действий. Функциональная структура деятельности определяется им как «закон связи между функциональными компонентами исследуемого объекта». Под компонентами понимаются локализо-

ванные в пространстве и времени различные формы активности, в том числе направленные действия или фазы процесса деятельности. В центре внимания данной концепции находится изучение «живого движения» как процесса развертывания предметного действия, а также его последующий анализ.

В.П. Зинченко и Н.Д. Гордеева формулируют следующие требования к единицам анализа психики:

- единица должна быть структурным образованием (внутренне связанной психологической структурой);
- единица должна обладать свойствами целого;
- единица должна быть способна к развитию и саморазвитию;
- необходим таксономический принцип выделения единиц;
- единицы должны иметь реальную эксплицитную форму и др.

На основании этих положений авторы разрабатывают функциональную модель предметного действия, изображенную на рис. 6.

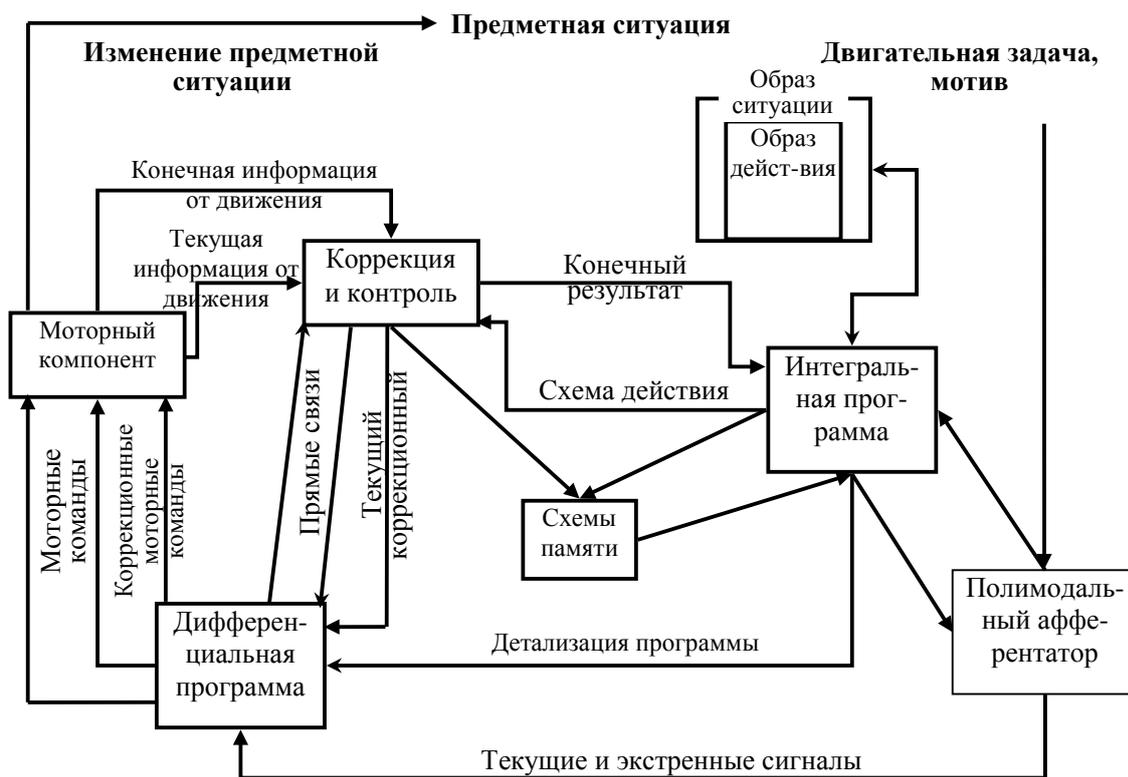


Рис. 6. Функциональная модель предметного действия

Основное достоинство данной модели – отчетливая и полная представленность в ней основных структурных компонентов действия и связей между ними.

Концепция психологического анализа и синтеза профессиональной деятельности Г.В. Суходольского. Концепция Г.В. Суходольского создавалась как попытка преодоления недостатков, характерных для других подходов к изучению деятельности. Она базируется на четырех основных постулатах: взаимодействие, активность, единство нормативности и вариативности, единство анализа и синтеза. Содержание профессиональной деятельности должно раскрываться через понятие «системный базис», который представляет собой многомерное абстрактное пространство описаний, всесторонне отображающих профессиональные деятельности; концептуальная всесторонность при этом достигается за счет отображения в системном базисе морфологии, аксиологии, праксиологии и онтологии деятельности.

Морфология профессиональной деятельности раскрывается через психологический анализ и синтез ее состава и структуры. Морфология деятельности включает в себя единство внешнего и внутреннего планов. В ней выделяются простые (логические, пространственные, временные и стохастические) и сложные (алгоритмические и неалгоритмические) структуры. В *аксиологии* профессиональной деятельности раскрываются потребности, ценности и оценки. *Праксиология* профессиональной деятельности раскрывается через ее развитие и функционирование. Наконец, *онтология* профессиональной деятельности раскрывается через существование и познание.

Г.В. Суходольский выделяет объективные и субъективные, социальные и индивидуальные, актуальные и потенциальные, материализованные и идеализированные, пассивные и активные формы существования деятельности и ее компонентов. Эти формы образуют компоненты метасистемы «люди – объект – среда». Именно эта метасистема и выступает в качестве наиболее полного конструкта для психологического анализа и синтеза деятельности. В работах Г.В. Суходольского представлена достаточно полная психологическая характеристика деятельности, а также разработана глубокая методология ее анализа.

3.2. Процедурный аспект системогенетического подхода к психологическому анализу деятельности

Еще одним существенным достоинством системогенетического подхода является разработанная процедура ПАД, который должен проводиться на шести уровнях: мотивационно-личностном, компонентно-целевом, структурно-функциональном, информационном, индивидуально-психологическом и психофизиологическом.

Дадим краткую характеристику целей и задач каждого из перечисленных уровней.

Мотивационно-личностный анализ деятельности. Один из наиболее важных аспектов анализа деятельности – это анализ мотивационных и мотивирующих составляющих конкретной профессии. Таким образом, на данном уровне анализа необходимо выявить следующие особенности профессиональной деятельности.

Во-первых, необходимо охарактеризовать мотивационную сферу субъекта деятельности: раскрыть основные мотивационные образования, такие как влечения, потребности, интересы, уровень притязаний, социальные роли и т.д. Решение этой задачи обеспечивается методологией и методами психологии мотивации. Кроме того, необходимо определить личностный смысл конкретной деятельности для субъекта-профессионала, т.е. выявить уровень значимости выполняемой работы для специалиста и определить основные факторы, обеспечивающие ее.

Во-вторых, исследователь должен описать мотивационный потенциал профессии, под которым понимается совокупность возможностей, которые предоставляются профессией для удовлетворения различных мотивов личности. Существует множество концепций, теорий и подходов, позволяющих решить данную проблему. Типичной и широко распространенной (особенно в зарубежной психологии) является двухфакторная модель удовлетворенности трудом Ф. Херцберга. В своих работах он предлагает оценивать две группы факторов, которые определяют мотивационный потенциал профессии: факторы-мотиваторы и факторы гигиены. Первые из них относятся непосредственно к работе и к возможностям для реализации в ней внутреннего потенциала сотрудника, вторые – соотносятся с внешними по отношению к работе и

субъекту деятельности особенностями производственной ситуации. При этом автор считает, что собственно мотивирующими аспектами деятельности являются факторы-мотиваторы, тогда как факторы гигиены лишь снижают (или сводят на нет) неудовлетворенность сотрудника своей деятельностью. В любом случае конечный список факторов, определяющий мотивационный потенциал профессии, выглядит следующим образом:

- достижения (как возможный уровень качества выполнения работы),
- уровень ответственности,
- возможности профессионального и карьерного роста,
- содержание работы,
- уровень материального вознаграждения,
- политика руководства компании,
- отношение с непосредственным руководством,
- психологическая атмосфера в коллективе,
- эргономические условия труда,
- гарантия занятости,
- престижность работы и социальное признание,
- взаимосвязь работы и личной жизни,
- форма и способы обратной связи в организации.

Наконец, в-третьих, основной задачей мотивационно-личностного уровня анализа деятельности выступает анализ соотношения мотивационного потенциала профессии и мотивационной сферы личности сотрудников. В самом общем виде можно выделить несколько типов этого соотношения. Мотивационный конфликт – когда запросы и потребности субъекта труда значительно превышают возможности по их удовлетворению, предоставляемые профессией. Это наиболее травмирующий и негативный вариант: именно такая ситуация чаще всего приводит к увольнениям из организаций. Перечислим некоторые способы снижения степени мотивационного конфликта: 1) вертикальное загрузку труда (интенсивное, а не экстенсивное увеличение работы: предоставление большей ответственности, предоставление в распоряжение сотрудника подчиненных, увеличение сложности заданий и т.п.); 2) постановка четких целей перед работником и ясное обозначение форм поощрения, которые последуют за их достижением; 3) увеличение количества внимания, уделяемого сотруднику руководством; 4) определение

устойчивой и однозначной позиции управленческого состава предприятия по отношению к ошибкам подчиненных; 5) введение партисипативных методов управления (включение рядовых сотрудников в процесс управления).

Еще один вариант соотношения мотивационного потенциала профессии и мотивационной сферы личности – это согласование: ситуация, когда работа позволяет в целом удовлетворить основные запросы сотрудников. Наконец, наиболее перспективным с точки зрения повышения мотивации работников является ситуация аксеологического резонанса: в этом случае профессия предоставляет рядовым сотрудникам даже больше, чем они того хотят в текущий момент времени. Эта ситуация стимулирует развитие у сотрудников новых мотивов и способствует повышению уровня их мотивации в целом.

Помимо перечисленных основных задач на уровне мотивационно-личностного анализа деятельности необходимо также изучение мотивов трудовой деятельности как системы; динамики мотивационной структуры личности в процессе профессионализации; описание основных целей и задач, которые ставит перед собой сотрудник, и определение факторов, способствующих принятию этих целей и задач.

Компонентно-целевой анализ деятельности. Основной задачей данного уровня является раскрытие специфики основных компонентов системы деятельности и их развития по мере профессионализации в конкретных видах деятельности. При этом основное внимание должно концентрироваться на выделении существенных для выполняемой работы информационных признаков, основных действий и профессионально важных качеств. Важно подчеркнуть, что компонентно-целевой анализ должен протекать как на результативном, так и на процессуальном уровне.

Наиболее типичными методами проведения ПАД на этом уровне выступают анализ ошибок подчиненных, различные формы наблюдения за ходом выполнения работы, анализ производственной документации и корреляционный анализ. Необходимость использования последнего метода вытекает из определения ПВК. Напомним, что под профессионально важными качествами понимаются свойства субъекта деятельности, необходимые для ее

нормативно заданного выполнения и положительно коррелирующие хотя бы с одним ее параметром.

Еще одно важное замечание состоит в том, что на данном уровне необходимо разрабатывать стандарты оценки результатов деятельности специалистов. Именно сопоставление со стандартами является одним из важнейших способов определения качества работы и производительности конкретного сотрудника (в случае, когда речь идет о субъект-объектных видах деятельности).

Структурно-функциональный анализ деятельности призван определить типы и формы связи между компонентами ПСД (в первую очередь, между ПВК, действиями и информационными признаками). Как видно из рис. 7, связи, существующие между ПВК, действиями и информационными признаками, являются взаимопроницающими и должны отражать общую структуру деятельности. Можно (и необходимо) выделять два типа связей: «внутриаспектные» и «межаспектные». Именно наличие этих связей и определяет общую структуру конкретной деятельности.

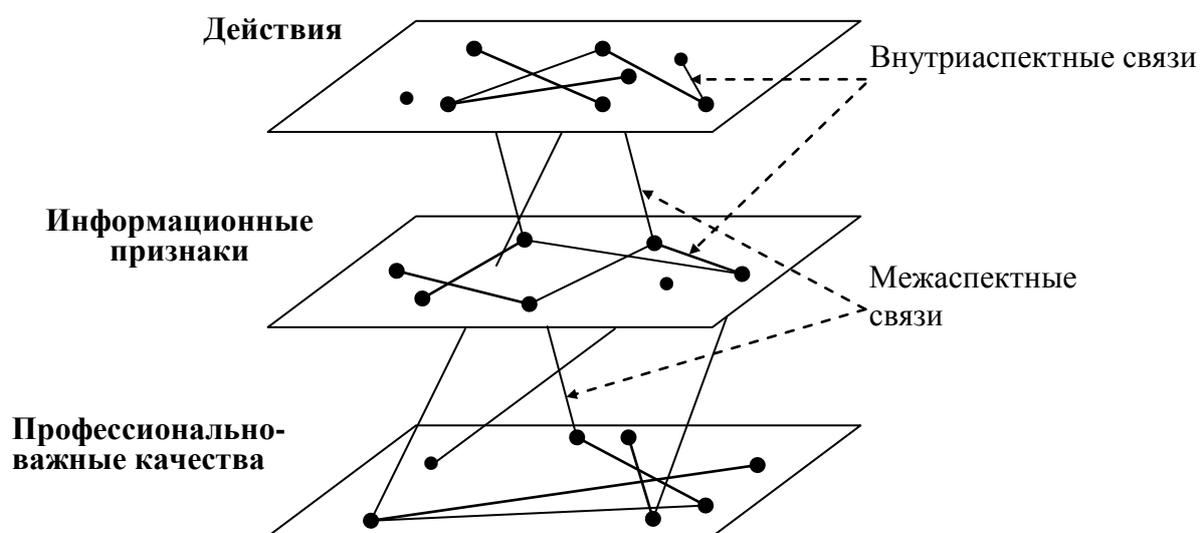


Рис. 7. Схема структурных связей между ПВК, действиями и информационными признаками в конкретной деятельности

Перечислим основные типы внутриаспектных связей между действиями.

– *Временные* связи: в этом случае действие А хронологически следует за действием В, за ним следует действие С и т.д., т.е. в виде формулы временная связь может быть выражена так:

{ $A \rightarrow B \rightarrow C$ }. Кроме того, очень распространенным является выделение парных и множественных связей: парные описывают связь между двумя конкретными действиями, а множественные характеризуют ситуацию, когда вслед за одним действием выполняется сразу несколько других. Важно отметить, что именно временные связи описывают программу деятельности.

– *Функциональные* описывают такие виды связи между действиями, когда качество выполнения одного действия оказывает непосредственное влияние на качество выполнения последующего: {качество $B \rightarrow f$ (качество A)}. Собственно для ПАД анализ функциональных связей необходим для описания *значимости отдельных действий*.

– *Причинно-следственные* связи описывают ситуацию, когда выполнение или невыполнение действия ведет к необходимости включения в деятельность новых действий: {выполнение $A \rightarrow B$ } или {невыполнение $A \rightarrow B$ }. Наиболее типичный пример подобных связей есть допущение какой-либо ошибки (действие A), которую необходимо исправить (действие B). Причинно-следственные связи отражают по факту *процесс* протекания целостной деятельности.

– *Генетические* связи отражают процесс изменения характера деятельности в ответ на формирование какого-либо нового действия. Так, приобретение нового навыка приводит к ряду изменений в ходе всей деятельности: типичная последовательность действий меняется, какие-то действия выпадают (в силу отсутствия их необходимости), какие-то, напротив, появляются. На основании анализа генетических связей мы можем судить о степени сформированности деятельности, в том числе и об уровне профессионализации конкретного субъекта.

При структурно-функциональном анализе информационных признаков особое внимание необходимо уделить процессу формирования и развития оперативного образа, который выступает одним из важнейших регуляторов конкретной деятельности. Характер взаимосвязи информационных признаков продолжается и на уровне информационного анализа деятельности.

Наиболее интересным и заслуживающим особого упоминания является анализ взаимосвязей между ПВК той или иной деятельности. Для этого используется процедура построения структурограмм или коррелограмм. Множество исследований показывают, что по

мере профессионализации важность отдельных ПВК снижается, в то время как увеличивается степень интегрированности их структуры. Другими словами, высокий профессионал обладает скорее не совокупностью ПВК, а двумя-тремя базовыми свойствами, которые, интегрируя и компенсируя прочие качества, обеспечивают необходимый уровень выполнения работы. Для определения таких типичных для конкретной профессии базовых свойств и служит обозначенная процедура. Кратко опишем основные этапы ее проведения.

После выделения основного списка ПВК (это осуществляется еще на этапе компонентно-целевого анализа) строится матрица интеркорреляций между всеми выделенными качествами. Далее определяется уровень значимости и характер корреляционной связи (прямая или обратная) между всеми возможными парами ПВК. Каждой связи присваивается так называемый весовой коэффициент, определяемый в зависимости от уровня значимости конкретной корреляции. Таким образом, путем суммирования весовых коэффициентов для каждого ПВК мы можем рассчитать степень, с которой это свойство связано с прочими качествами. Чем больше этот показатель, тем в большей степени это ПВК определяет всю структуру ПВК для деятельности.

Информационный анализ деятельности. Основной задачей данного уровня ПАД является раскрытие объективной и субъективной информационной основы деятельности (ИОД). Особое значение анализ ИОД приобретает для адекватного описания деятельности операторов. Для примера приведем схему информационного анализа деятельности, предложенную Б.Ф. Ломовым. Во-первых, автор выделяет три уровня, на которых должен разворачиваться процесс анализа:

– *психофизиологический*: на этом этапе исследователь должен изучить особенности физического алфавита сигналов, свойственных деятельности конкретного субъекта, анализу подвергаются модальность, пространственные характеристики, яркость, контрастность, способ получения информации и т.п.;

– *оценочный*: основная цель данного уровня – это измерение количества информации, поступающей к оператору в единицу времени;

– *психологический*: на этом уровне анализируются процессы приема, сохранения и переработки информации, а также принципы и характер использования ее в исполнительской деятельности.

Сложности проведения информационного анализа деятельности во многом обусловлены проблемой критериальности оценок. Субъект труда никогда не использует всю информацию, поступающую ему в единицу времени, а только необходимую и достаточную. Но для того чтобы определить, какая информация удовлетворяет этим условиям, нужно определить, по каким критериям человек принимает решение о значимости того или иного информационного признака. Таким образом, для адекватного анализа деятельности необходимо исследование процессов принятия решения и выделения субъективных критериев оценки информации, причем это важно при проведении даже психофизиологического уровня информационного анализа.

Во-вторых, Б.Ф. Ломов предлагает выделять два аспекта анализа ИОД:

1. *Собственно анализ ИОД*, который включает в себя трехзвенный процесс:

а) *информационно-ценностный анализ* – служит для решения проблемы критериальности субъективных оценок информационных признаков;

б) *информационно-операционный анализ* – здесь внимание исследователя концентрируется на выявлении:

– информационных признаков, необходимых для эффективного выполнения деятельности,

– условий проявления существенных для деятельности признаков,

– основных сенсорных каналов, по которым поступает значимая для деятельности информация,

– действий работника по сбору информации,

в) *информационно-временной анализ* – служит для исследования организации информационного потока во времени.

2. *Анализ переработки информации*, который включает в себя следующие этапы:

– классификация информации на использующуюся при трудовых действиях и при планировании,

- выявление типичных проблемных ситуаций, требующих принятия решения;
- выявление типичных алгоритмов решения проблемных ситуаций, обеспечивающих достижения отдельных параметров результата и всех параметров вместе;
- выявление индивидуальных критериев, используемых работником для решения конкретных проблемных ситуаций;
- установление связи каждого критерия с алгоритмом принятия решения и мотивами деятельности;
- выявление уровней планирования деятельности (по ориентирам, по образцам или с учетом предполагаемых изменений условий);
- установление типичных схем планирования деятельности;
- выявление концептуальной модели деятельности и черт оперативных образов в ней.

Особо важно отметить, что обозначенная процедура должна повторяться на различных уровнях профессионализации.

Индивидуально-психологический анализ деятельности. Основная цель данного уровня ПАД – определение индивидуальных особенностей выполнения деятельности конкретным субъектом труда. Данная цель конкретизируется в задачах раскрытия нормативно одобренного способа деятельности (НОСД), индивидуального способа деятельности (ИСПД) и индивидуального стиля деятельности (ИСД).

При этом основной единицей анализа на данном уровне должен выступать именно ИСД, понимаемый как способ выполнения деятельности, зависящий от индивидуально-психологических характеристик субъекта труда. Процесс выделения ИСД включает в себя решение задачи отделения ИСД от ИСПД и подразумевает выполнение следующих шагов:

- 1) описание НОСД, которое должно осуществляться максимально подробно и четко;
- 2) описание реально изучаемых способов деятельности, т.е. тех способов деятельности, которые осуществляются конкретными работниками, – это и есть ИСПД;
- 3) сопоставление НОСД и ИСПД с целью определения расхождений в них: данные расхождения должны быть описаны крайне детально;

4) анализ обусловленности расхождений. Обычно все расхождения классифицируются на три блока, обусловленные:

- а) характеристиками процесса обучения,
- б) характеристикой предмета и орудий труда, технологией производства,
- в) свойствами субъекта деятельности.

Таким образом, в качестве ИСД будут выступать те особенности деятельности, причины отличий которых от НОСД заключаются в характеристиках сотрудника.

Важно понимать, что ИСД выступает в качестве системного объекта изучения. Это играет особую роль в раскрытии сути любой деятельности. Именно индивидуально-психологический анализ деятельности позволяет решить проблему компенсации в ПАД. Отсутствие у субъекта необходимых ПВК, так называемая профнепригодность субъекта на основании предварительной диагностики не всегда (хотя и в большинстве своем) означает невозможность выполнения деятельности на качественном уровне. Возможно, ИСД поможет конкретному субъекту решать поставленные перед ним задачи за счет иного, отличного от НОСД способа деятельности.

Психофизиологический анализ деятельности. При проведении ПАД необходимо учитывать также и психофизиологические особенности, типичные для той или иной профессии. Включенность данного уровня в общую процедуру ПАД в большей степени, чем остальных, обусловлена конкретными задачами, для решения которых производится изучение деятельности.

Наиболее типичным примером акцентирования внимания именно на этом уровне является задача выяснения темпов формирования навыков и развития операционно-двигательного состава деятельности, когда в качестве единиц анализа выступают движения.

Вопросы для самопроверки

1. Дайте ретроспективный анализ отечественных моделей психологического анализа деятельности.
2. Укажите, какие задачи решаются на различных уровнях психологического анализа деятельности.

3. В чем отличие компонентно-целевого и структурно-функционального уровней анализа деятельности?

4. Что является основной единицей анализа деятельности на индивидуально-психологическом уровне?

Литература

1. Зараковский Г.М. Психофизиологический анализ трудовой деятельности. М., 1967.

2. Зараковский Г.М., Медведев В.И. Классификация ошибок оператора. М., 1971

3. Зинченко В.П., Гордеева Н.Д. Функциональная структура действия. М., 1982.

4. Карпов А.В. Психологический анализ трудовой деятельности. Ярославль, 1988.

5. Климов Е.А. Индивидуальный стиль деятельности в зависимости от типологических свойств нервной системы. Казань, 1969.

6. Основы инженерной психологии / Под ред. Б.Ф. Ломова. М., 1986.

7. Ошанин Д.А. Предметное действие как информационный процесс // Вопросы психологии. 1970. № 3. 9.

8. Психологические механизмы регуляции деятельности. М., 1982.

9. Суходольский Г.В. Основы психологической теории деятельности. Л., 1988.

10. Тезисы 2-й научно-практической конференции "Системогенез профессиональной деятельности". Ярославль, 2005.

11. Шадриков В.Д. Проблемы системогенеза в профессиональной деятельности. М., 1983.

3.3. Профессиографирование как направление психологического анализа деятельности

Профессиографирование можно рассматривать в качестве самостоятельного, универсального способа проведения ПАД. Это комплексный метод изучения и описания содержательных и структурных характеристик профессий в целях установления особенностей взаимоотношения субъекта труда с компонентами деятельно-

сти (ее содержанием, средствами, условиями, организацией) и ее функционального обеспечения.

Одной из наиболее разработанных схем профессиографирования деятельности является схема ПАД, предложенная Е.М. Ивановой.

Основное теоретическое положение, из которого исходит автор, состоит в следующем: человек-профессионал, являясь сложной специфической системой, функционирует в системе «человек – машина», состоящей из ряда подсистем со сложными взаимосвязями между ними. Человек есть звено, которое организует, направляет систему для достижения заданного им результата.

На основании предпосылок формулируются основные системные принципы расчленения любого исследуемого объекта:

1. *Параметрическое* описание как эмпирическое описание целостного объекта с разных сторон.

2. *Морфологическое* описание, под которым подразумевается расчленение целостного объекта на части, локализованные во времени и пространстве, и их анализ, а также анализ взаимосвязей этих частей; именно взаимосвязи рассматриваются в качестве основного фактора обеспечения целостности объекта.

3. *Функциональное* описание как вскрытие внутренних механизмов, которые лежат в основе связей между элементами объекта.

Таким образом, ПАД ориентируется на изучение системного «объекта», коим выступает профессиональная деятельность. Важнейшим аспектом этой системы является психологическая структура профессиональной деятельности. Как следствие, ПАД включает в себя несколько этапов:

- 1) параметрическое описание профессиональной деятельности;
- 2) описание строения профессиональной деятельности;
- 3) функциональное строение профессиональной деятельности;
- 4) оценку эффективности системы человек – машина;
- 5) выделение психологической структуры профессиональной деятельности;
- 6) функциональное описание ПСД;
- 7) оценку взаимодействия внешних и внутренних условий деятельности для выяснения влияния его на эффективность деятельности человека.

Психолог должен концентрировать свое внимание именно на последних трех этапах.

Соответственно изложенным этапам проведения исследования Е.М. Иванова предлагает следующую схему профессиографирования профессиональной деятельности.

1. *Нормативно-параметрическое описание трудовой деятельности* включает в себя ряд шагов:

1) внешние средства деятельности: средства труда, их особенности и функции, а также технология процесса труда, задание, требования к качеству работы;

2) содержание трудовой деятельности: функции профессионала;

3) требования к квалификации работника (знания, умения и навыки);

4) трудовое поведение сотрудников;

5) характер ошибок;

6) характер взаимодействия между работником и объектом управления;

7) психограмма – психофизиологическая и собственно психологическая характеристика профессии;

8) общие сведения об условиях труда:

– санитарно-гигиенические условия,

– рабочее место,

– режим труда и отдыха,

– формы оплаты труда и другие формы материального и морального поощрения;

9) организация труда:

– формы и организация производственного обучения,

– организация производственных взаимоотношений в трудовом коллективе,

– планирование работы и контроль за ней;

10) анализ соответствия требований, предъявляемых профессией человеку, к организации его деятельности;

11) оценка эффективности трудовой деятельности.

Кроме того, на уровне нормативно-параметрического описания трудовой деятельности необходимо анализировать стаж, возраст, текучесть кадров, травматизм и профессиональную заболеваемость как важнейшие характеристики любой профессиональной деятельности.

В зависимости от направленности нормативно-параметрического профессиографирования Е.М. Иванова выделяет два типа ПАД: *ориентировочный* и *строго целенаправленный*. Ориентировочный анализ деятельности производится, если причины неуспешности в конкретной организации, в конкретной профессии не определены и их надо установить. Строго целенаправленный осуществляется, когда задача четко ясна и сформулирована. В любом случае завершающим этапом ориентировочного исследования становится конкретизация задачи (проблемы) и построение программы исследования профессиональной деятельности для ее решения. Завершающим этапом строго целенаправленного ПАД является экспериментальное изучение динамики изменения тех аспектов деятельности, ради которых и производился ПАД. Чаще всего для этого проводится производственный эксперимент на «экспериментальной площадке» в конкретной организации.

В случае проведения целенаправленного анализа деятельности глубина рассмотрения перечисленных пунктов анализа должна быть пересмотрена, т.е. в зависимости от задачи акцент должен делаться на разных аспектах профессиональной деятельности. Например, для решения задач профконсультирования более детально необходимо изучить внешние средства деятельности, ее содержание, требования к квалификации работника, трудовое поведение, типичные ошибки, особенности взаимодействия работника и предмета труда, психограмму, условия труда и его организацию. Решать же задачи эффективности и соответствия требованиям конкретных профессионалов в этом случае не нужно.

Для рационализации деятельности особое внимание необходимо уделить 1, 2, 3, 4, 5, 7 и 11-му пунктам анализа; если в организации актуально стоит проблема борьбы с переутомлением – исследователь в первую очередь должен решать вопросы, относящиеся к пунктам 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 10 и 11.

II. Второй уровень профессиографирования – *морфологическое описание психологической структуры деятельности*. На этом уровне необходимо вскрыть цели, задачи (и степень их принятия), мотивацию и другие личностные образования, свойственные субъектам исследуемой профессии.

III. Наконец, третий уровень – это описание *внутренней функциональной структуры деятельности*. Другими словами, на дан-

ном этапе необходимо раскрыть специфику динамических внутриличностных процессов, свойственных профессии, таких как социализация, профессионализация, профессиональная деформация и другие изменения психологических особенностей индивида под влиянием профессии. На этом уровне анализу подвергаются:

- динамика когнитивных характеристик субъекта (планирование, регуляция, контроль, оценка своих действий);
- психофизиологические изменения в ходе выполнения профессиональной деятельности;
- исследование влияний внешних (шум, профвредности) и внутренних условий на эффективность деятельности (соматические особенности и другие).

Помимо разработанной схемы проведения профессиографирования, Е.М. Иванова предлагает набор *методов ПАД*, которые позволяют полностью осуществить описанные ранее процедуры. Всю совокупность методов ПАД автор делит на две большие группы:

Методы сбора данных:

- 1) методы изучения документации (технологической, технической, по оборудованию, по кадрам, по авариям и браку, по планированию, медицинской);
- 2) методы наблюдения (непрерывное, фотография рабочего дня, хронометраж; опосредованное, непосредственное);
- 3) методы опроса (особо важен при оценке работниками условий труда, собственной работы, диагностике отношения к...);
- 4) биографический метод;
- 5) трудовой метод.

Методы анализа данных:

- 1) сравнительный анализ документации;
- 2) сравнительный анализ результатов непосредственного наблюдения;
- 3) анализ ошибок;
- 4) статистический и графический анализы.

В завершение проведения любого исследования Е.М. Иванова считает необходимым зафиксировать влияние определенных факторов организации трудового процесса на деятельность работника. Особое внимание в этом случае уделяется тем организационным изменениям, которые были предложены исследователями. Решение

данной задачи осуществляется при помощи *производственного эксперимента*.

Возвращаясь к проблеме составления профессиограмм, остановимся на основных *целях* проведения профессиографии. Все эти цели могут быть разделены на четыре группы: информационное, диагностическое, прогностическое и методическое профессиографирование.

В зависимости от этапа организации процесса формирования профессионала профессиограммы будут иметь свою специфику.

1. Информационно-консультационный этап. В зависимости от «субъекта потребления» профессиограммы этого типа могут быть трех видов:

– *первичная информационная профессиограмма* – составляется простым и ясным языком для самостоятельного ориентирования школьников и других *оптантов* в профессиях;

– *вторичная информационная профессиограмма* – составляется для *консультанта*, работающего с оптантами и с клиентами по поиску работы;

– *диагностически-консультационная профессиограмма* – включает перечень личностных, психологических, психофизиологических характеристик, предопределяющих успешность в труде; именно такая профессиограмма позволяет консультанту осуществить выбор *методик* для профориентационной работы.

2. Профессионально-учебный этап. Здесь чаще всего составляют *прогностически-конструктивную профессиограмму*, направленную на выделение технологических способов и приемов исполнения, которые с большим трудом осваиваются человеком и от которых в наибольшей степени зависит успешность деятельности. Кроме того, прогностически-конструктивная профессиограмма должна включать в себя перечень важных в процессе обучения психических и психологических свойств, процессов, функций, т.е. психограмму. В конечном итоге на основании этого типа описания профессии подбирается методический инструментарий для оценки эффективности.

3. Профессионально-консультационный этап. Необходимость профессиографирования здесь чаще всего обуславливается выбором рабочего поста в той или иной организации. На этом этапе, так же как и на начальных этапах профессионализации, используется

информационная профессиограмма. При этом также в зависимости от «заказчика» уровень и объемность профессиограммы будут различными.

4. Адаптационный этап. Основные проблемы, с которыми сталкивается на этом этапе специалист, – это реализация интересов, приобретение новых знаний, умений, навыков, их адаптация к практической жизни в организации, приспособление к организационным, физическим, социально-психологическим условиям. Для решения этих задач необходимо составлять *диагностическую профессиограмму*. Основная ее цель – подбор адекватных данной профессии критериев и методов оценки динамики адаптации человека и совершенствования его мастерства, а также установление конкретных причин, осложняющих это.

Таким образом, выделяются четыре типа профессиографирования и, как следствие, четыре типа профессиограмм. Приведем краткое содержание этих типов профессиограмм.

Информационная профессиограмма

1. Общая характеристика профессии:

- социальные ценности результатов труда;
- история и перспектива развития профессии.

2. Обзорная характеристика профессиональной деятельности:

- профессиональные задачи и основные профессиональные действия;
- общая характеристика орудий и средств труда.

3. Общая характеристика условий труда:

- микроклиматические условия труда;
- социальные;
- социально-психологические;
- режим труда.

4. Общие наиболее типичные требования, предъявляемые профессией к личностным психологическим и психофизиологическим качествам человека.

5. Информация об учебных заведениях, готовящих данных профессионалов, о возможностях профессионального роста.

Основное требование к составлению такой профессиограммы – относительная легкость изложения материала, а именно краткость, эмоциональная окрашенность и литературный язык.

Основные методы, которые могут быть использованы для данного типа описания профессии – это аналитическое изучение специальной профлитературы, изучение документации и методы интерпретации.

Диагностическая профессиограмма составляется, когда неясны причины низкой производительности, брака, травматизма, аварийности, текучести кадров и других проблем, стоящих перед конкретной организацией.

1. Содержание деятельности:

- предмет и задачи труда;
- требования к качеству результата работы;
- требования к квалификации работника (профессиональные знания, умения, навыки);
- права и обязанности работников.

2. Орудия труда:

- вид и режим работы;
- информационные средства;
- органы управления;
- пространственная организация рабочего места.

3. Деятельность субъекта труда:

- виды действий и их характеристика;
- характер планирования и исполнения работы;
- эмоциональные проявления и их влияние на деятельность;
- виды помех, затрудняющих нормальное протекание профессиональной деятельности;
- виды ошибок, брака, травм, возникающих в процессе деятельности.

4. Организация труда:

- производственное обучение;
- структура производственного взаимодействия работников (коллективный или индивидуальный труд);
- планирование работы и контроль за ней.

5. Условия труда:

- санитарно-гигиеническая среда (температура воздуха, запыленность, влажность и др.);
- физическая среда (освещенность, шум, вибрация и др.);
- режим труда;

– формы оплаты труда и поощрения (материального и морального).

6. Характеристика требований, предъявляемых профессией к личностным, психологическим и психофизиологическим качествам субъекта труда (психограмма).

7. Анализ соответствия требований, предъявляемых профессией к человеку, к организации и условиям протекания трудового процесса и возможностям субъекта труда.

8. Оценка эффективности деятельности субъекта труда.

9. Диагностика причин низкой эффективности деятельности субъекта труда.

10. Экспериментальная проверка гипотезы по усовершенствованию деятельности субъекта труда.

В зависимости от характера причин низкой эффективности деятельности необходимо учитывать сведения общего характера:

- состав работающих по возрасту;
- общий стаж работы;
- стаж работы по данной специальности;
- уровень специальной подготовки;
- профессиональная заболеваемость;
- травматизм;
- текучесть кадров.

Прогностическая профессиограмма всегда направлена на решение конкретной задачи. Конечный ее пункт – рекомендации по устранению проблем на предприятии. Психолог в этом случае должен четко осознать свою задачу и использовать элементы схемы *диагностического профессиографирования* для получения комплексной информации относительно тех аспектов профессиональной деятельности, которые представляются ему наиболее проблемными и требующими решения.

Наконец, *методическое профессиографирование* используется для разработки методического арсенала, который будет применять психолог для решения проблем, связанных именно с этой конкретной деятельностью.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое профессиограмма и профессиография?
2. Какие методы используются в процессе профессиографирования?
3. Какие выделяют типы профессиограмм?

Литература

1. Иванова Е.М. Основы психологического изучения профессиональной деятельности. М., 1987.
2. Иванова Е.М. Профориентационное профессиографирование. М., 2005.

3.4. Проблемы психологического анализа деятельности в зарубежных концепциях организационной психологии и менеджмента

Основное отличие зарубежных разработок в русле ПАД концентрируется на решении конкретных проблем, стоящих в конкретных организациях. Не уделяя особого внимания теоретической обоснованности, авторы моделей ПАД предлагают не только и не столько анализировать деятельность, сколько изучать ее определенные аспекты с точки зрения существенной, конструктивной модернизации процессов, развертывающихся в организации.

Таким образом, ПАД часто выступает лишь как средство оценки организационных процессов в рамках той или иной модели совершенствования деятельности. В настоящее время сложилось несколько таких широко распространенных моделей управления. Это такие теории, как *личная и организационная сбалансированная система показателей* (Personal Balanced Score-card [PBSC] и Organizational Balanced Score-card [OBSC]), *всеобщий менеджмент на основе качества* (Total Quality Management, TQM), *управление результативностью* (Performance Management) и *управление компетенциями* (Competence Management).

Дадим краткое описание каждой из этих моделей.

Личная система сбалансированных показателей (PBSC) включает в себя личное видение, миссию, ключевые роли, ключевые факторы успеха, цели, показатели результативности, целевые

значения и действия по совершенствованию. Данная система показателей подразумевает непрерывное совершенствование индивидуальных навыков и поведения, она акцентирует внимание на благополучии человека и его общественных достижениях. При этом в модели широко распространено понятие «личные цели», которое объединяет в себе личную миссию, видение и ключевые роли. Самоуправление, саморазвитие и самокоучинг (как основные средства совершенствования) лежат в основе PBSC и относятся как к менеджерам, так и к рядовым сотрудникам всей организации.

Организационная система сбалансированных показателей (OBSC) включает в себя организационное видение, миссию, базовые ценности, ключевые факторы успеха, цели, показатели результативности, целевые значения и действия, направленные на организационное совершенствование. Миссия организации, видение и базовые ценности объединяются в понятии «общие цели организации» (*shared organizational ambition*). Этот подход включает непрерывное совершенствование, контроль и развитие организационных стратегий с целью достижения компанией конкурентных преимуществ. Организационная система показателей относится и к уровням подразделений в виде систем показателей отделов, команд и индивидуальных планов отдельных работников.

Всеобщий менеджмент на основе качества (TQM) – модель, направленная на формирование определенного стиля жизни всей организации. Определение проблем, поиск первопричин проблем, осуществление действий, проверка эффективности этих действий и оценка внутри- и внешнеорганизационных процессов выполняются в соответствии с разработанными планами систематически и целенаправленно. В TQM особое значение придается мобилизации *всех ресурсов организации* с целью постоянного удовлетворения потребностей потребителей. TQM – это набор руководящих принципов, следование которым помогает создать постоянно совершенствующуюся организацию на основе рационального использования так называемого *цикла совершенствования и обучения Деминга*.

Управление результативностью (Performance Management) и управление компетенциями (Competence Management) концентрирует основное внимание на процессе непрерывного развития человеческого потенциала в организации. Основная цель – это непрерывное достижение высокой производительности мотивиро-

ванным и развитым коллективом. Эти подходы сосредоточены на максимальном развитии сотрудников и определяют способы оптимального приложения их потенциала для достижения целей организации. Оба подхода ратуют за необходимость накапливать знания, приобретать умения, опыт, навыки, формирования системы отношений, норм, ценностей, взглядов и принципов (знаний), которые направлены на *профессиональное выполнение работы*. Цикл развития состоит из следующих этапов: *планирование результатов, коучинг, оценка результатов (аттестация) и развитие способностей, нужных для выполнения работы (профессиональных компетенций)*.

Своеобразной компиляцией данных подходов стала *универсальная система показателей деятельности (TPS)*. Именно на ее примере рассмотрим основные направления ПАД в зарубежной психологии и менеджменте.

Как видно из рис. 8, универсальная система показателей деятельности представляет собой синтез тесно связанных друг с другом концепций менеджмента, вместе создающих единое и гармоничное целое, причем зоны пересечения концепций менеджмента отражают три процесса, являющихся ключевыми в TPS: совершенствование, развитие, обучение.

Совершенствование – процесс, который объединяет в себе совершенствование сотрудников и организационных процессов. Циклический процесс непрерывного совершенствования в теории TPS связан с последовательным совершенствованием бизнес-процессов, индивидуальных навыков и поведения отдельных работников, основанном на модели обучения *PDCA*.

Развитие. Этот процесс представляет собой последовательное личностное развитие и обучение посредством приобретения знаний на основе практики. В данном процессе внимание сосредоточено на совершенствовании результатов деятельности, непосредственно связанных с повседневными обязанностями сотрудников (развитие у них способностей, нужных для выполнения работы). Циклический процесс непрерывного развития связан с такими этапами, как планирование результатов, коучинг, аттестация, развитие профессиональных компетенций.

Рис. 8. Теория универсальных показателей деятельности деятельности (TPS)

Обучение. Этот процесс представляет собой трансформацию и реализацию полученных знаний с целью изменить поведение. Обучение рассматривается в этом случае как трансформация личности, зависящая от имеющихся знаний. Оно, в свою очередь, приводит к трансформации коллективного поведения. Циклический процесс непрерывного обучения в теории основан на цикле обучения Колба (Kolb's Learning Cycle) – процесс интуитивного обучения, или обучения на практике, который состоит из четырех этапов: 1) получение опыта «из первых рук»; 2) оценка полученного опыта и размышление над его результатами; 3) подведение итогов работы и преобразование полученных впечатлений в правила, понятия, гипотезы, модели и теории с целью развития способности принимать решения в аналогичных ситуациях; 4) экспериментальная проверка этих идей, результатом которой станут изменения в поведении и приобретение нового опыта.

Универсальная система показателей деятельности уделяет особое внимание формулированию целей личности и соотнесению их с индивидуальным поведением и с принятыми целями организации, что жизненно необходимо для достижения устойчивого организационного и стратегического развития. Настоящие перемены и совершенствование в организации возможны только тогда, когда люди внутренне готовы к ним.

Пристальное внимание к личности – неотъемлемая часть универсальной системы показателей деятельности. Цель этого подхода состоит в достижении максимального уровня ответственности и преданности сотрудников, а также в поощрении индивидуального и группового обучения. Руководствуясь этими принципами теории TPS, можно создать устойчивую обучающуюся организацию. Вообще формирование обучающейся организации в настоящее время является одним из самых передовых направлений в современной организационной психологии и менеджменте. Обучающаяся организация – это организация, в которой люди непрерывно совершенствуются в умении добиваться желаемых результатов, в которой усваиваются новые модели мышления и коллектив свободен в своих стремлениях, в которой все учатся учиться вместе.

В теории TPS формулируются шесть основных принципов, которые отражают суть, идеологию и философию данной концепции.

Перечислим эти принципы и дадим их краткую характеристику с точки зрения проблематики ПАД.

1. *Направленность на удовлетворенность потребителя.* При реализации данного принципа особое внимание должно уделяться таким навыкам сотрудников, как «направленное на потребителей поведение», следовательно, при анализе деятельности необходимо учитывать степень соответствия каждого сотрудника обозначенному принципу.

Вторым важным аспектом этого общего положения, имеющего непосредственное отношение к ПАД, является представление о том, что организация должна знать своих покупателей и понимать их потребности. Значит, очередным пунктом анализа деятельности с необходимостью становятся такие аспекты, как миссия организации, соответствие деятельности нуждам клиентов и др. Кроме того, схема ПАД должна включать в себя и постоянный мониторинг изменений в потребностях потребителей.

2. *Согласованные цели личности и организации.* О необходимости анализа личностных целей для адекватного ПАД говорилось уже много раз, однако важнейший аспект, который заслуживает отдельного упоминания, состоит в том, что наиболее продуктивной будет деятельность, направленная на реализацию общей цели организации как своей собственной. Таким образом, мотивационный анализ деятельности не должен ограничиваться личностью и степенью мотивированности каждого сотрудника, но должен включать в себя и анализ стратегических, тактических и оперативных целей организации в целом.

Важно отметить, что продуктивность решения прикладных задач ПАД во многом зависит от степени открытости результатов исследования для рядовых сотрудников, а также прозрачности критериев оценки результатов деятельности.

3. *Увлекающая и приносящая удовольствие работа.* Данный принцип подчеркивает необходимость анализа таких аспектов деятельности, как привлекательность работы, удовольствие от выполняемой работы, приверженность организации и своей профессии, вдохновение, энтузиазм; уровень и качество командной работы, особенности совместной деятельности в организации. Анализу также необходимо подвергать типичные для той или иной профессии или организации формы лидерства, реакции руководства на

ошибки подчиненных, формы обратной связи в организации и тип руководства в ней.

4. *Этика и поведение, основанное на фактах.* Особую роль должны играть диагностика и анализ социальной ответственности и престижности анализируемой профессии.

В любом случае оценка работы должна основываться на конкретных фактах, известных и прозрачных индикаторах результатов, при этом желательно, чтобы была возможность производить анализ деятельности, основываясь на количественных критериях.

Еще одним важнейшим аспектом ПАД должны выступать особенности организационной культуры конкретного предприятия. Культура организации всегда оказывает непосредственное влияние на деятельность людей в любой организации, и игнорирование организационно-культурных закономерностей и феноменов при проведении ПАД является недопустимым.

5. *Ориентация на организационные процессы.* Необходимо не только замерять объективные показатели деятельности, но и учитывать субъективные оценки профессионалами своей работы, степени удовлетворенности трудом в организации т.п.

6. *Внимание к долгосрочному совершенствованию, развитию и обучению.* Отдельным направлением в рамках ПАД должно стать определение профилей компетенций и разработка на ее основе планов выполняемой деятельности и обучения. Уже сам по себе этот принцип является прекрасным инструментом анализа деятельности и ее оптимизации.

Еще одним конструктивным, хотя и трудозатратным принципом проведения ПАД в рамках теории TPS является положение о необходимости непрерывного документирования всех действий. В самом деле, если в организации поставлен такой тотальный учет действий сотрудников, то резко упрощается дальнейшая процедура проведения исследования.

Наконец, дополнительным источником информации может стать анализ понятий внутреннего и внешнего потребителя и, соответственно, внутренней и внешней прибыли. Концепция внутренних и внешних потребителей – одна из ключевых в современном менеджменте. Под внутренним потребителем понимается сотрудник (или подразделение) организации, пользующийся в своей работе результатами деятельности других сотрудников и получаю-

щий или не получающий при этом какие-либо дивиденды. Внешний потребитель – это «обычный» потребитель, который платит деньги за конечную продукцию.

Теперь остановимся подробнее на тех аспектах TPS, которые относятся непосредственно к ПАД, а именно системе показателей деятельности (СПД), которая может быть двух типов – *организационная и личная*.

По сути, проведение ПАД в рамках теории TPS подразумевает ответ на вопрос: каковы основные «перспективы» организации и личности? В этом контексте понятие перспективы непосредственно связано с процессами развития организации, ее совершенствования и обучения в ней работников. Перспективы – это области, где проявляются конкретные результаты деятельности. В обоих случаях можно выделить четыре одинаково называющиеся перспективы, однако для личностной и организационной системы показателей деятельности они будут содержательно различны (см. таблицу). Особенности каждой из перспектив для организационной и личностной системы показателей деятельности.

Обозначенные перспективы в свою очередь анализируются через конкретные индикаторы, собственно показатели деятельности, которые также могут быть разделены на два типа – личные и организационные. Таковыми показателями являются миссия (mission) и видение (vision), ключевые роли (key roles), базовые ценности (core values), ключевые факторы успеха (critical success factors), цели (objectives), показатели результативности (performance measures), целевые значения (targets) и действия (мероприятия) по совершенствованию (improvement actions).

Таким образом, система универсальных показателей деятельности может быть изображена в виде схемы, приведенной на рис. 9.

Итак, для описания деятельности конкретной организации необходим учет следующих *организационных* показателей деятельности.

Миссия организации

Миссия отражает уникальность конкретной организации и обосновывает, зачем она существует. Почему и для кого создана фирма, насколько простирается сфера ее влияния? Что является конечной задачей и основной функцией организации? Какие базовые потребности она удовлетворяет и кто ее самые важные потребители? Если миссия сформулирована верно, она создает ощущение

ние единства в действиях сотрудников, укрепляет единообразие их взглядов и положительно сказывается как на общении, так и на атмосфере внутри организации.

Таблица

Особенности перспектив для организационной и личностной системы показателей деятельности (СПД)

Название «перспективы»	Содержание перспективы для	
	организационной СПД	личностной СПД
Финансовая перспектива	Финансовая устойчивость. Как акционеры оценивают компанию? Что это означает для наших акционеров?	Стабильность. Насколько Вы способны покрывать собственные финансовые потребности?
Перспектива потребителя	Удовлетворенность потребителей. Как потребители оценивают компанию? Что это означает для наших потребителей?	Ваши взаимоотношения с супругом, детьми, друзьями, работодателем, коллегами и другими людьми.
Перспектива внутренних процессов	Контроль процессов. Каким образом мы можем контролировать основные бизнес-процессы с целью создания ценности для потребителей? В каких процессах мы хотим добиться совершенства для устойчивого удовлетворения наших потребителей?	Ваше физическое и психическое состояние. Каким образом Вы можете управлять ими, чтобы принести пользу себе и окружающим?
Перспектива знаний и обучения	Навыки и отношение персонала и «способность» организации к обучению. За счет чего компания может оставаться успешной в будущем? Каким образом сотрудники нашей компании должны учиться и обмениваться информацией, чтобы совершенствоваться самим и посредством самосовершенствования реализовать видение?	Ваши навыки и способности к обучению. Как Вы учитесь? Как Вам сохранить успех в будущем?



Рис. 9. Элементы личной и организационной систем универсальных показателей деятельности

Видение организации

Видение содержит в себе самые амбициозные мечты организации. Видение – это разделяемый всеми сотрудниками взгляд на желаемое, практически достижимое будущее организации, а также на то, каким путем достичь такого будущего. Видение показывает, чего организация стремится достичь, что важно для ее процветания, какие ключевые факторы успеха делают ее уникальной.

Видение, в отличие от миссии, привязано ко времени. Правильно сформулированное видение способно направлять индивидуальные цели и творческую активность, создавать атмосферу, благоприятную для значительных перемен, укреплять веру организации в будущее и таким образом открывать людям возможности для проявления собственной энергии. Вместе *миссия и видение* выражают сущность организации. Они формируют ее общие устремления (общую цель) и существенно влияют на отношения между организацией и сотрудниками. Удачно сформулированная цель организации демонстрирует работникам, каким образом их личная деятельность вносит вклад в деятельность фирмы в целом.

В миссии и видении находит отражение одно из важнейших направлений организации деятельности фирмы – целеполагание.

Совместная работа ради достижения стратегических целей зачастую приводит к более высокой производительности. Благодаря этому сотрудники чувствуют гордость за то, что их вклад в данное дело оказался полезным. Организационные миссия и видение направляют организацию и одновременно играют роль ее компаса и карты. Они также формируют у сотрудников гордость за свое место работы, позволяя им сосредоточить внимание на нужных видах деятельности, создавать потребительскую ценность, ликвидируя действия, не добавляющие ценности. Сотрудники организаций, где нет миссии и видения, вынуждены принимать решения исходя из ситуации и вряд ли могут рассчитывать на долгосрочный успех.

Миссию и видение как критерии деятельности организации необходимо оценивать не только качественно, но и количественно. Например, продуктивным представляется такой индикатор, как степень принятия и известности миссии организации большинством сотрудников фирмы, предприятия. Чем выше этот показатель, тем более продуктивным и привлекательным выглядит будущее организации.

Ключевые факторы успеха организации

Ключевой фактор успеха – это фактор, совершенство которого важно для выживания организации, фактор, наиболее значимый для успеха. Решение подобных стратегических вопросов определяет конкурентные преимущества организации. Именно благодаря ключевым факторам успеха одна организация отличается от остальных и может занять свое особое место на рынке.

Именно ключевые факторы успеха – основные понятия теории универсальной системы показателей деятельности. Методически крайне важно уметь определять те аспекты результата деятельности организации, которые могут выступать в качестве ключевых факторов успеха. Именно на их измерение и последующее изменение направлена теория TPS в целом.

Базовые ценности

Совокупность базовых ценностей служит для усиления единообразия взглядов, согласия и лояльности сотрудников, а также для положительного воздействия на их поведение. Базовые ценности определяют, как следует действовать для того, чтобы реализовать видение, они подобны руководящим принципам, которые направляют поведение людей. Базовые ценности проясняют то, каким образом менеджеры организации относятся друг к другу и к потребителям, сотрудникам, акционерам, поставщикам и обществу. Если принципы, нормы и ценности сотрудников соответствуют принципам, нормам и ценностям организации, тогда их деятельность и вовлеченность будут оптимальными. Следовательно, базовые ценности также тесно связаны с личной миссией, видением и ключевыми ролями отдельных сотрудников. В целом, если организационная миссия и видение основаны на общих базовых ценностях, личные цели отдельных сотрудников будут в большей степени соответствовать целям организации. Базовые ценности должны быть этическими, чтобы успешно пройти тщательную проверку на соответствие нормам морали.

Каждый в организации обязан действовать в соответствии с этими базовыми принципами и моральными нормами. Более того, если в организации существует сбалансированная и принятая система базовых ценностей, то сотрудники, не разделяющие ее, будут восприниматься как «чужеродный элемент» в ней и в конечном итоге приобретать статус «изгоев».

Понятие ценностей наряду с так называемыми глубинными предположениями являются исходным базисом организационной культуры предприятия. Вообще в TPS понятию корпоративной культуры и ее особенностей отводится особое место. Анализ организационно-культурных составляющих деятельности любой организации в современной психологии менеджмента является наиболее перспективным и передовым.

Цели организации

Цели представляют собой измеримые результаты, которых ожидается достичь в *краткосрочный* период для того, чтобы реализовать стратегическое (долгосрочное) видение. Цели непосредственно вытекают из ключевых факторов успеха и формируют вехи на пути к реализации этих факторов. В TPS цели не выражаются в количественных значениях, количественные параметры формулируются на более поздних этапах, когда определяются показатели результативности и их целевые значения. Каждый ключевой фактор успеха ведет к формулированию одной или нескольких целей, которые связаны с одной из четырех перспектив. Эти стратегические перспективы формируют часть причинно-следственной цепи, ведущей к выполнению миссии организации.

Показатели результативности

Показатели результативности (меры результата) связаны с ключевыми факторами успеха и стратегическими целями и используются для оценки функционирования конкретного внутриорганизационного процесса. Эти показатели являются стандартами, в соответствии с которыми измеряется продвижение к реализации стратегических целей. Они необходимы на этапе практической реализации стратегических планов. Когда между показателями существует взаимосвязь, позволяющая менеджерам на их основе выстраивать определенный план действий, они подают руководству своевременные сигналы для управления, основанные на значениях отклонений показателей бизнес-процессов от установленных стандартов. Таким образом, показатели результативности позволяют сделать видение и цели измеримыми.

Как следствие, основным требованием к показателям результативности становится введение количественной меры их диагностики или, по терминологии TPS, целевых значений.

Целевые значения

Целевое значение есть численное значение показателя результативности. Это значение показателя, к которому стремится организация и которое измеряется при помощи показателя результативности. Другими словами, целевые значения – это те значения показателей результативности, которых требуется достичь.

Действия по совершенствованию

Действия по организационному совершенствованию – стратегические шаги, предпринимаемые для осуществления организационной миссии, видения и задач организации. В них реализуются те действия, которые обеспечивают наибольший вклад в создание факторов, определяющих успех.

Важно отметить, что данные действия являются одним из конечных продуктов проведения ПАД в модели TPS. После их внедрения необходим очередной замер показателей результативности, для выяснения действенности предложенных мер по модернизации и оптимизации деятельности организации.

Практический смысл проведения диагностики организационных показателей деятельности состоит в последующем внедрении процессов обучения и расширения диапазона знаний. Остановимся чуть подробнее на этих процессах.

Напомним, что теория TPS состоит из трех базовых элементов: совершенствование, развитие и обучение. Именно знание является областью пересечения этих трех элементов (см. рис. 10). *Знание* – это особый термин TPS, определяемый как функция от информации, культуры и навыков:

$$\text{Знание} = f(\text{информация; культура; навыки}).$$



Рис. 10. Место знания в концепции TPS как связующего звена для процессов совершенствования, развития и обучения

В данном контексте под термином *информация* подразумевается значение, придаваемое данным, полученным в соответствии с определенными запросами; они также носят название «явных, эксплицитных знаний» (explicit knowledge). *Культура* представляет собой совокупность норм, ценностей, взглядов, принципов и отношений людей, которая управляет их поведением и действиями. *Навыки* же связаны со способностями, умениями людей и индивидуальным опытом. Этот термин относится к тому, что люди могут делать, знать и понимать. Компоненты знания, характеризующие культуру и навыки, представляют собой «неявные, имплицитные знания» (implicit knowledge), которые зависят от конкретного человека и хранятся в его памяти. Это понятие сложно объяснить, поскольку в его основе лежит опыт, оно является практическим по своей природе и находит источники для своего пополнения, помимо всего прочего, в интуиции. Явное знание, напротив, не зависит от индивидуума. Оно является теоретическим по своей природе и основано на алгоритмах, теориях, системах уравнений, методических руководствах, схемах и других источниках. Чаще всего этот вид знания заложен в системы управленческой информации и технические системы, в организационные процессы.

Наиболее важным вопросом здесь является процесс преобразования знания в новый стиль поведения. Другими словами, как люди могут эффективно обучаться (получать знания), чтобы лучше выполнять свою работу? Если знания ведут к компетентным действиям, то обучению нужно уделять особое внимание, причем организационная культура должна поощрять и поддерживать такое обучение.

При этом важно понимать, что знания – крайне динамичный конструкт, они быстро устаревают и легко теряют свою актуальность. По этой причине учиться нужно постоянно. *Обучение* – это непрерывная трансформация личности, выступающая как циклический и кумулятивный процесс актуализации знаний с целью изменить поведение таким образом, чтобы можно было действовать более эффективно. Именно обучение создает основу для непрерывного обновления знаний и изменения поведения благодаря повторению на практике.

Организация будет тем успешнее, чем быстрее обучаются ее сотрудники и чем скорее они могут применять знания на практике.

Таким образом, при анализе деятельности организации необходимо понять, какие знания наиболее важны, где их применение может оказаться наиболее полезным, кто из сотрудников владеет требуемыми навыками, как эти знания адекватно использовать, как может быть организован обмен знаниями, как они могут поддерживаться.

Оптимальный вариант построения инфраструктуры знаний внутри организации состоит в том, чтобы эффективная командная работа, творческая активность, позитивное мышление, самоуверенность и позитивная среда обучения развивались и поддерживались. В современном мире это осуществить не так сложно в связи с наличием компьютерной техники, Интернета и интранета, баз данных, библиотек, тренингов, "мозговых штурмов" и т.д. В случае наличия такой инфраструктуры мы и получим обучающуюся организацию – один из самых оптимальных типов организации, по мнению современных менеджеров, маркетологов, психологов и других исследователей.

Основа обучающихся организаций – люди, которые постоянно учатся на своих ошибках, делятся знаниями и открыты для общения с другими. Среди этих людей есть лидеры – коучи, которые помогают, вдохновляют, мотивируют, стимулируют, принимают интуитивные решения и руководят процессами, которые постоянно изучаются на основании показателей результативности и обратной связи. Для диагностики степени соответствия организации данному типу необходим анализ следующих критериев:

- *совершенствование личности* (как способность достигать результатов и контролировать принципы, на которых основано их достижение);

- *системное мышление* (как совокупность методов, средств и приемов, направленных на исследование взаимосвязей тех сил, которые следует учитывать при анализе крупномасштабных процессов);

- *общая мечта* (как коллективные идеи, которые служат ориентирами в организационной деятельности);

- *групповое обучение* (обучение командами, мышление и действия которых основаны на синергии и координации усилий всех участников процесса обучения).

С целью достижения оптимального эффекта обучения люди должны обладать как определенным уровнем образования, так и

возможностью приобретать практический опыт. В TPS в качестве основного процедурного принципа построения обучающейся организации выступает цикл обучения Колба (Kolb's Learning Cycle) (см. рис. 11).

Точкой отсчета в нем является обучение на опыте, а его этапами служат: *приобретение опыта, наблюдение и рефлексирование, формулирование выводов и эксперимент*. Эти четыре этапа связаны со следующими навыками: *умением действовать, оценивать действия, думать и принимать решения*.



Рис. 11. Цикл обучения Колба

Еще одной схемой формирования обучающейся организации выступает цикл Деминга (см. рис. 12). Цикл Деминга состоит из следующих этапов: *планируйте* (разрабатывайте план совершенствования); *делайте* (выполняйте этот план в небольшом масштабе); *проверяйте* (анализируйте результаты действий по совершенствованию) и *воздействуйте* (применяйте опробованные усовершенствования в полном объеме). Этот цикл обучения также называется циклом PDCA (Plan, Do, Check, Act).

Разработка плана по совершенствованию:

- Определение проблемы
- Формулирование основных факторов успеха на основе видения
- Формулирование целей
- Определение показателей результативности и целевых значений



Рис. 12. Цикл обучения Деминга

Циклы обучения Колба и Деминга постоянно используются в подходе TPS, вместе они образуют прекрасную основу для создания устойчивой обучающейся организации, для увеличения ее способностей к обучению. При этом важно, чтобы каждый сотрудник был способен к обучению, чтобы поддерживалась его мотивация, чтобы было ясно, что обучение – не пассивный, а активный и непрерывный процесс, которым нужно руководить.

Итак, мы рассмотрели систему организационных показателей деятельности, в соответствии с которой на основании анализа миссии и видения организации, ключевых факторов успеха и показателей результативности разрабатывается система действий по совершенствованию и развитию обучающейся организации, через реализацию циклов обучения Колба и Деминга.

Вторым аспектом анализа деятельности конкретной организации выступает *личная система универсальных показателей деятельности*, которая включает в себя ряд критериев анализа деятельности конкретного сотрудника.

Личная миссия (предназначение личности)

Определение личных целей человека охватывает его жизненную философию и его базовые жизненные установки: например, кто он такой, зачем он живет на свете, какова его цель в жизни и каковы его заветные стремления. Формулировка этих целей основывается на результатах поиска человеком своей идентичности (то есть на самопознании).

Личное видение

В определении личного видения человека содержатся ответы на вопросы: к чему он стремится, каковы ценности и принципы, которыми он руководствуется, какие идеи он отстаивает, что он хочет осуществить в своей жизни, чего он хочет достичь, каковы идеальные качества, которыми он хочет обладать, каково его представление об идеальном месте работы, условиях жизни, состоянии здоровья и так далее. Формирование цели и мировоззрения личности – средство совершенствования способностей человека к обучению, которое позволяет ему совершенствовать свое поведение. Это изменение индивидуального поведения сказывается на способностях организации к обучению, что, в свою очередь, вызывает формирование коллективной модели перемен, то есть организационные перемены.

Ключевые роли

Ключевые роли человека связаны со способом, при помощи которого человек желает играть различные жизненные роли, посредством которых он реализует свою миссию и видение. Какой тип отношений вы хотите поддерживать со своими коллегами, друзьями, членами семьи, соседями и другими людьми? Определение ключевых ролей человека также ведет к лучшему пониманию самого себя и своего образа, что, в свою очередь, также совершенствует его способности к обучению.

Личные цели (личные устремления), включающие в себя миссию, видение и ключевые роли, – психологический конструкт, на котором строятся жизнь и поведение человека. Они, в свою очередь, формируют основу для принятия решений о том, к чему следует стремиться и как действовать. Ключевые роли должны быть сформулированы таким образом, чтобы они стимулировали человека к оценке его жизни и устремлений.

Ключевые факторы успеха личности

В данном случае главные вопросы следующие: какие качества отличают одного сотрудника от других? Что определяет его личный успех? Какие факторы, отраженные в миссии, видении и ключевых ролях, необходимы для реализации личных целей работника? Какие из способностей человека являются наиболее важными?

Факторы, определяющие успех личности, логично вытекают из личной миссии, видения и ключевых ролей.

Личные цели

Главный вопрос: каких измеримых краткосрочных личных результатов хочет и может достичь субъект деятельности? Личные цели описывают индивидуальные результаты, которых желает достичь человек с целью реализации своего видения. Цели формируются на основе ключевых факторов успеха человека с учетом результатов анализа его сильных и слабых сторон. Они задают последовательность достижимых результатов. Так же, как и в случае с организационными показателями деятельности, личные цели не предполагают установления количественных значений, такие оценки вводятся на более поздних стадиях анализа в виде показателей результативности и целевых значений. Каждый ключевой фактор успеха связан с одной или несколькими целями субъекта деятельности.

Индивидуальные показатели результативности

Этот элемент связан с ответами на следующие вопросы: каким образом можно измерить личные результаты работы каждого сотрудника? Показатель результативности деятельности – это единица измерения, с помощью которой можно оценить деятельность сотрудника по отношению к ключевым факторам успеха и целям. Эти показатели являются критериями, которые измеряют то, насколько достигнуты поставленные цели для каждого из ключевых факторов успеха. Индивидуальные показатели результативности позволяют сделать личное видение и личные цели измеримыми.

Целевые значения

Целевое значение – это количественная мера показателя результативности. Это значение показателя, к которому человек стремится и которое оценивается при помощи показателя результативности. Целевые значения отображают значения показателей, которые требуется получить.

Действия по самосовершенствованию

Действия по самосовершенствованию – стратегические шаги, предпринимаемые для реализации личных миссии, видения и достижения личных целей. Они используются для совершенствования индивидуальных способностей и поведения, чтобы с их помощью повысить результаты деятельности.

Если организационная система показателей связана с развитием способностей, нужных для выполнения конкретной работы и развития компетенций организации, то личная система сбалансированных показателей – с развитием индивидуальных способностей, это инструмент совершенствования личности и самокоучинга, она обращает особое внимание на личное благополучие сотрудников и общественный успех (не только на работе, но и дома, в клубе и т.п.).

Необходимость анализа системы личных показателей деятельности обуславливается набором функций, которые выполняет данная процедура по отношению к конкретному работнику.

1. Предоставление человеку возможности преодоления его собственных стереотипов мышления и выполнения деятельности. Реализация TPS в личностном плане заставляет человека прислушаться к своему внутреннему голосу, улучшить свое поведение и действовать этично. Человек может определить свои сильные стороны, таланты и личные цели, на основе которых он сможет создавать свое будущее и раскрывать свое предназначение. Кроме того, это способствует и самосовершенствованию личности работника, его «самокоучинга», саморазвития, предотвращения стрессов, «выгорания» на работе».

2. Определение связи между личными целями человека и его поведением, что создает основу доверия к человеку со стороны других людей.

3. Соотнесение личных целей человека с общими целями организации, что стимулирует самоконтроль, мотивацию, творческую активность, удовольствие от работы, увлеченность работой, преданность, вдохновение, энтузиазм и этику.

4. Создание системы приемов для планирования будущего личности и индивидуального совершенствования в рамках данной профессии и организации.

В завершение анализа концепции TPS как типичного примера зарубежных моделей анализа деятельности и как одного из наиболее современных и популярных подходов к менеджменту опишем собственно цикл TPS, в котором отражаются и общеметодологические принципы, и процедурные аспекты данной модели.

Цикл TPS представляет собой единую модель, в которой центральное место занимает взаимодействие между тремя организационными «силами»: совершенствованием, развитием и обучением. Эта комплексная циклическая модель служит для успешной модернизации и оптимизации деятельности конкретной организации. Она состоит из следующих пяти фаз.

1. *Формулирование.* Это первая и основополагающая фаза, включающая в себя диагностику и описание личных и организационных систем показателей деятельности. Процедурно этот этап осуществляется в виде двухдневного неформального семинара, в котором принимают участие сотрудники организации (в первую очередь, руководство). Первый шаг (осуществляющийся в течение первого дня занятий) в этом процессе посвящается формулированию личных систем показателей деятельности, второй день отводится для разработки организационной системы показателей деятельности.

2. *Информирование и связывание.* На данной фазе в процесс воплощения бизнес-стратегии будущей модернизации деятельности в организации включаются все заинтересованные лица, которые разъясняют и транслируют корпоративную систему показателей в системы показателей нижестоящих организационных подразделений и команд и в конечном счете – в индивидуальные планы сотрудников и системы показателей работы команд. Другими словами, этот этап необходим для того, чтобы весь коллектив организации был осведомлен и в идеале замотивирован на проведение организационных изменений.

3. *Совершенствование.* Этот этап подразумевает реализацию индивидуальных и организационных действий по совершенствованию, направленных на достижение личного успеха и организационных конкурентных преимуществ. Особое внимание при этом уделяется тому, как исправлять ошибки, улучшать текущее состояние дел, «делать вещи правильно с первого раза», приобретать новые навыки и способности путем последовательного совершенствования.

ования. Действия по организационному совершенствованию связаны со следующими процессами:

а) *собственно совершенствование*. В рамках данного процесса решается задача улучшения текущего состояния дел, удешевления и ускорения существующих способов работы, в частности оптимизация бизнес-процессов посредством устранения бюрократии и переделок, упрощения методов работы, сокращения времени выпуска, изменения методов работы и рабочих процедур, автоматизации и т.д. Акцент в данном случае делается на решение вопроса, *как* делать правильно, т.е. на оптимизацию процессуального аспекта деятельности человека и организации;

б) *обновление*. Данный процесс способствует изменению способа выполнения текущих дел, например, путем внедрения новых процессов, новых моделей процессов, реструктуризации, изменения организационной культуры и т.д. Решаемый вопрос здесь состоит в том, *что* необходимо делать, т.е. на результативном аспекте деятельности.

Реализация процесса организационного совершенствования характеризуется выполнением следующих трех этапов:

1. *Выбор процессов*: выбор и определение важнейших бизнес-процессов на основании планируемых действий по совершенствованию.

2. *Оценка процессов*: описание, анализ и документация выбранных процессов.

3. *Совершенствование процессов*: непрерывное совершенствование процессов с использованием цикла Деминга. Действия, направленные на непрерывное личностное совершенствование, также следуют из этой модели обучения *PDCA*.

4. *Развитие*. Этот процесс влечет за собой развитие профессиональной компетенции отдельных служащих, основанное на цикле развития. При реализации данного процесса особое значение придается профессиональному развитию и росту отдельных людей посредством восприятия ими опыта, а также оптимального использования их возможностей. Цикл развития непрерывно повторяется, он цикличен и состоит из следующих этапов:

а) *планирование* результатов (определение профиля компетенций и назначение людей, нужных для достижения результатов);

в) *коучинг* (помощь в достижении согласованных результатов, индивидуальное руководство и обратная связь);

с) *аттестация* (оценка деятельности, проверка того, все ли условия плана выполнены и в какой мере, предоставление обратной связи и анализ результатов) и

д) *собственно развитие* профессиональных компетенций (с помощью учебных курсов, обучения на рабочем месте и т.д.).

5. *Анализ и обучение*. Этот процесс охватывает сбор информации, получаемой в процессе обратной связи, анализ систем показателей, актуализацию систем показателей, отражающую изменения в окружении, документирование новых знаний, определение возможностей совершенствования и действий по контролю за их исполнением. На данном этапе проверяется, что на предыдущих этапах удалось сделать хорошо, а что – плохо. Оценка также включает проверку уровня достижения поставленных целей. На основании этих результатов работа по сбалансированным показателям, а также сами показатели могут быть скорректированы. Таким образом, процедура анализа связана с обучением на основе приобретенного опыта, построенного согласно циклу обучения Колба. Она уделяет внимание преобразованию приобретенного опыта в индивидуальные модели поведения и применению их на практике с целью изменить как индивидуальное, так и коллективное поведение работников и таким образом улучшить результаты деятельности организации. Для достижения этого в организации должны существовать и индивидуальная, и коллективная формы обучения, для которых нужно создать соответствующие условия. Результаты группового обучения можно наблюдать по общим организационным переменам.

Вопросы для самопроверки

1. В чем состоят основные различия в схемах анализа профессиональной деятельности отечественных и зарубежных исследователей?
2. Каковы основные принципы концепции универсальных показателей деятельности?
3. Что такое циклы обучения Колба и Деминга?
4. Опишите процедуру модернизации и оптимизации деятельности организации согласно концепции TPS.

Литература

1. Карпов А.В. Психология менеджмента. М., 1999..
2. Рамперсад Х.К. Универсальная система показателей деятельности. М., 2004

Заключение

Итак, в настоящем пособии мы рассмотрели вопросы, касающиеся проблематики психологического анализа деятельности, его понятий и задач, способов его проведения и основных моделей ПАД.

Не претендуя на исчерпывающее изложение всего материала, который накоплен в рамках данного направления психологии, мы постарались, с одной стороны, раскрыть некоторые важнейшие моменты, знание которых безусловно поможет студентам-психологам ориентироваться в понятийном аппарате и теории ПАД, психологии труда и организационной психологии, а с другой – уделили внимание слабоосвещенным пока в отечественной литературе зарубежным подходам к описанию деятельности конкретного профессионала.

В завершение отдельно подчеркнем, что большая часть предложенных в пособии материалов не только имеет теоретическое обоснование, но и прошла практическую апробацию и позволяет решать конкретные проблемы работающих профессионалов.

Словарь терминов

А

Автоматизация – переключение ряда координирующих элементов двигательного акта на нижележащие уровни, более адекватные именно для этих коррекций.

Агглютинация – механизм обеспечивает создание образа воображения путем соединения деталей различных объектов, не соединимых в реальности.

Активное слушание – средство повышения эффективности коммуникации, состоящее в использовании определенных типов высказываний, облегчающих принятие и самораскрытие партнеров по общению, и в избегании высказываний, затрудняющих этот процесс.

Активность – одна из общих способностей личности, проявляющаяся в высоком энергетическом обеспечении психической деятельности и обуславливающая ее эффективность.

Акцентирование – механизм, обеспечивающий формирование образов воображения путем выделения, подчеркивания части, детали в предмете или ситуации.

Акцептор действия – нервная модель параметров предвосхищенного реального результата.

Альтернативы принятия управленческих решений – любые варианты выхода из проблемных ситуаций, субъективно различаемые индивидом и (или) задаваемые ему извне.

Анализа продуктов деятельности метод – метод исследования материальных, документально фиксированных продуктов деятельности (продукты промышленного и строительного производства, сельского хозяйства, инструменты и приспособления, документы, результаты изобразительного и графического труд, тексты и т.д.) и функциональных (процессуальных) продуктов деятельности (общественное настроение в коллективе, создаваемое его членами или руководителем, вербальная продукция работников в виде выступлений, докладов, а также поведенческие проявления актив-

ности работников). Может служить дополнительным методом при проведении непосредственного наблюдения.

Анамнеза метод – метод сбора данных об истории развития конкретной личности как субъекта деятельности, ее биографии, особенностях профессионального развития. Обычно используется в профессиональном консультировании для определения степени устойчивости мотивов, для выявления некоторых способностей и личностных особенностей, не поддающихся непосредственному наблюдению, для построения прогнозов профессиональной карьеры личности.

Антиципация – форма опережающего отражения действительности, состоящая в способности действовать и принимать решения с определенным временным упреждением в отношении будущих ожидаемых событий.

Атрибуция каузальная – интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей.

Аттестация – система оценивания или конкретная процедура оценки персонала в организации, рассматривающая в качестве своего предмета реально выполненные сотрудником работы и его личные качества: способности, знания, умения, навыки. Аттестация направлена на выявление уровня квалификации работника в целях определения степени его эффективности.

Аффект – максимально выраженное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резкими изменениями важных для человека жизненных обстоятельств и сопровождающееся грубыми нарушениями психической и моторной деятельности.

Афферентный синтез – это нейрофизиологическая основа психологической системы деятельности или действия. Афферентный синтез приводит к решению вопроса, какой именно результат должен быть получен в данный момент.

Аффилиация – стремление человека к взаимодействию с другими людьми и приобщению к какой-либо социальной группе. **Баланс властей** – соотношение, устанавливающееся в процессе управления между властью руководителя и властью подчиненных.

В

Валентность – приписывание человеком определенной привлекательности результатам и последствиям своей деятельности.

Ведущие профессионально важные качества – это качества, в наибольшей степени определяющие эффективность профессиональной деятельности.

Вербализуемость – возможность отразить ход решения мыслительной задачи в словесной форме.

Внешняя мотивация – совокупность побудительных причин деятельности, не связанных непосредственно с ее содержанием, лежащих вне ее.

Внимание – произвольная или непроизвольная направленность активной психической деятельности на конкретный объект, ситуацию, сферу жизни.

Внутренняя мотивация – совокупность побудительных причин деятельности, непосредственно заложенных в самом содержании деятельности и условиях ее выполнения (например, интерес к самому процессу деятельности).

Внутренняя регуляция – действия по отражению условий запоминания и воспроизведения; принятию решения (выбора оперативной единицы запоминания и воспроизведения); антиципации процесса и результата запоминания и воспроизведения; формированию представления о программе запоминания и воспроизведения (план); контролю процесса запоминания и воспроизведения через оценку параметров результата; коррекции процесса запоминания и воспроизведения.

Воображение – способность человека к созданию новых образов, не существовавших ранее.

Восприятие – процесс формирования субъективных образов объективно воздействующего на наши органы чувств окружающего мира.

Выбор профессии – часть жизненного пути человека, представляющая процесс принятия решений, определяющих дальнейшую профессиональную судьбу человека.

Г

Гетерохронность – особенность системогенеза профессиональной деятельности, проявляющаяся в одновременности формирования разных компонентов психологической системы деятельности.

Группа – два лица или более, которые взаимодействуют между собой так, что каждое лицо влияет на другого (других) и испытывает на себе его влияние.

Групповая поляризация – феномен, наблюдаемый в ситуациях принятия решения группой, когда мнение (позиция) группы более радикально, чем индивидуальное мнение (позиция). Смещение мнения группы в сторону ранее существовавшей индивидуальной тенденции.

Д

Двигательный навык – координационная структура, представляющая собой освоенное умение решать тот или иной вид двигательной задачи.

Движение – конкретная форма исполнения операций. Они характеризуются траекторией, темпом, скоростью и силой.

Деавтоматизация – 1) переключение ряда координирующих элементов двигательного акта на вышележащие уровни, менее адекватные именно для этих коррекций в силу воздействия нестандартных условий осуществления движения; 2) потеря способности выполнять ранее автоматизированные двигательные навыки без актуального сознательного контроля.

Деавтоматизации навыка метод – метод исследования уровня сформированности навыка путем экспериментального внесения изменений в стандартные условия протекания деятельности.

Деиндивидуализация – феномен группового поведения, возникающий при условии анонимности членов группы, следствием чего может являться утрата личностью самоосознания и ее полное слияние с группой.

Действие – 1) основной структурный компонент деятельности; представляет собой произвольную, преднамеренную опосредствованную активность, направленную на достижение осознаваемой цели; 2) относительно завершённый элемент деятельности, направ-

ленный на достижение определенной промежуточной осознаваемой цели.

Деперсонализация – составляющая синдрома психического выгорания, предполагающая циничное отношение работника к труду и его объектам. В социальной сфере она проявляется в бесчувственном, негуманном отношении к клиентам, приходящим для лечения, консультирования, получения образования и других социальных услуг.

Деформация профессиональная – изменение поведения в направлении стереотипных форм поведения, свойственных профессии субъекта деятельности.

Деятельность – форма активного отношения субъекта к действительности, направленная на достижение сознательно поставленных целей и связанная с созданием общественно значимых ценностей и освоением социального опыта.

Динамическая работа – мышечная нагрузка, связанная с развитием переменных мышечных усилий или перемещением тела в пространстве, характеризуется производением величины перемещаемого груза на расстояние.

Дистресс – дисфункциональный стресс: фаза и тип стресса, характеризующиеся грубыми расстройствами деятельности и депрессивизацией психических состояний.

И

Идентификация – 1) когнитивно-эмоциональный процесс частично неосознаваемого отождествления субъектом себя с другим субъектом, группой, образцом; 2) отождествление с партнером по общению с целью его лучшего понимания.

Иерархичность – свойство профессионального общения, выражающееся в тенденции устанавливать в ходе профессиональной деятельности объектные, манипулятивные отношения между людьми.

Индивидуализированность – свойство мышления в практической деятельности, заключающееся во влиянии на процесс и результат решения мыслительной задачи индивидуальных свойств субъекта мышления.

Индивидуальный способ деятельности (ИСПД) – способ деятельности, обусловленный индивидуально-своеобразным характером учета объективных и субъективных условий деятельности.

Индивидуальный стиль деятельности – способ деятельности, основанный на индивидуальных качествах (особенностях) субъекта.

Индивидуальная система деятельности – система деятельности, сформированная на основе индивидуальных особенностей личности.

Инициатива – способность человека ставить новые проблемы и находить им оригинальное решение.

Инструментальность – вероятность того, что выполнение задания именно этим способом и в таких условиях приведет к определенным последствиям.

Интеллект – основная общая способность личности, представляющая собой высшую форму интеграции всех частных когнитивных способностей субъекта.

Интуиция – процесс порождения нового знания, протекающий без осознанного контроля за ним со стороны субъекта, в силу чего результат данного процесса носит характер непосредственного усмотрения.

Информационная основа деятельности (ИОД) – совокупность информационных признаков, характеризующих предметные и субъектные условия деятельности, позволяющие организовать деятельность в соответствии с вектором «мотив – цель».

К

Когнитивные психические процессы – один из классов психических процессов, обеспечивающих познание внешней и внутренней среды личности. Включает процессы ощущения, восприятия, представления, внимания, воображения, памяти и мышления.

Когнитивные стили – индивидуально-своеобразные способы переработки информации о своем окружении.

Когнитивные структуры – индивидуально-своеобразные формы организации личностью своего интеллектуального (ментального) опыта, лежащие в основе его упорядочивания и регулирующие познавательную активность личности.

Коллективный субъект деятельности – реально действующая группа, обязательными характеристиками которой являются общие цели деятельности; совместные действия, без которых невозможен процесс достижения этих целей; полученный результат – база для оценки действий всей группы.

Коммуникативная компетентность – обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее развитые коммуникативные способности и сформированные умения и навыки межличностного общения, знания об основных его закономерностях и правилах.

Коммуникативные процессы – класс процессов, обеспечивающих функционирование коммуникативной подсистемы психики и лежащих в основе межличностного взаимодействия. Включает эмпатию, экспрессию, аттракцию, атрибуцию, вербальное и экспрессивное взаимодействие и др.

Коммуникативные феномены – психологические явления, сопровождающие коммуникацию, включающие в себя средства воздействия в процессе общения, коммуникативные способности субъекта общения и др.

Коммуникативный цикл – завершающий процесс коммуникативного обмена, начиная от возникновения намерения (интенции) к высказыванию и кончая получением обратной связи о его понимании адресатом и коррекцией первоначального сообщения.

Коммуникация – обмен информацией между людьми или группами людей.

Компенсация – замещение слаборазвитых или отсутствующих функций другими психическими свойствами или их комбинацией для маскировки внутреннего дефекта.

Конвенциональность профессионального общения – обусловленность его нормами и правилами, установленными в данном виде деятельности для поддержания ее целостности.

Консультирование карьеровое – профессиональное консультирование взрослых людей при смене ими профессии или места работы, предполагающее оказание помощи в нахождении форм полной или частичной реализации прошлого опыта личности, снижения влияния прошлых профессиональных стереотипов при переходе к новой профессиональной деятельности.

Контроль – 1) процесс, обеспечивающий достижение организацией поставленных целей; 2) один из регулятивных (интегральных) процессов психики, обеспечивающий непрерывный мониторинг за психической деятельностью и исполнительской активностью.

Контроль опасности – стратегия поведения в критических ситуациях, основанная на стремлении обеспечить личную безопасность посредством объективного преодоления ситуации.

Контроль страха – стратегия поведения в критических ситуациях, при которой теряется контроль за событиями и внимание полностью переключается на стремление обезопасить себя.

Конфликт – столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в межличностных взаимодействиях и отношениях индивидов или групп, а также в сознании отдельного индивида, связанное с острым отрицательным переживанием.

Конформизм – изменение поведения или убеждений в результате реального или воображаемого давления группы.

Коррекция – процесс обнаружения отклонений в ожидаемых результатах деятельности и внесения изменений в ее процесс в целях обеспечения необходимых результатов.

Критический инцидент – это образец профессионального поведения работника, зависящий только от самого работника, а не от внешних факторов и характеризующий разную степень его профессиональной эффективности.

Критических инцидентов метод – специфический метод экспертной оценки профессионала, применяемый в психологии труда. Сущность метода состоит в том, что работники, хорошо знающие профессию, приводят реальные примеры поведения специалистов, которые характеризуют высокую или низкую эффективность профессиональной деятельности (см. **Критический инцидент**).

Л

Лимбическая система – комплекс структур конечного, промежуточного и среднего мозга, составляющих субстрат для проявления общих состояний организма, таких как сон, бодрствование, эмоции, мотивации.

Личностный смысл – индивидуализированное отражение действительного отношения личности к тем объектам, ради которых разворачивается ее деятельность. Формируется как продукт соотношения целей деятельности с мотивацией личности.

М

Манипуляция – вид психологического воздействия, в ходе которого один из общающихся стремится получить односторонний выигрыш за счет использования другого в качестве средства достижения своих целей.

Мнемические способности – средства организации индивидуального опыта, являющиеся свойствами функциональных систем мозга кодировать и декодировать информацию в целях ее запоминания, сохранения и воспроизведения, имеющих индивидуальную меру выраженности, проявляющуюся в успешности и качественном своеобразии выполнения деятельности.

Монотония – функциональное состояние, характеризующееся снижением уровня жизнедеятельности в результате воздействия однообразных раздражителей, т.е. снижением внешней стимуляции.

Монотонность работы – объективные показатели труда, характеризующиеся высокой частотой повторения и непродолжительным временным циклом, структурным однообразием и простотой трудовых действий. Работа, где преобладает информационный фактор, считается монотонной, если она связана с длительным пассивным наблюдением, имеет недостаток притока сенсорной информации.

Мотив – внутренние побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей субъекта.

Мотивационная система личности – целостная организация всех побудительных сил активности, лежащих в основе поведения и деятельности человека. Включает ряд основных компонентов: потребности, собственно мотивы, интересы, влечения, убеждения, цели, установки, стереотипы, нормы, ценности и др.

Мотивационное обогащение труда – система методов и процедур, направленных на увеличение мотивационного потенциала деятельности исполнителей, насыщение ее мотивами различных типов и уровней.

Мотивация достижения – потребность в достижении высоких результатов поведения и максимальном удовлетворении всех иных потребностей. Рассматривается как метамотивация, регулирующая меру выраженности всех других мотивов.

Моторное поле – элементы рабочего поля, на которое может быть направлено двигательное воздействие работника.

Н

Навык – автоматизированный элемент сознательного действия, вырабатывающийся в процессе его выполнения и представляющий координированное умение решать тот или иной вид двигательной, сенсорной, интеллектуальной или психической задачи.

Направленность на реализацию – мотивационное образование субъекта практического мышления, стимулирующее его на поиск решения, которое он может реализовать в данных условиях имеющимися в его распоряжении средствами.

Напряженность труда – функциональное состояние организма при работе с преобладанием нервной нагрузки, характеризует ту сторону трудовой деятельности, которая требует мобилизации функций восприятия, внимания, памяти, аналитико-синтетической деятельности ЦНС.

Наращивание – накопление знаний о новых фактах в памяти.

Настройка – формирование мнемических приемов для их более быстрого и надежного использования.

Научение – устойчивое целесообразное изменение поведения, которое возникает благодаря предшествующей деятельности, при повторении ситуации и под влиянием прошлого опыта на основе образования связей.

Неформальная структура группы – реально складывающаяся в организации структура межличностных связей, коммуникации и влияния, детерминированная потребностями членов группы в общении, эмоциональной привлекательностью, психологической совместимостью и т.д.

Нормативно одобренный способ деятельности (НОСД) – обобщенный и закреплённый должностными инструкциями, рассчитанный на абстрактного субъекта и усредненные условия регламентированный способ выполнения деятельности.

О

Обвинительный уклон – проявление профессиональных стереотипов в деятельности следователя, представляющее собой неосознаваемую установку на человека, чья вина еще не доказана, как на лицо, определенно совершившее преступление.

Обобщения независимых характеристик метод – разновидность групповой экспертной оценки, используемая при описании профессионально важных качеств конкретного профессионала. Сущность метода заключается в получении информации о личности из разных источников, которыми могут быть руководители организации или подразделения, коллеги, подчиненные, в силу тех или иных обстоятельств хорошо знающие изучаемого специалиста.

Обратная связь – 1) реакция на сообщение, которая помогает отправителю, источнику информации определить, понята ли переданная им информация; 2) средство обеспечения сличения реально достигнутого результата с идеально сформулированной целью.

Обучаемость – одна из общих способностей личности: 1) восприимчивость к обучающим воздействиям в новой ситуации; 2) способность к быстрому и качественному усвоению знаний, умений и навыков.

Обучающаяся организация – это организация, в которой люди непрерывно совершенствуются в умении добиваться желаемых результатов, в которой усваиваются новые модели мышления и коллектив свободен в своих стремлениях, в которой все учатся учиться вместе.

Обучение – управление процессом приобретения новых знаний, формирование способностей и в целом когнитивных структур, организация познавательной активности ученика.

Общение – вид коммуникации, осуществляющийся в форме непосредственного контакта между людьми.

Общие способности – индивидуально-психологические свойства личности, являющиеся условиями достижения высокой эффективности во многих видах деятельности. Включают интеллект, обучаемость, креативность, рефлексивность, активность, саморегуляцию.

Огруппление мышления – симптомокомплекс свойств мышления, возникающий в группе в том случае, когда поиски устраивающей всех точки зрения становятся настолько доминирующими,

что группа склонна отбрасывать реалистические оценки альтернативного способа действия.

Ожидание – субъективная вероятность успеха перспектив достижения личностью поставленной цели.

Оперативная единица (восприятия, памяти) – форма организации и структурирования перцептивной информации и мнемического опыта; комплекс информационных признаков о системе управления, характеризующийся целостностью и осмысленностью. Воспринимается, сохраняется и вспоминается как нечто единое ("многое, мыслимое как единое").

Оперативные единицы восприятия – группировка воспринимаемой информации в блоки и закрепление их в информационной основе как эталонные схемы для данного оператора.

Оперативный образ управляемой системы – целостное схематизированное представление об основных параметрах организации во всем комплексе их взаимосвязей и зависимостей. Характеризуется свойствами обобщенности, осмысленности, схематизированности, лаконичности, прагматичности, функциональной деформации и адекватности.

Операция – конкретный способ, которым выполняется действие; неосознаваемый элемент действия.

Оптант – человек, выбирающий профессию.

Организационная культура – система наиболее важных глубинных предположений, принимаемых сотрудниками организации и получающих выражение в организационных ценностях, нормах, верованиях, традициях, которые задают людям ориентиры поведения, интегрируют организацию в единую целостность.

Отражение чувств – форма высказывания в субъект-субъектном общении, состоящая в сообщении партнеру о нашем понимании переживаемых им чувств.

Охрана труда – комплекс мероприятий, обеспечивающих снижение производственного травматизма и контроль за вредными факторами.

Оценивание – операция, свойственная мышлению в практической деятельности и заключающаяся в приблизительном измерении различных параметров ситуации с целью определения возможностей воздействия на нее.

Ошибка работника – любое конкретное действие человека в процессе трудовой деятельности, которое выходит за некоторые допустимые границы и становится неадекватным.

Ощущение – психический процесс отражения свойств предмета, непосредственно воздействующего на органы чувств.

II

Память – многоуровневая, развивающаяся, динамичная, гетерархическая система организации индивидуального опыта в целях предстоящей деятельности.

Параметры цели – количественные и качественные показатели цели, которым должен соответствовать результат.

Параметры эффективности деятельности – количественные и качественные показатели, по которым оценивается эффективность деятельности применительно к субъект-объектным видам деятельности, включают в себя производительность, точность и надежность.

Переструктурирование – первоначальное формирование ассоциативных связей в памяти.

Перефразирование – форма высказывания в субъект-субъектном общении, предполагающая изложение фразы партнера своими словами с целью проверки правильности понимания партнера.

Планирование – 1) процесс разработки стратегии и тактики достижения целей, а также программы их реализации; 2) одна из основных функций управления, связанная с разработкой и реализацией планов организации; 3) интегральный процесс психической регуляции деятельности, направленный на разработку программ индивидуальной деятельности.

Податливость объектов практического мышления – свойство элементов ситуации, с которыми имеет дело профессионал, в определенных пределах менять свои параметры в зависимости от практической необходимости.

Познавательная мотивация субъекта практического мышления – мотивационное образование, стимулирующее познание объекта, с которым взаимодействует профессионал.

Потребность достижений – предрасположенность к принятию в будущей деятельности максимально высокого личного уровня исполнения.

Потребности самоактуализации – потребности развития, связанные со стремлением человека к творчеству, созиданию, самоутверждению.

Потребность – один из основных компонентов мотивационной системы личности; состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, и выступающее источником его активности.

Представление – психический процесс оперирования вторичными образами предметов и явлений без наглядной основы.

Преобразовательная мотивация субъекта практического мышления – мотивационное образование, стимулирующее изменение субъектом объекта, с которым он взаимодействует.

Принцип разумного эгоизма – принцип, разработанный Ф. Тейлором, по которому каждый труд должен иметь свою цену и оплачиваться соответственно ей.

Принятие – свойство субъект-субъектного общения, состоящее во взаимном признании ценности партнера по общению и его права на выбор способов поведения в рамках общечеловеческих моральных норм.

Принятие управленческого решения – любой процесс выбора, связанный с реализацией управленческих функций и реализующийся либо в индивидуальной деятельности руководителя, либо в различных формах коллегиальных решений.

Проблемная ситуация – момент в профессиональной деятельности, прерывающий течение этой деятельности и требующий от субъекта поиска новых способов ее осуществления.

Прогнозирование – 1) одна из управленческих функций, направленная на предвидение возможных изменений внешней и внутренней среды организации и их учет при управлении ею; 2) регулятивный психический процесс, выступающий в индивидуальной деятельности в форме антиципации; 3) метод планирования, в котором предсказание будущего опирается на накопленный опыт и текущие предположения относительно будущего.

Прогностичность – свойство мышления в практической деятельности, состоящее в предвидении его субъектом ближайших и отдаленных перспектив развития ситуации, в том числе и под влиянием действий самого субъекта.

Программа – результат планирования, представляющий целостную и согласованную последовательность действий и процедур достижения целей, их распределение по подразделениям и отдельным исполнителям, а также синхронизированную между ними по времени.

Проективные тесты – группа тестов, предполагающих проведение диагностики, основанной на анализе особенностей взаимодействия субъекта с внешне нейтральным, безличным материалом, на который субъект проецирует свои установки, желания и личностные качества. В психологии труда используются для диагностики некоторых профессиональных феноменов, а также как вспомогательные методы при профессиональном консультировании.

Производственная операция – наименьшая относительно законченная часть технологического процесса, осуществляемая с единой производственной целью, на одном рабочем месте, одним рабочим или группой, при помощи однотипных инструментов, приспособлений и сочетаний трудовых приемов.

Профессиограмма – документ, представляющий собой описание социально-экономических, производственно-технических, санитарно-гигиенических, психологических и других особенностей профессии.

Профессиография – комплексный метод изучения и описания содержательных и структурных характеристик профессий в целях установления особенностей взаимоотношения субъекта труда с компонентами деятельности (ее содержанием, средствами, условиями, организацией) и ее функционального обеспечения.

Профессионализация – процесс формирования личности профессионала, начинающийся с момента выбора профессии и длящийся в течение всей профессиональной жизни человека.

Профессиональная деформация – всякое изменение, вызванное профессией, наступающее в организме и приобретающее стойкий характер. Деформации могут подвергаться мотивационные, познавательные компоненты структуры субъекта деятельности и сфера его индивидуально-личностных особенностей.

Профессиональная информация – форма профессионального просвещения представляет собой ознакомление молодежи с основными профессиями и специальностями. Школьникам предлагаются сведения о содержании труда, условиях материальной и социаль-

ной среды, системе материального стимулирования, режиме труда и отдыха, перспективах развития данной профессии, формах и сроках обучения, возможностях должностного и квалификационного роста.

Профессиональная консультация – форма профессиональной ориентации, представляющая собой систему мероприятий по психологическому освидетельствованию личности с целью оказания ему помощи в выборе сферы профессиональной деятельности.

Профессиональная ориентация – это научно обоснованная система мероприятий, призванная подготовить личность к общественно полезному труду, оказать ей помощь в выборе профессии в соответствии с ее интересами, склонностями и способностями и с учетом потребностей рынка труда.

Профессиональная пропаганда – это форма профессионального просвещения, предполагающая агитацию на профессии, по которым ощущается дефицит кадров либо ожидается расширение их подготовки в связи с расширением объема или реконструкцией производства.

Профессионально важные качества (ПВК) – свойства субъекта деятельности, необходимые для ее нормативно заданного выполнения и положительно коррелирующие хотя бы с одним ее параметром.

Профессиональное обучение – искусственно созданная социальная система обучения конкретной профессии.

Профессиональное просвещение – это форма профессиональной ориентации, заключающаяся в выработке у учащихся знаний о мире профессий, способах и условиях осуществления профессионального выбора.

Профессиональное развитие – неотъемлемая часть профессионализации личности, сложный процесс циклического характера, проявляющийся как в совершенствовании знаний, умений, навыков и способностей человека, так и в формировании отрицательных феноменов (деформаций, специфических состояний), снижающих профессиональную эффективность и нарушающих «непрофессиональную» жизнь.

Профессиональный стереотип – определенный уровень достигнутого профессионального мастерства, проявляющийся в знаниях, автоматизированных умениях и навыках, подсознательных

установках, не загружающих сознания. Отрицательное влияние стереотипов проявляется в упрощенном подходе к решению проблем, к созданию представления о том, что данный уровень знаний и убеждений может обеспечить успешность деятельности.

Профессия – это группа родственных специальностей (см. **Специальность**).

Психические состояния – понятие, используемое для условного выделения в психике ее относительно статического момента, в отличие от понятия "психические процессы", подчеркивающего динамические моменты психики, и понятия "психические свойства", указывающего на закрепленность проявлений психики в структуре личности.

Психический, или психоэмоциональный, стресс – вовлечение в реакцию эмоциональной сферы. Существенной чертой психологического стресса является наличие в стрессовой реакции эмоции или включение в нее мотивации, вызывающей эмоцию. Главное, что обуславливает стресс психического порядка, – эмоциональный настрой личности по отношению к стрессору.

Психическое выгорание – это профессиональный синдром, включающий в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений.

Психическое состояние – целостная характеристика психической деятельности, показывающая своеобразие протекания психических процессов в зависимости от отражаемых предметов и явлений действительности.

Психограмма – составная часть профессиограммы, представляющая собой характеристику требований, предъявляемых профессией к психике человека.

Психологическая структура деятельности – целостное единство основных инвариантных компонентов деятельности, а также реализующих их психических механизмов.

Психологические свойства деятельности – совокупность основных характеристик деятельности, включающая свойства целенаправленности, мотивированности, осознаваемости, произвольности, предметности, активности, адаптивности, системности.

Психологический анализ деятельности – междисциплинарная психологическая научная отрасль, служащая методологической и методической базой изучения конкретной профессии в целях ее

оптимизации и рационализации, а также решающая вопросы построения психологической теории деятельности как специфической формы активности.

Психотехника – первое научное направление, в котором произошло оформление знаний о психологических аспектах труда.

Р

Развитие мнемических способностей – системогенез функциональных, операциональных и регулирующих механизмов мнемических способностей.

Реактивное сопротивление личности – специфическая форма реагирования личностью на внешние воздействия, имеющая противоположную по отношению к ним направленность.

Регулирующие механизмы мнемических способностей – системное взаимодействие внешней по отношению к мнемическим способностям и внутренней регуляции.

Регулятивные психические процессы – процессы, реализующие регулятивную подсистему психики и направленные непосредственно на организацию деятельности и поведения. Включают процессы целеполагания, антиципации, прогнозирования, принятия решения, планирования, программирования, самоконтроля, коррекции и обозначаются термином "интегральные процессы психической регуляции деятельности".

Редукция профессиональных достижений – составляющая феномена психического выгорания, проявляющаяся в возникновении у работника чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознании неуспеха в ней.

Режим труда и отдыха – чередование периодов отдыха и работы, при котором достигается оптимальный уровень работоспособности и производительности труда и хорошее состояние здоровья работающих.

Резюмирование – форма высказывания в субъект-субъектном общении, подводящая итог разговору или его части.

Рефлексия – процесс отражения субъектом содержания собственной психики, самовосприятия содержания психических процессов, свойств, состояний, а также их регуляции.

Риск – сочетание уровня неопределенности в предсказании результата со значимостью его последствий для личности (или организации).

Ротация управляющих – составляющая подготовки менеджеров высшего звена, предполагающая освоение ими различных сфер функциональной деятельности, специфики различных видов продукции, рынков, технологии.

С

Самоконтроль – один из регулятивных процессов, содержанием которого является мониторинг за ходом и промежуточными результатами индивидуальной деятельности.

Самораскрытие – свойство субъект-субъектного общения, состоящее в праве партнеров выражать в процессе общения любые свои чувства и отношения, включая негативные.

Самосознание – осознанное отношение человека к своим потребностям, мотивам, влечениям, способностям, переживаниям.

Сензитивность – состояние повышенной чувствительности той или иной функции к влияниям окружающей действительности.

Сенсорное поле – элементы рабочего места, информационно воздействующие на анализаторы человека.

Сенсорный эталон – система чувственных признаков, которая усваивается как образец восприятия объектов и их свойств.

Системный или физический стресс – адаптивное напряжение биологических систем. При физическом стрессе раздражитель вызывает стереотипную реакцию, развитие которой не определяется какими-либо защитными интеллектуальными механизмами.

Системогенез – процесс формирования психологической системы деятельности.

Ситуативная речь – форма речевого общения, в ходе которого партнеры обмениваются редуцированными фразами, понятными общающимся в силу наличия у них общей ситуации, например, ситуации совместной деятельности.

Ситуативность – свойство общения в профессиональной деятельности, заключающееся во влиянии ситуации совместной деятельности на различные аспекты общения.

Скрипты – элементы памяти, на основе которых формируются элементы прогноза при оперативном выполнении деятельности.

Совместная деятельность – деятельность двух или более людей, имеющих общую цель.

Социальная ингибция – тенденция снижать показатели индивидуальной исполнительской деятельности, а также качества психической деятельности в условиях группового окружения.

Социальная фасилитация – облегчающее, то есть усиливающее влияние социальных факторов на качество исполнительской деятельности индивида и показатели его психического функционирования.

Социотехническая система – система, включающая два взаимосвязанных компонента – людей и технологию. Родовое понятие по отношению ко всем организационным системам.

Специальность – необходимая для общества ограниченная (вследствие разделения труда) область приложения физических и духовных сил человека, позволяющая ему получать взамен затраченного труда средства для существования и развития.

Специальные способности – 1) индивидуально-психологические свойства личности, являющиеся условиями достижения высоких результатов при выполнении какого-либо одного вида деятельности; 2) высокая мера развития отдельных психических функций и процессов.

Способ деятельности – конкретный путь достижения цели.

Способности – 1. Индивидуально-психологические особенности личности, являющиеся условиями успешного выполнения той или иной продуктивной деятельности. 2. Свойства функциональных систем, реализующих отдельные психические функции, которые имеют индивидуальную меру выраженности, проявляющуюся в успешности и качественном своеобразии освоения и реализации деятельности.

Статическая работа – мышечная нагрузка, связанная с поддержанием человеком усилия без перемещения тела или отдельных его звеньев, характеризуется величиной удерживаемого груза или усилия.

Стресс, или общий адаптационный синдром, – комплекс физиологических реакций, представляющий собой реакцию адаптации, состоящую из трех фаз: тревоги, повышенной резистентности и истощения. Стресс – неспецифический ответ организма на любое воздействие – стрессор.

Структура мнемических способностей – система функциональных, операционных и регулирующих механизмов.

Структура способности – система генотипически и врожденно обусловленных механизмов (функциональных) и приобретаемых в процессах созревания мозга и обучения личности (операционных и регулирующих) механизмов.

Субъект-субъектное общение – общение, основанное на признании партнерами взаимного равенства и права на проявления индивидуальности в ходе взаимодействия.

T

Тейлоризм – первая научная система организации трудовой деятельности, была предложена американским инженером Фредериком Тейлором.

Тесты объективные – группа тестов, диагностирующих индивидуально-психологические характеристики человека на основе результатов выполнения определенных заданий и способа их решения. К их числу относятся тесты интеллекта, профессиональных способностей, достижений, а также некоторые личностные тесты.

Тесты субъективные – группа тестов, предполагающая диагностику свойств, на основе самооценки и самоописания человеком своего поведения и личностных особенностей. В эту группу тестов входят самые разнообразные личностные тесты – опросники, оценивающие личностные черты, а также профессиональные интересы и установки людей.

Типизация – создание нового образа, но типичного относительно какой-то категории.

Типы интеллектуальной активности – субъективно специфичные и относительно стабильные симптомокомплексы процессуальных и результативных характеристик природного, вербального и регулирующего уровней интеллекта.

Толерантность к неопределенности – устойчивость субъекта к действию фактора неопределенности внешней и внутренней среды, являющаяся одним из его основных профессионально важных качеств. Определяется сочетанием когнитивных способностей к снятию неопределенности и эмоциональной тенденцией к восприятию неопределенных ситуаций как хотя и трудных, но не психотравмирующих.

Трудовая деятельность – физическая и умственная деятельность, то есть специфическая форма человеческого отношения к окружающему миру, содержание которой составляет целесообразное изменение и преобразование этого мира.

Трудовой метод – это конкретное воплощение метода самонаблюдения в психологии труда, который заключается в овладении психологом-исследователем профессиональной деятельностью с целью познания закономерностей ее формирования и тех трудностей, которые встречаются в данном процессе.

Трудовой пост – исторически сложившаяся и объективно существующая система технического оборудования, прав, обязанностей норм поведения работника, требований, предъявляемых к его знаниям, умениям, навыкам, особенностям личности.

Трудоголизм – проявление профессиональной деформации мотивационной сферы личности, заключающееся в чрезмерной увлеченности человека своей работой как попытке уйти от трудностей и проблем реальной жизни.

Тяжесть труда – функциональное напряжение организма при работе с преобладанием мышечной нагрузки, связана с вовлечением в трудовой процесс опорно-двигательного аппарата и функций энергетического обеспечения.

У

Умение – знание, которое понята учащимся и правильно воспроизводится, выступая в форме правильно выполняемого действия и приобретая некоторые черты оперативности.

Управление – постоянное балансирование на грани между множеством противоречий, ни одну сторону которых нельзя игнорировать.

Уровень притязаний – субъективные качественные и количественные характеристики, которым должен, по мнению работника, удовлетворять будущий результат его деятельности.

Утомление – функциональное состояние организма, проявляющееся во временном снижении работоспособности, в неспецифических изменениях физиологических функций, в ряде субъективных ощущений, объединенных чувством усталости в результате выполнения интенсивной или длительной работы.

Уточнение – форма высказывания в субъект-субъектном общении, направленная на получение от партнера дополнительных сведений об обсуждаемом предмете с целью оптимизации взаимодействия.

Ф

Факторы–мотиваторы – непосредственно вызывающие удовлетворенность трудом.

Факторы гигиены – факторы, наличие которых снимает чувство неудовлетворенности работой, но само по себе не повышает удовлетворенности от нее.

Факторы напряженности труда – показатели, характеризующие деятельность: степень напряжения внимания, темп и плотность работы, загруженность анализаторных функций, эмоциональное напряжение, монотонность работы, нагрузка на память.

Факторы тяжести труда – показатели, характеризующие динамическую и статическую работу: вес перемещаемого груза, мощность работы, величина статической нагрузки, характер рабочей позы.

Фасцинация – специально организованное сопровождение коммуникации ("обрамление высказывания") с целью повышения ее эффективности.

Формальная структура группы – совокупность связей и отношений между членами группы, определяемая официальными предписаниями и закрепленная документально.

Формулирование мыслительной задачи – этап разрешения проблемной ситуации в практической деятельности, состоящий в сборе и предварительном анализе сведений о различных аспектах этой ситуации.

Фотографии рабочего дня метод – способ повышения объективности наблюдения, представляющий собой временную регистрацию последовательности выполнения действий, смену режимов труда и отдыха, вынужденных пауз в работе и т.п.

Функциональное напряжение организма – уровень активности физиологических функций, необходимый для обеспечения трудовой деятельности.

Функциональное состояние – интегральный комплекс наличных характеристик, функций и качеств человека, которые прямо или косвенно обуславливают выполнение деятельности.

Функциональные механизмы мнемических способностей – генотипически и врожденно обусловленные свойства функциональных систем мозга кодировать и декодировать информацию, имеющие индивидуальную меру выраженности и проявляющиеся в неразрывном единстве с разноуровневыми процессами анализа воспринимаемой информации.

Х

Хотторнский эксперимент – эксперимент, проведенный в 1927 году Элтоном Мэйо. В нем впервые была предпринята попытка изучения влияния различных факторов организации трудовой деятельности на повышение производительности труда.

Хронометража метод – способ повышения объективности и точности наблюдения за профессиональной деятельностью, предполагающий измерение времени трудовых операций. Он позволяет определить их длительность, частоту повторяемости в определенные промежутки времени, интенсивность трудового процесса.

Ц

Целеполагание – 1) одна из функций управления, состоящая в выработке конкретных конечных состояний организационной деятельности; 2) вид регулятивных психических процессов, содержанием которого является генерация и формулировка целей индивидуальной деятельности, а также их конкретизации на подцели различных уровней соподчиненности.

Цель деятельности – идеальный образ будущего результата.

Э

Эвстресс – эвристический стресс; фаза и тип стресса, характеризующиеся повышением продуктивности психической и исполнительской деятельности.

Экзистенциальные потребности – необходимые для безопасного выживания индивида.

Экспертных оценок метод – это опрос специалистов о тех или иных элементах рабочей ситуации или личности профессионала с целью построения ответственного заключения. Может встречаться в форме индивидуальной и групповой оценки.

Эмоции – психические процессы, в которых человек оценивает свое отношение к тем или иным явлениям окружающей действительности. В эмоциях получают свое субъективное отражение различные состояния организма человека, его отношение к собственному поведению и своей деятельности.

Эмоциональная реакция – изменения в соматической и висцеральной сферах, сопровождающие эмоции в связи с активацией лимбической системы.

Эмоциональная резистентность – устойчивость личности к эмоциональным факторам.

Эмоциональное истощение – составляющая синдрома выгорания, проявляющаяся в эмоциональной опустошенности, усталости от работы.

Эмпатия – понимание состояний другого человека (преимущественно – эмоциональных) в форме сопереживания, вчувствования в его внутренний мир.

Этапы карьеры – основные и закономерно сменяющие друг друга макростадии профессионального пути личности.

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Общая характеристика психологического анализа деятельности как научной дисциплины.	6
1.1. Психологический анализ деятельности как отрасль психологии.....	6
1.2. Специфика психологического анализа деятельности в зависимости от целей его проведения	8
Глава 2. Изучение деятельности как специфической формы активности	15
2.1. Понятие профессиональной деятельности и другие основные понятия ПАД.....	15
2.2. Психологическая структура профессиональной деятельности	22
2.2.1. Структурно-морфологическая парадигма ПАД	23
2.2.2. Функционально-динамическая парадигма ПАД.....	29
2.3. Основные типы и виды деятельности	36
2.4. Психологическая структура совместной деятельности	49
2.5. Психологические механизмы формирования деятельности	53
2.5.1. Формирование профессиональных умений и навыков...	58
2.5.2. Проблема научения в ПАД.....	63

Раздел 3. Основные модели психологического анализа деятельности.....	68
3.1. Разработка проблемы психологического анализа деятельности в трудах отечественных исследователей.....	68
3.2. Процедурный аспект системогенетического подхода к психологическому анализу деятельности	73
3.3. Профессиографирование как направление психологического анализа деятельности	82
3.4. Проблемы психологического анализа деятельности в зарубежных концепциях организационной психологии и менеджмента	91
Заключение.....	116
Словарь терминов.....	117

Учебное издание

Карпов Анатолий Викторович
Савин Илья Геннадьевич

**Психологический
анализ деятельности**

Учебное пособие

Редактор, корректор В.Н. Чулкова
Компьютерная верстка И.Н. Ивановой

Подписано в печать 28. 12. 2005. Формат 60x84/16. Бумага тип.
Усл. печ. л. 8,37. Уч.-изд. л. 6,5. Тираж 100 экз. Заказ

Оригинал-макет подготовлен
в редакционно-издательском отделе ЯрГУ.

Ярославский государственный университет
150000 Ярославль, ул. Советская, 14

Отпечатано
ООО «Ремдер» ЛР ИД № 06151 от 26.10.2001.
г. Ярославль, пр. Октября, 94, оф. 37 тел.(4852) 73-35-03