

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
ИНСТИТУТ ДИСТАНЦИОННОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

В.В.Соколянский

Социология и психология труда

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Москва 2007

Автор:
Доцент, к.м.н. Соколянский Василий Васильевич

Рецензент:

В.В.Соколянский
Социология и психология труда: Учебное пособие.-МГИУ,2007.-

Учебное пособие содержит материалы теоретического изучения психологических аспектов проблемы профессиональной пригодности человека. Излагаются сущность понятия и принципы создания системы диагностики и прогнозирования профессиональной пригодности, история развития исследований в данной области. Обосновываются теорико-методологические положения по основным вопросам проблемы. Анализируются методические приемы создания и реализации мероприятий по определению профессиональной пригодности.

Рассматривается специфика предметной отрасли социологии труда, дается характеристика типов и направлений исследований ,представлены этапы развития индустриальной социологии на Западе, раскрываются роль и значение трудовой организации и такие характеристики, как трудовое и экономическое поведение, мотивация и отношение к труду и т.п. с учетом специфики современной экономической и социальной ситуации.

Книга адресована преподавателям и студентам, обучающихся по специальностям: «Менеджмент организации», «Управление персоналом».

Содержание	
Предисловие.....	5

Глава 1.Труд как объект социологического исследования. Предмет и задачи социологии труда. Становление и развитие социологии труда.....	14
1.1. Эволюция понятия «труд» и социологические аспекты изучения процесса труда.....	14
1.2. Связь социологии труда с науками о труде социологического и несоциологического профилей.....	21
1.3. Генезис социологии труда: от «экономического человека» к «социально-политическому работнику».....	25
Вопросы для самоконтроля и тесты.....	45
Глава 2. Методология в социологии труда.....	48
2.1. Технологии разработки программ социологического исследования.....	48
2.2. Характеристика основных методов получения первой социологической информации.....	53
Вопросы для самоконтроля и тесты.....	70
Глава 3. Нервная система человека и оценка ее свойств психофизиологии труда.....	71
3.1. Организация нервной системы.....	71
3.2. Оценка свойств нервной системы.....	93
Вопросы для самоконтроля и тесты.....	97
Глава 4. Влияние психологических и физических факторов на работника.....	98
4.1. Усталость (утомление) и работоспособность.....	98
4.2. Рабочая среда, стресс и факторы повышающие подверженность опасности на производстве.....	104
Вопросы для самоконтроля и тесты.....	120
Глава 5. Мотивация трудовой деятельности.....	122
5.1. Мотивационная сфера личности. Потребности и интересы как детерминанты трудового поведения.....	122
5.2. Строение мотивационной сферы и структура мотивов трудового поведения.....	127
5.3. Основные теории мотивации.....	130
Вопросы для самоконтроля и тесты.....	144

Глава 6. Трудовая организация (коллектив).....	146
6.1. Трудовая организация в структуре товарного рынка.....	146
6.2. Основные социальные процессы и явления в трудовой организации.....	158
6.3. Особенности управления традиционными российскими трудовыми коллективами.....	162
Вопросы для самоконтроля и тесты.....	172
Глава 7. Рабочая группа. Групповая динамика в организации. Трудовые конфликты.....	174
7.1. Понятие группы, классификация групп и типы рабочих групп.....	174
7.2. Групповая сплоченность и показатели работы группы.....	185
7.3. История, природа, типология и сущность трудового конфликта.....	189
7.4. Последствия трудового конфликта и пути его разрешения.....	196
Вопросы для самоконтроля и тесты.....	199
Заключение.....	202
Глоссарий.....	206
Список литературы.....	214

Предисловие

В современной России, которая осуществляет радикальные социально-экономические преобразования, неизбежно сталкиваются старые и новые правила и практики трудовых взаимоотношений. Старые отражают советское прошлое, новые призваны соответствовать рыночной экономике и демократическому устройству общества. Новый Трудовой кодекс (ТК) был принят лишь в 2002 г., спустя более десяти лет с начала экономический реформ и утверждения многообразия форм собственности. И все это время значительную часть сферы трудовых отношений регулировал Кодекс законов о труде, принятый еще в годы советской власти и во многом не соответствовавший социально-экономическим реалиям. Вместе с тем за это же десятилетие был принят целый ряд прогрессивный законов, которые существенно облегчали работникам защиту своих прав: закон о профсоюзах и гарантиях их деятельности, о коллективных трудовых спорах и т. д.

На волне перестройки были созданы альтернативные (свободные) профсоюзы, а прежние советские преобразованные в Федерацию независимых профсоюзов России (ФНПР), членами которых до сего времени могут быть (и фактически являются) представители работодателя, от дирекции до цеховой администрации. Фактически установилась система всевозможных гибридных структур – использование «старых форм в новых ролях».

Реформистски ориентированный российский менеджмент предпринимает попытку внедрить западноевропейскую систему

организации и управления производством, включая управление персоналом. Однако известно, что в традиционно сложившаяся культура труда и трудовых отношений существенно влияет на эффективность имплантации иностранных образцов.

В Российской Федерации в последние десять лет проводится мониторинг социально-трудовой сферы, который содержит анализ данных федеральной государственной и ведомственной статистической отчетности, результатов выборочных статистических обследований предприятий различных отраслей. Эти материалы свидетельствуют о следующем:

- Единообразия правил и практик трудовых отношений нет и реально быть не может в силу различий по отраслям производства (и сферы обслуживания), вследствие глубокой «анклавизации» России, где наряду с мегаполисами своей жизнью живет так называемая глубинка, вследствие различий этнических и региональных культур и традиций и т. д.;
- Формальные. Законом установленные правила трудовых отношений повсеместно переплетаются с неформальными, часто межличностными отношениями между рабочими и руководством;
- Работники наемного труда в подавляющем большинстве на данный момент не видят какого-либо института, представляющего их интересы в отношениях с работодателем: массовые опросы указывают на полное недоверие официальными профсоюзам;

- В конфигурациях системы управления (менеджмент) имеют место все известные ее формы: автократическая, клановая, иерархическая, бюрократическая.

Из этого вытекает, что в предлагаемом учебном пособии необходимо концентрировать внимание на двух вопросах:

- *Вопрос первый:* при каких правилах функционирования трудовых отношений достигается лучший эффект конкурентоспособности предприятия?

- *Вопрос второй:* можно ли сформулировать некоторые оптимальные «рамочные» требования к организации трудовых отношений, которые должны соблюдаться с учетом специфики отрасли, предприятия, местных условий?

Под правилами трудовых отношений автор учебного пособия имеет ввиду следующее:

- а) правила найма рабочей силы;
- б) порядок и правила оплаты труда;
- в) режим рабочего дня и рабочей недели, порядок оплаты отпусков;
- г) правила разрешения трудовых споров или конфликтов.

В своих теоретических посылах автор пособия, во-первых, опирается на теорию неoinституционалистов (Р. Кроуз, Д. Норт, Э. Гидденс), которая отрицает принцип стабильности социальных институтов, но утверждает как норму их постоянное изменение. Большое значение теория придает неформальным нормам и практикам, регулирующим отношения между людьми (в нашем слу-

чае –трудовые отношения), и акцентирует внимание на субъектах, обладающих разным социальным ресурсом для утверждения выгодных им норм и правил. Отсюда вопрос: кто составляет эти сильноресурсные группы, устанавливающие правила трудовых отношений? И в каком направлении можно ожидать изменений в составлении такого рода групп общностей, корпораций? В рамках этого подхода корректно обратиться к «теории становления правил» шведского социолога Тома Барнса, где детально рассматриваются механизмы возникновения и поддержания правил именно в сфере трудовых и деловых взаимодействий.

Во-вторых, автор использует концепцию и методик Герда Хофштеда, показавшего, что единые know how, принятые транснациональной корпорацией, по-разному адаптируются в разных культурах. Отсюда вопрос: каковы те наиболее важные отличия российской культуры (традиций) в сравнении с западноевропейской, которые следует учитывать в оптимизации системы управления на производстве и в трудовом законодательстве.

В условиях реорганизации обществ и активного вхождения его в рыночные отношения появился целый комплекс проблем, нуждающихся в глубоком и всеобъемлющем изучении и переосмыслении. Это, в частности, проблемы, возникающие на стыке социальной и экономической сфере общественной жизни, проблемы, связанные с изменениями социально-экономических отношений и поведения социальных групп общества в сфере труда.

Социология и психология труда являются достаточно сложной синтетической отраслью значит, поучившей развитие за ру-

бежом в 20-е г. г. прошлого века. Формирование науки началось в недрах социологии и психологии, которые изучают устойчивые и повторяющиеся явления в индивидуальном поведении, закономерности формирования, укрепления, развития и распада человеческих групп, организации практика управления организацией нуждается не только в новых идеях, но и в конкретном их использовании, применении.

Политические науки, экономика, антропология, психиатрия также оказывают непосредственное влияние на формирование и развитие социологии и психологии труда.

Социология и психология труда изучается как научная дисциплина на знаниях, полученных при изучении курсов «Основы менеджмента», «Теория организации», «Управления персоналом», «Поведение потребителей», «Разработка управленческих решений», «Социальная психология» и ряда других.

Основными элементами социологии и психологии труда выступает индивид, группа, трудовой коллектив (организация) закономерности их поведения, диктуемые необходимостью целенаправленной результативной деятельности организации, а также конкурентная – среда существования в условиях рынка, создающая дополнительные стимулы и ограничения их деятельности.

Социология труда изучает социально-трудовые отношения и социальные процессы в сфере труда. Социальные отношения определяются сходством и различием социального положения, интересов и поведения разнообразных социальных групп и отдельных работников. Социальные процессы - это то, что происходит

внутри социальных групп, коллективов и среды отдельных работников, что формирует или изменяет их состояние, что формирует или изменяет их состояние, социальное положение. Рассматривая труда как базовый социальный процесс, социология труда раскрывает его социальный характер, форма организации и условия труда, в которых он протекает, изучает отношения человека к труду, ценностные ориентации людей, их мотивацию и стимулирование процесса труда, удовлетворенность людей этим процессом и социальную защиту работников и т. д.

Сегодня социология труда имеет определенную научно-теоретическую основу. Результаты исследования, проводимых в социологии труда, способствуют не только улучшению положения человека в конкретном трудовом процессе, но и ускорению социально-экономического развития общества в целом. Они должны помогать более рациональной организации и развитию самого трудового процесса, а главное – налаживанию такой организации труда, которая не противоречила бы родовой сущности человека, а напротив, способствовала ее более полному проявлению в конкретных исторических условиях.

За последние годы в России произошли существенные изменения в трудовых отношениях. Сформировался рынок труда, появились трудовые организации, базирующиеся на государственном, частном, смешанном и других формах собственности, появился такой феномен, как безработица, цена и стоимость рабочей силы, слой предпринимателей и т. д. В связи с изменением некоторых ориентиров в развитии общества (строительство соци-

ального государства), возникла необходимость рассмотреть социальные последствия экономических преобразований в обществе. Не повестку дня остро встала проблема социальной защиты работника, проблема регулирования социальных процессов в сфере труда, иное звучание получили такие проблемы, как удовлетворенность трудом, мотивация и стимулирование труда. Все эти изменения заставили несколько по-новому рассматривать некоторые основополагающие принципы и концепции социологии труда, усилить социальную направленность данного предмета.

В последние десятилетия особенно возросло значение психологического изучения различных аспектов трудовой деятельности и, соответственно, психологии как науки о психологических явлениях отражения, познания, общения и деятельности.

Взаимоотношения психологии и труда, как социально-экономического процесса преобразования окружающего мира, строятся на основе ряда положений, определяющих направленность психологической науки в обеспечении трудовой практики. Это:

- стремление не только облегчить труд человека, но и сделать его эффективным, надежным, безопасным, созидательным, приносящим удовольствие от его процесса и результата (личного и общественного);
- приспособление не только труда к человеку, но и человека к труду - идея «господства» человека над природой, техникой, другими людьми спорная непродуктивная;

- отражение значительных индивидуальных особенностей, различий, свойственных каждому человеку и проявляемых опосредованно в труде, значительной изменчивости состояния психики, особенно под влиянием факторов труда.

С позицией взаимосвязи человека и труда, во-первых, формируются представления о психологических закономерностях становления субъекта деятельности, развития личности профессионала. Роль индивидуально-психологических особенностей в этом процессе, путях и методах его регуляции. Во-вторых, с этих позиций рассматриваются вопросы о соответствии самого труда, то есть содержания, средств, условий и организации деятельности, психологическим особенностям и возможностям человека, о закономерностях взаимодействия человека с техникой, о распределении функций между человеком и машиной и другие, основанные на изучении широкого спектра психологических, психофизических, физиологических особенностей человека, включенного в процесс управления сложными социо-техническими системами. И, в-третьих, особенности процесса взаимодействия человека с объектом труда определяют постановку проблемы взаимной адаптации, приспособления на основе согласия их характеристик на этапах проектирования и эксплуатации сложных систем «человек-деятельность», создания системы интеллектуальной и функциональной поддержки рациональных уровней активности субъекта деятельности, резервирование функций социо-технических систем, обеспечения их оперативного контроля и т. д.

Все эти направления изучения и обеспечения трудовой деятельности человека определяются наличием и необходимостью учета критериев соответствия между собой характеристик субъектов и объектов труда, их *пригодности* для выполнения трудовых задач. Таким образом, понятие «*профессиональная пригодность*» по своей сути отражает как различные индивидуальные особенности человека, необходимые для успешного выполнения трудовой (учебной) деятельности, его пригодность для конкретной деятельности, так и характеристики объекта труда (содержание, средств, условий, организации деятельности) с точки зрения их соответствия возможностям человека (или профессиональной совокупности лиц), то есть пригодности труда для человека.

Профессиональная пригодность является свойством метасистемы «человек-профессия» («человек-деятельность», «субъект-объект»), в которой проявляются свойства человека, приобретаемые им в связи с реализацией себя в деятельности (наряду со свойствами работоспособности, надежности, готовности к труду и др.), и свойством деятельности, которое отражает в ее содержании, средствах и условиях структурные и функциональные особенности организма и психики человека (например, эргономические свойства техники, рабочего места, системы подготовки и т. д.).

Сущность категории профессиональной пригодности заключается в том, что она отражает:

- выбор рода деятельности (профессии), наиболее полное соответствующей склонностями способностям конкретного человека;
- удовлетворение интереса к выбранной профессии и удовлетворенность процессом и результатами конкретного труда;
- меру оценки эффективности, надежности, безопасность выполнения трудовых функций, индивидуальную меру результативности труда;
- одно из проявлений социального (профессионального) самоопределения личности, ее самоутверждения, самореализации, самосовершенствования в труде:
- развития «Я-концепции», зарождение и становление образа «Я-профессионал» и стремление субъекта деятельности к достижению эталонной модели профессионала.

Профессиональная пригодность человека определяется соотношением требований профессии к индивидуальным особенностям человека; имеет конкретный объект реализации – систему «человек-профессия», то есть определенную категорию людей, вид деятельности, степень развития совокупности индивидуальных качеств (черт личности, способностей, мотивации, физического состояния, профессиональной подготовленности и т. д.); являются динамическим свойством системы «человек-профессия» (отражает развитие субъекта труда и изменчивость объекта труда).

Профессиональная пригодность рассматривается, во-первых, как совокупность качеств, свойств человека, *предопределяющих*

успешность формирования пригодности к конкретной деятельности (видам деятельности) и, во-вторых, как совокупность *наличных, сформированных* профессиональных знаний, навыков, умений, а также психологических, физиологических и других качеств и свойств, обеспечивающих эффективное выполнение профессиональных задач. С этих позиций свойств профессиональной пригодности обуславливается совокупностью исходных (с точки зрения включения в деятельность) особенностей человека, а также формируется, развивается на этапах профессионального пути в процессе деятельности.

Существенную роль в этом процессе, особенно в связи с изучением индивидуальных предпосылок годности к труду и детерминации становления профессионала на последующих стадиях профессионализации, играют психологические особенности человека и, в частности, влияние структурно-динамических свойств личности на формирование, развитие профессиональной пригодности. Эта проблема является теоретическим основанием всех остальных аспектов психологии профессиональной пригодности, и поэты в книге ей уделено значительное внимание.

Особое место в данном пособии уделено формирующемуся рынку труда, проблемам его регулирования. Большое внимание также отводится проблемы социальной защиты работника, регулированию социальных процессов, стимулированию в сфере труда. После каждой главы в книге приводятся вопросы для самоконтроля и тесты.

В книге не преследовались цели охватить все многообразие тем по социологии и психологии труда, так как это практически невозможно. Обоснованием для выбора проблем, рассматриваемых в книге, послужили сложившийся подход к данному курсу на кафедре «Управление персоналом» Московского Государственного индустриального университета (ГОУ МГИУ), авторское предпочтение, степень проработанности и исследованности вопроса в литературе, актуальности и необходимость их в преподавательской практике.

Автор опирался на учебники и учебные пособия, которые уже рекомендованы для преподавания в высшей школе, и в то же время использует материалы других научных источников. Отсылки к использованным источникам во многих случаях отсутствуют, так как основная задача учебного пособия педагогическая, а не научная. Автор с глубоким уважением относится ко всем ученым, чьи работы проводятся далее. Характер данного курса требуют изложение уже открытого, в значительной степени апробированного в социологии и психологии труда материала, хотя и с некоторыми уточнениями и дополнениями.

Автор предполагаемого пособия уже имеет опыт создания учебных пособий по управленческим дисциплинам, смежным с социологией и психологией труда: «Этика деловых отношений», «Основы управления персоналом», «Организационное поведение».

Им созданы оригинальные методы проведения тренингов, деловых игр по выработке управленческого мышления, в том числе в сценической постановке.

Автор признателен и хотел бы поблагодарить за поддержку в оформлении и создании книги студентов Московского государственного индустриального университета:

В. В. Соколянский

Глава 1. Труд как объект социологического исследования.

Предмет и задачи социологии труда. Становление и развитие социологии труда

1.1. Эволюция понятия «труд» и социологические аспекты изучения процесса труда

Труд – это целесообразная деятельность людей, направленная на создание материальных и культурных ценностей. Труд есть основа и непереносимое условие жизнедеятельности людей. Воздействуя на окружающую природную среду, изменяя и приспособляя ее к своим потребностям, люди не только обеспечивают свое существование, но и создают условия для развития и прогресса общества.

По определению А. Маршалла, труд – это «всякое умственное и физическое усилие, предпринимаемое частично или целиком с целью достижения какого-либо результата, **не считая удовлетворения, получаемого непосредственно от самой проделанной работы**».

Отмечая, что в этом определении он следует Джевонсу, который относил к труду «только тягостные усилия», Маршалл подчеркивает, что «большинство людей работают гораздо больше, чем если бы они трудились лишь из-за непосредственного удовлетворения, получаемого от труда». Иллюстрируя эту мысль, он пишет, что крестьянин работает в саду в основном для получения материального результата, «а вот богатый человек, выполняющий ту же работу, хотя и может гордиться тем, что хорошо ее делает, вероятно, мало заинтересован в получаемой от этой работы экономии денег».

Современные авторы характеризуют труд в основном так же, как Маршалл и Джевонс. Например, В. Иноземцев считает, что труд – это деятельность, выполняемая «под прямым или опосредованным воздействием внешней материальной необходимости».

Процесс труда – явление сложное и многоаспектное. Основными формами его проявления выступают затраты человеческой энергии, взаимодействие работника со средствами производства (предметами труда) и производственное взаимодействие работников друг с другом как по горизонтали (отношение соучастия в едином трудовом процессе), так и по вертикали (отношения между руководителем и подчиненным). Роль труда в развитии человека и общества проявляется в том, что в процессе труда создаются не только материальные и духовные ценности, предназначенные для удовлетво-

рения потребностей людей, но и развиваются сами работники, которые приобретают навыки, раскрывают свои способности, пополняют и обогащают знания. Творческий характер труда находит свое выражение в появлении новых идей, прогрессивных технологиях, более совершенных и высокопроизводительных орудиях труда, новых видах продукции, материалах, энергии, которые, в свою очередь, ведут к развитию потребностей.

В процессе трудовой деятельности не только производятся товары, оказываются услуги, создаются культурные ценности, но появляются новые потребности с требованиями их последующего удовлетворения (рис. 1.1).

Социологический аспект исследования заключается в рассмотрении труда как системы общественных отношений, в определении его влияния на общество.

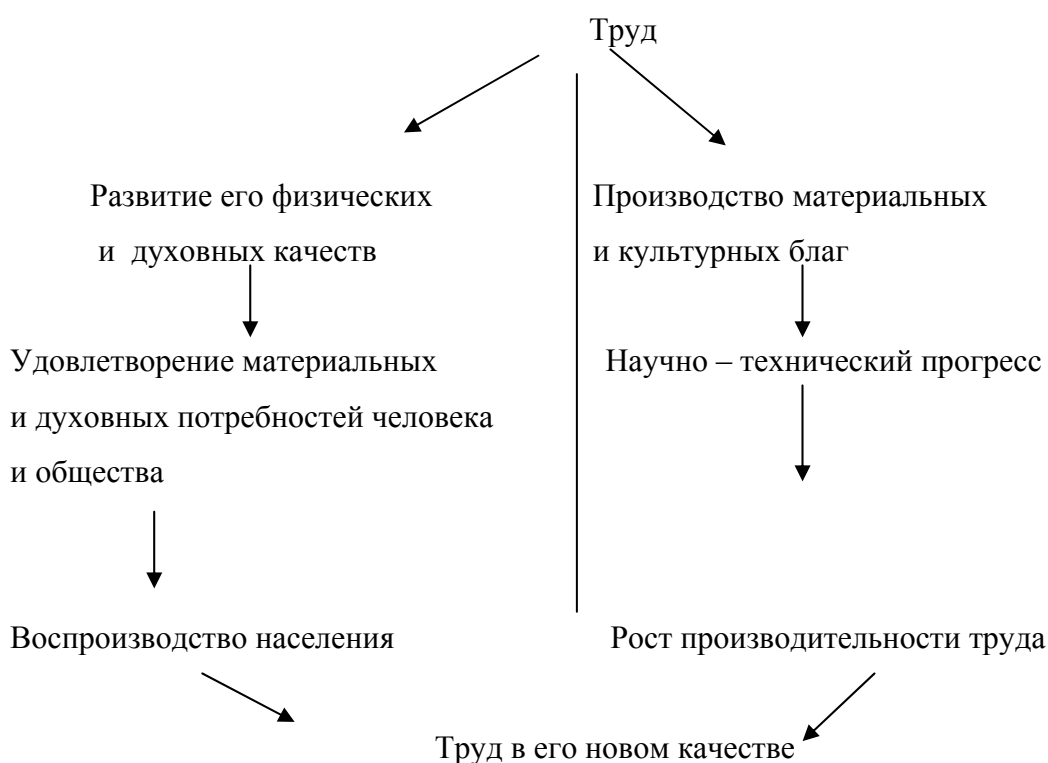


Рис. 1.1 Роль труда в развитии человека и общества

При анализе понятия «труд» необходимо выделять два основных аспекта: содержание и мотивы. Первый – это усилия человека по преобразованию ресурсов; природы в потребительские блага, второй – силы, побуждающие человека трудиться.

Таким образом, необходимо дать следующее определение:

Труд – это процесс преобразования ресурсов природы в материальные, интеллектуальные и духовные блага, осуществляемый и (или) управляемый человеком, либо по

принуждению (административному, экономическому), либо по внутреннему побуждению, либо по тому и другому.

В процессе труда люди вступают в определенные социальные отношения, взаимодействуя друг с другом. *Социальные взаимодействия* в сфере труда – это форма социальных связей, реализуемая в обмене деятельностью и взаимном действии. Объективной основой взаимодействия людей является общность или расхождение их интересов, близких или отдаленных целей, взглядов. Посредниками взаимодействия людей в сфере труда, промежуточными его звеньями выступают орудия и предметы труда, материальные и духовные блага. Постоянное взаимодействие отдельных индивидов или общности в процессе трудовой деятельности в определенных социальных условиях образует специфические социальные отношения.

Социальные отношения – это отношение между членами социальных общностей и данными общностями по поводу их общественного положения, образа и уклада жизни, в конечном счете по поводу условий формирования и развития личности, социальных общностей. Они проявляются в положении отдельных групп работников в трудовом процессе, коммуникационных связях между ними, то есть во взаимном обмене информацией для воздействия на поведение и результаты деятельности других, а также для оценки своего собственного положения, что влияет на формирование интересов и поведение этих групп.

Эти отношения неразрывно связаны с трудовыми отношениями и обусловлены ими изначально. Например, в трудовую организацию работники вживаются, адаптируются в силу объективной потребности и таким образом вступают в трудовые отношения независимо от того, кто будет работать рядом, кто руководитель, какой у него стиль деятельности. Однако за тем, каждый работник по – своему проявляет себя во взаимоотношениях друг с другом, с руководителем, в отношении к труду, к порядку распределения работ и т.д. Следовательно, на основе объективных отношений начинают складываться отношения социально – психологического свойства, характеризующиеся определенным эмоциональным настроением, характером общения людей и взаимоотношения в трудовой организации, атмосферой в ней.

Таким образом, социально – трудовые отношения позволяют определить социальную значимость, роль, место, общественное положение индивида и группы. Они являются связующим звеном между рабочим и мастером, руководителем и группой подчиненных, определенными группами работников и отдельными их членами. Ни одна группа работников, ни один член трудовой организации не могут существовать вне та-

ких отношений, вне взаимных обязанностей относительно друг друга, вне взаимодействия (рис. 1.2).

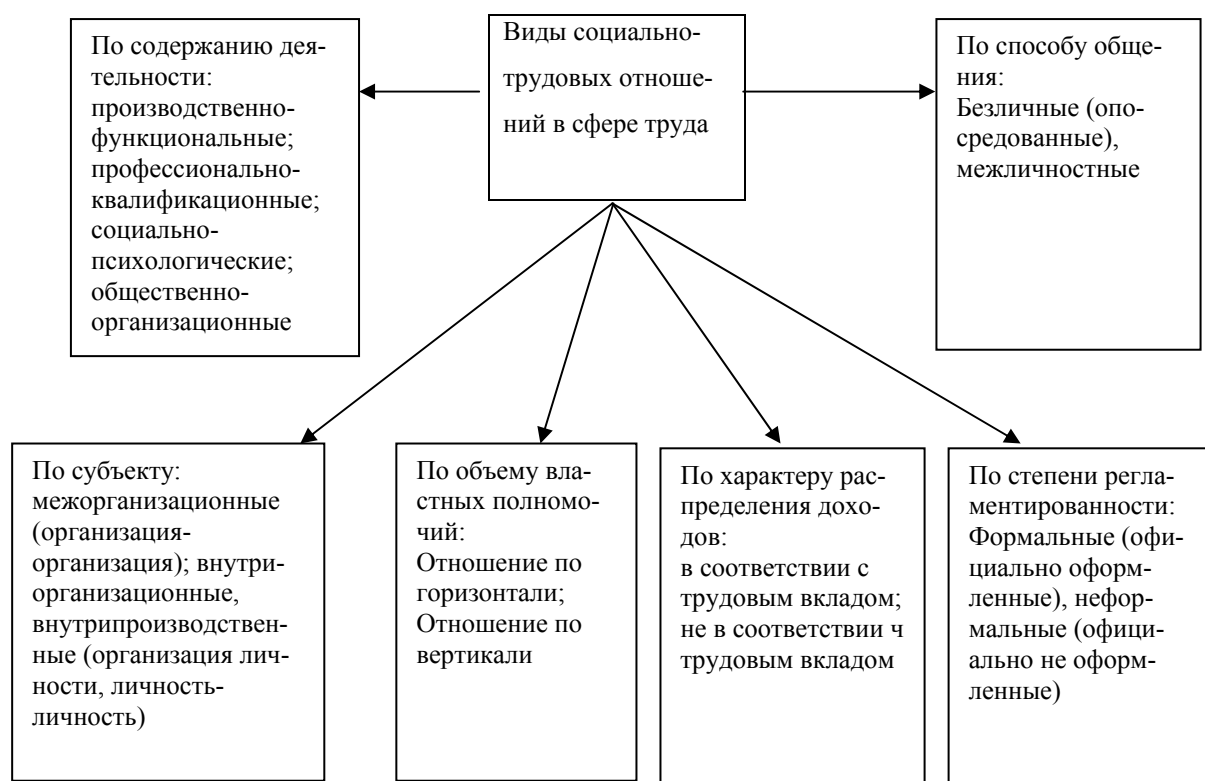


Рис. 1.2. Социально-трудовые отношения в сфере труда

На практике существует многообразие социально – трудовых отношений. Их, а также различные социальные явления и процессы в условиях существующего рынка и изучает социология труда. Поэтому **социология труда** – это исследование функционирования и социальных аспектов рынка в сфере труда. Если же попытаться сузить данное понятие, то можно сказать, что социология труда – это поведение работодателей и наемных работников в ответ на действие экономических и социальных стимулов к труду. Именно такого рода стимулы, с одной стороны, побуждают к индивидуальному выбору, а с другой, ограничивают его. В социологической теории акцент делается на стимулах, регулирующих трудовое поведение, которые имеют не безличностный характер и относятся к работникам, широким группам людей.

Предметам социологии труда являются структура и механизм социально - трудовых отношений, а также социальных процессов и явлений в сфере труда.

Цель социологии труда – это исследование социальных процессов и разработка рекомендаций по их регулированию и управлению, прогнозированию и планированию, направленных на создание оптимальных условий для функционирования общества, коллектива, группы, отдельного индивида в сфере труда и достижение на этой основе наиболее полной реализации и оптимального сочетания их интересов.

Задачи социологии труда состоят в:

- изучении и оптимизации социальной структуры общества, трудовой организации (коллектива);
- анализе рынка труда как регулятора оптимальной и рациональной мобильности трудовых ресурсов;
- поиске путей оптимальной реализации трудового потенциала современного работника;
- оптимальном сочетании моральных и материальных стимулов и совершенствовании отношения к труду в условиях рынка;
- усилении социального контроля и борьбе с различного рода отклонениями от общепринятых моральных принципов и норм в сфере труда;
- изучении причин и выработке системы мер по предупреждению и разрешению трудовых конфликтов;
- Создании системы социальных гарантий, защищающих работников в обществе, трудовой организации и т.п.

Необходимо отметить, что исследования, проводимые в рамках социологии труда, предоставляют необходимую и достаточно надежную информацию для формирования социальной политики, разработки научно обоснованных программ социально – экономического развития трудовых организаций (коллективов), для решения социальных проблем и противоречий, постоянно сопровождающих трудовую деятельность и работников.

В настоящее время в науках о труде сформировались следующие основные проблемы, направления и разделы:

1. Производительность труда. Центральное место здесь занимают методы сопоставления затрат и результатов труда, оценки вклада сотрудников и коллективов в общие итоги деятельности предприятия, определения факторов увеличения выпуска продукции и снижения затрат труда. На основе теории производительности формируются критерии оценки деятельности людей и хозяйственных систем.

2. *Человеческий капитал*, который определяется совокупностью качеств человека (здоровье, образование, профессионализм и др.), влияющих на результаты его деятельности и соответствующие доходы. В частности, теория человеческого капитала позволяет оценить целесообразность затрат на обучение в зависимости от предполагаемого прироста доходов и длительности использования полученных знаний.

3. *Условия труда*, которые определяются параметрами производственной среды (шум, температура воздуха, запыленность, вибрация и др.), выполняемой работы (темп, движения, масса перемещаемых грузов, монотонность и т.д.), режима труда и отдыха, психологической и социальной атмосферы. Важнейшей характеристикой условий труда является безопасность деятельности человека.

Установлены нормы неблагоприятных воздействий на организм человека, которые должны соблюдаться любым предприятием. При улучшении условий труда растет его производительность. Но это требует соответствующих затрат. Отсюда возникает проблема оптимизации условий труда с учетом взаимосвязи социальных и экономических факторов.

4. *Проектирование трудовых процессов*. Включает выбор наилучших способов выполнения работ, распределение их общего объема между исполнителями, проектирование рабочих мест, систем обеспечения материалами, инструментом, энергией, другими ресурсами

5. *Нормирование труда*. Состоит в установлении объективно необходимых затрат и результатов труда по элементам производственного процесса. Наиболее широко применяются нормы затрат рабочего времени на единицу работы. Наряду с ними используются также нормы численности персонала, интенсивности труда и др.

6. *Планирование численности персонала*. Включает определение результатов деятельности предприятия в зависимости от численности сотрудников, расчет нормативной трудоемкости продукции, источников привлечения персонала, динамики персонала на предприятии с учетом предполагаемых изменений в продукции и технологии.

7. *Отбор, обучение и аттестация*, которые направлены на повышение качества персонала. Для достижения этой цели разработаны системы конкурсного приема на работу, повышения квалификации сотрудников, оценки результатов их труда.

8. *Мотивация*, процесс побуждения человека, к плодотворной деятельности исходя из его потребностей и целей предприятия. Согласование интересов сотрудников и предприятия осуществляется в соответствии с характеристиками персонала и производственными ситуациями.

9. *Формирование доходов и оплата труда.* В этом разделе рассматриваются источники доходов, причины их дифференциации, факторы, определяющие структуру и уровень оплаты труда, формы и системы заработной платы.

10. *Взаимоотношения в трудовых коллективах,* которые определяются экономическими, психологическими и социальными факторами. Поскольку сотрудники предприятия различаются по полу, возрасту, интересам, образованию, социальному положению и другим признакам, поскольку объективно возможны противоречия и конфликты, которые при определенных условиях могут мешать продуктивной работе. Одна из важнейших задач управления персоналом состоит в том, чтобы обеспечить конструктивное сотрудничество индивидуумов и социальных групп.

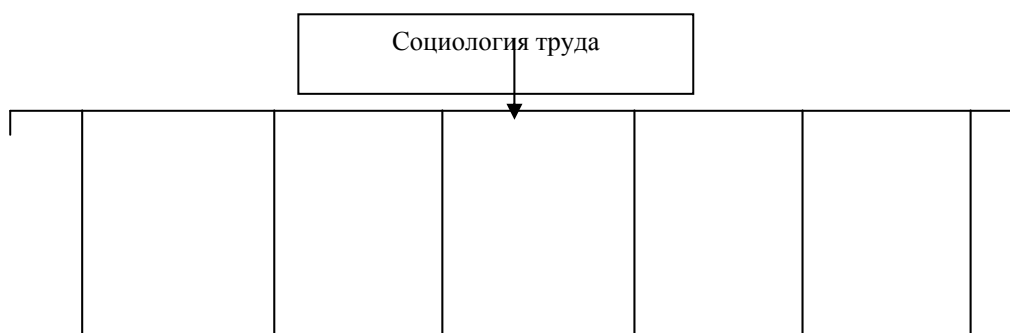
11. *Рынки труда и управление занятостью.* Этот раздел посвящен анализу рынков труда, факторам, определяющим занятость населения, политике предприятия в области занятости, организации трудоустройства, системам обучения безработных новым профессиям, социальной защите малообеспеченных слоев населения.

12. *Маркетинг персонала,* исследующий действия предприятия по обеспечению человеческими ресурсами, в том числе политику предприятия на рынках труда.

13. *Контролинг персонала.* Регулирование деятельности предприятия в области персонала на основе решения комплекса задач планирования, учета и контроля. Важным аспектом рассматриваемой функции является определение нормативных значений и точек контроля показателей, характеризующих состояние человеческих ресурсов предприятия.

1.2. Связь социологии труда с науками о труде социологического и не-социологического профилей

Науки о труде социологического профиля существуют внутри социологии в целом, но не обязательно являются составными частями социологии труда. Социологическими они являются не только по методам, но и по предмету исследования. Их общая черта – изучение социальных аспектов общественного труда. Появление дисциплин внутри социологии труда стало возможным благодаря тому, что эта анализирует общественный труд на макро – и микроуровнях. Первый касается институционального аспекта труда, а второй – мотивационного и поведенческого (рис. 1.3.).



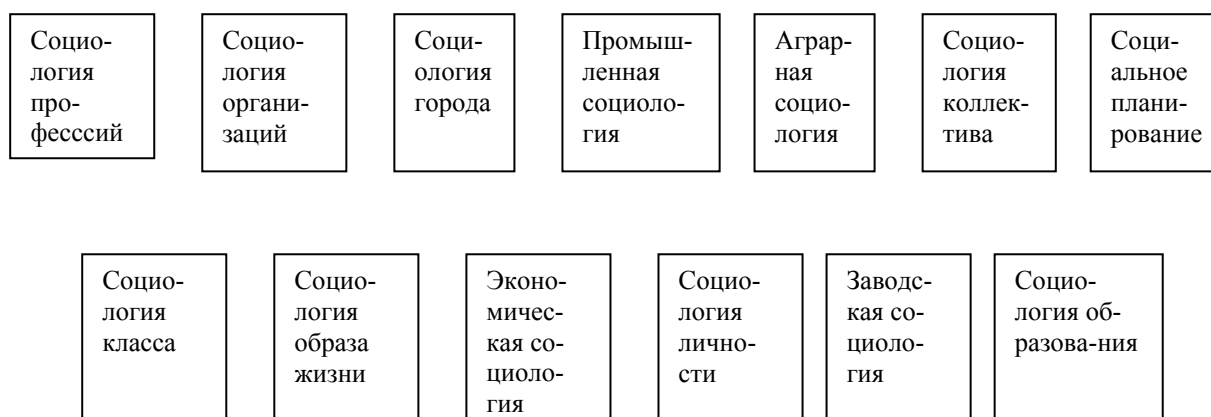


Рис. 1.3. Связь социологии труда с науками социологического профиля

Так, *социология организаций* исследует иерархическую структуру управления производством, формальную и неформальную организацию предприятия, систему власти и подчинения, личные и безличные факторы социальной организации труда. *Социология профессий* также выделяет свой предмет в системе общественного разделения труда, изучая престижность тех или иных видов деятельности, предпочтения, ценностные ориентации, профессиональную пригодность и т.д. *Социология производственного коллектива* изучает широкий комплекс вопросов, выражающих закономерности совместной трудовой деятельности людей, функции, цели и структуру трудовых организаций (коллективов) как основных экономических, социальных и политических ячеек общества.

Следует также назвать социально – психологические исследования сплоченности, лидерства, морально – психологического климата, группового взаимодействия в производственных бригадах как разновидности малой контактной группы; *социологию образа жизни*, основой которой выступает жизнедеятельность человека в труде; *промышленную (индустриальную) социологию*, в центре внимания которой находится изучение социальных последствий научно – технического прогресса, механизации и автоматизации производства, социальной организации предприятий и проблем социального управления; наконец, *социальное планирование и прогнозирование*, становление которых в качестве самостоятельных дисциплин немыслимо без изучения трудовых проблем. *Социология образования* изучает систему подготовки специалистов для различных отраслей народного хозяйства, а *социология города* прослеживает взаимосвязь процессов индустриализации и урбанизации, их влияние на образ и уровень жизни людей, разрабатывает проекты размещения промышленных объектов.

К молодым отраслям знания относится *экономическая социология*. Ее предмет – целостные ориентации, потребности, интересы и поведение больших социальных групп

(демографических, профессионально – квалификационных и др.) на макро – и микро-уровнях в условиях рыночной конъюнктуры. Как происходят сокращение и трудоустройство управленческого аппарата, работников неквалифицированного труда, инженеров, врачей и т.д.? Как изменяется оценка вознаграждения (морального и материального) труда в тех или иных общественных группах, в сферах индивидуального и коллективного труда, государственного, частного и кооперативного производства? На эти и другие вопросы призвана и отвечает экономическая социология.

Предмет исследования социологии труда как раз и составляет круг ее научной проблематики в пересечении с другими социологическими дисциплинами. Иначе это можно назвать горизонтальным срезом знания, или отраслевой социологией.

Отраслевая социология покрывается преимущественно предметной областью социологии труда. В то же время в каждой из них найдутся проблемы, которые не входят в ее компетенцию. Так, в социологии профессий узкоспециальные вопросы, например, возрастные изменения в предпочтениях человеком тех или иных профессий, не обязательно включаются в социологию труда, т.е. не интересуют ее как самостоятельный предмет изучения. Такого рода проблемы больше связаны с социологией личности или психологией.

Социология труда также тесно связана с науками несоциологического профиля, изучающими труд (рис. 1.4).

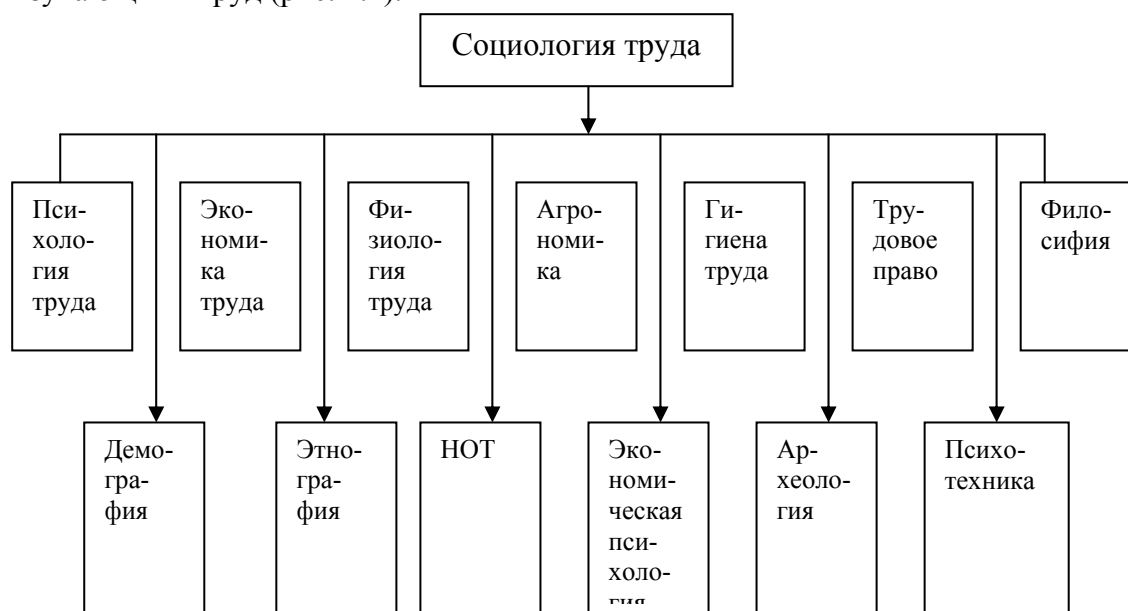


Рис. 1.4. Связь социологии труда с науками несоциологического профиля

Психология труда изучает психологические закономерности формирования конкретных форм трудовой деятельности и отношения человека к труду. Объект психоло-

гии труда – это деятельность индивида в производственных условиях и условиях воспроизводства рабочей силы. У психологии труда и социологии труда много общего. Общими для них являются такие категории, как трудовые установки, мотивы поведения, готовность высококачественно и производительно трудиться. Однако социологию труда интересует не индивидуально – личные проявления трудового поведения, а социально – типичные, характерные для различных представителей социальных и профессиональных групп. В то же время знание положений психологии труда об особенностях психологических свойств работников позволяет социологам научно формировать и развивать коллективы, избегать неоправданных конфликтных ситуаций в сфере труда. *Экономика труда* изучает механизм действия экономических законов в сфере труда, формы их проявления в общественной организации труда. Экономике интересует сам процесс создания стоимости. Для нее важны трудовые затраты на всех стадиях производственного цикла, в то время как социология труда рассматривает трудовые взаимодействия работников и возникающие между ними трудовые отношения. Например, в стимулировании труда экономикой интересует оплата труда. В этом случае изучаются тарифная система, заработная плата, взаимосвязь между ними. Социология труда, отдавая должное внимание проблеме материального стимулирования, рассматривает в первую очередь совокупность побуждений к труду, такие стимулы, как содержание труда, его организация и условия, степень самостоятельности в труде, характер взаимоотношений в коллективе и т.д.

Социология труда тесно связана с *физиологией труда*, исследующей закономерности функционирования состояния организма работающего человека. Оба эти направления вырабатывают пути преодоления отрицательных последствий монотонности труда. Социологи, управляя трудовой адаптацией работников, используют рекомендации физиологов о закономерностях формирования навыков, умений, трудовых знаний, выработке у работников профессионально важных качеств, снижении утомления и поддержании в течение всего рабочего периода высокого устойчивого уровня трудоспособности.

Трудовое право определяет юридическую сторону трудовых отношений и реализуется через социальный контроль поведения в сфере труда. Административный контроль, меры воздействия (поощрения и наказания) основываются на правовых нормах труда, закрепленных в юридических документах, которые регламентируют основные моменты трудовых взаимодействий. Есть непосредственная связь социологии труда с *научной организацией труда* (НОТ). Мероприятия по НОТ будут более полными, если

учитывается их эффект, для чего социологами широко используется такой показатель, как удовлетворенность трудом.

К промежуточным дисциплинам можно отнести этнографию, антропологию, археологию и некоторые другие. *Этнографы* сравнивают обычаи, традиции и трудовую этику, бытующие у различных народов, на эмпирических фактах показывают региональные черты сходства и различия трудового уклада жизни в зависимости от этнической принадлежности. О прошлом трудовой деятельности человека свидетельствуют находки *археологов*. Прослеживая изменения типов орудий, характер приемов труда, методов обработки материалов, они устанавливают социальную историю производственной деятельности людей. Исторические этапы и формы антропосоциогенеза, становления человеческого рода через процесс труда изучает *антропология*. Она судит об исторических реликтах трудовой деятельности на основании изучения современных отсталых сообществ, диких племен.

1.3. Генезис социологии труда: от «экономического человека» к «социально – политическому работнику»

История развития социологии труда – это своеобразная книга жизни. Поэтому большой интерес представляет «полистать» эту книгу жизни: как, когда и при каких обстоятельствах раскрывались перед наукой и практикой социальные грани труда, как они развивались, как открывались новые, как происходило обогащение уже познанных, но имеющих серьезные резервы на новом витке функционирования производства.

«Экономический человек». Впервые идея обратиться к социальным резервам производства в своем полном виде была обоснована таким выдающимся организатором производства и ученым, как Ф. Тейлор. (1856-1915). Именно он не только высказал идею о необходимости заинтересовать работника в результатах своего труда (такие мысли, как пожелания, как идеал, как теоретический поиск, высказывали и до него), но научно обосновал и воплотил ее в жизнь, опробовал на практике, что и нашло отражение в его работе, опубликованной в 1894 году и посвященной системе оплаты труда на производстве.

Обращение Тейлора к материальной заинтересованности работника принесло успех в его практической деятельности. Многолетнее апробирование этой идеи позволило ему сформулировать ряд признаков, которые впоследствии нашли воплощение в концепции «экономического человека». Назовем некоторые составные его идеи: выполнять больший объем работы за большую оплату и за более короткое время; преми-

ровать хорошую, а не любимую работу; вредно как недополучать, так и переплачивать работнику; нужно заботиться о пробуждении работника к высокооплачиваемой работе («и ты можешь») и др.

Тейлоровский подход стал быстро распространяться. Но его идеи не оставались неизменными они совершенствовались, дополнялись, для них изыскивались новые резервы. У.Г. Форда они нашли выражение в разработке, как стимулировать высокоэффективный труд в условиях конвейерного производства. Проблемы оплаты труда волновали и таких видных представителей научной организации труда, как А.Файоль, Г. Черч, Г.Эмерсон.

В 20-е годы этими проблемами очень интенсивно занимались советские ученые А.К. Гастев (1882-1941), П.М. Керженцев (1881-1940), О.А. Ерманский, П.А. Попов и др. Что касается практики, то особенно надо обратить внимание на результаты, связанные со стахановским движением, и на такой малоизвестный факт, что А.Стаханов, перевыполнивший норму по вырубке угля, заработал в эту ночную смену 200 руб. вместо обычных 23-30 руб. Сколько заработал, столько и получил. Это было конкретной реализацией принципа «каждому - по труду». Кстати, этот принцип высокой материальной заинтересованности был характерен для первых лет стахановского движения, а потом заменен и вытеснен различными формами ложно интерпретируемого морального поощрения.

Трагедией советской экономики стал постоянно повторяющийся факт игнорирования материальной заинтересованности работника, хотя постоянно все думающие и заботящиеся о будущем хозяйственные руководители и ученые неоднократно ставили этот вопрос и даже пытались его решать. Достаточно напомнить щекинский эксперимент, начатый в середине 60-х годов в научно-производственном объединении «Азот», который продолжался 17 лет (!) Этот эксперимент, базирующийся на принципе совмещения рабочих мест и более высокой оплате труда, дал существенные сдвиги в росте производительности труда и эффективности производства, но был бесславно провален в силу косности системы, бюрократизма чиновников и отсутствия нормальной реакции на необходимость нововведений.

Такую же участь ждал и эксперимент в совхозе «Илийский», в отделении Ахчи в конце 60-х – начале 70-х годов, где стараниями его организатора И.Н.Худенко был достигнут впечатляющий результат в сельскохозяйственном производстве существенно снизить себестоимость зерна. Однако обвиненный в стяжательстве и хищении госу-

дарственных средств Худенко был снят с работы, осужден и закончил свою жизнь в тюрьме.

В этих условиях начало набирать силу грозное предкризисное явление - отчуждение труда. Оно постоянно росло. С 1962 г. по 1976 год число уклонившихся от позитивных или негативных оценок работы выросло с 3 до 30%.

В годы перестройки был предпринят ряд шагов по использованию такой ориентации экономического сознания и поведения, как мотив высокой оплаты труда. Появились многочисленные поиски: бригадный подряд в промышленности и строительстве, безнарядные звенья в сельском хозяйстве и некоторые другие. Однако эти попытки были обречены на провал – с одной стороны, они не учитывали потребность в изменении отношений собственности, с другой – они не учитывали реальную мотивацию сознания и поведения работников производства.

В целом было загублено большое дело: не только перекрывался канал личной инициативы работников, но и производственный коллектив отчуждался от решения одной из волнующих человека проблем – стимулирования труда. Ведь социологический аспект бригадного подряда и арендных отношений заключался в том, что к оценке вклада работника в дела производства привлекалось мнение коллектива, «взвешивалось» его реальное участие в выполнении задания, что никогда не могло быть полностью предусмотрено никаким нормативными документами. Именно коллектив призван ответить на вопрос о качестве труда работника в конкретных производственных условиях. Укрепление принципов самоуправления прямо влияет на повышение эффективности труда, развитие высокой ответственности за личные и коллективные результаты.

Как показывали исследования заводских социологов в 80-е годы, в рамках государственной собственности редко кому удавалось преодолеть это противопоставление оплаты различных видов труда. Царящая уравниловка обесценивала работу высококвалифицированных рабочих и специалистов и не стимулировала поиска резерв среди работников малоквалифицированного труда. Изменение социально-политических условий в связи с появлением многообразных форм собственности в 90-е годы во многом позволяет снять это противоречие, хотя оно, в свою очередь, порождает другие проблемы, проявившиеся в росте огромной социальной дифференциации и выражающиеся в резком и далеко не оправданном, разрыве в уровне обеспеченности различных социальных групп.

Вместе с тем, если обобщить имеющийся в экономической жизни многих стран опыт использования резерв «экономического человека», то он в самом общем виде прошел

несколько этапов, оставаясь актуальным и в настоящее время. **На первом, «тейлоровском» этапе** обращалось внимание на то, чтобы дать возможность человеку заработать, получить большее вознаграждение за возможно больший сделанный объем работы. **На втором этапе**, начиная с 30-х годов XX века, в основу стимулирования все больше кладутся индивидуальные потребности работника и соответственно ориентация на их удовлетворение. Такой подход позволил более гибко учитывать конкретную ситуацию и более наглядно и предметно реагировать на желание и интересы людей.

С 60-х годов все более мощно стал заявлять о себе фактор социальных потребностей (**третий этап**), когда материальное вознаграждение ориентировалось не только на потребности работника, но и его семьи, не только на удовлетворение текущих или ближайших целей, но и на долгосрочную перспективу.

«Технологический» человек. Данный этап в социологии труда состоит из «физического» и «профессионального» человека. Дело в том, что, реализуя принципы заинтересованности работника в достойной и желаемой им оплате труда, Ф. Тейлор достаточно быстро вышел на следующую важную и научную, и практическую проблему: **а как организован труд работника, насколько он рационален и насколько он учитывает физические и физиологические возможности человека**. Такая постановка вопроса диктовалась самой жизнью, ибо было замечено, что само по себе стимулирование труда не гарантирует упорядоченной, четкой и последовательной организацией труда.

Ф. Тейлором была выдвинута и всесторонне обоснована идея научной организации труда на рабочем месте за счет уменьшения свободы действий. Наступила пора так называемого «физического» человека, когда благодаря рационализации его движений, расположения инструментов и оборудования на рабочем месте достигалась высокая эффективность производства. Процесс промышленного производства наглядно показывала, что путь к успеху в те годы лежал через создание «модели» рабочего места «с малой свободой действий». В этих условиях рабочий выступал как придаток машины, как гибкая часть производства для быстрой адаптации к изменяющим технологиям. Этот период дал резкий скачок в росте производительности труда.

Не являются исключением эти процессы и для нашего общества. Советские ученые А.К. Гастев и П.М.Керженцев доказали, что возможности эффективного развития материального производства зависит не только от орудий предметов труда, но и от таких факторов, как организация труда, а также навыки, опыт, профессиональная подготовка и сноровка рабочего. Еще в начале 20-х годов благодаря их творчеству и инициативе родилось движение по научной организации труда (НОТ). Оно внесло свою

лепту в решение многих проблем трудовой деятельности практически во всех отраслях народного хозяйства. Организованный в 1920 г. А.К. Гастевым Центральный институт труда (ЦИТ) не только осуществлял научно-исследовательскую работу, но и стал важным звеном внедрения научных методов организации труда. Однако нотовское движение постепенно потеряло былую силу и значение, потому что в своем поиске ограничило себя в основном технико-экономическими требованиями, с одной стороны, а с другой - все больше замещалось командно-административными методами.

В целом этот **начальный этап** в разработке и обосновании форм и методов рациональной организации труда был связан с тем, что их совершенствование касалось рабочего места, когда все усилия сосредоточивались на том, как удобнее целесообразнее разместить сырье, инструменты, орудие труда, как организовать распорядок дня, режимы и графики перерывов в течение всего трудового процесса. В этот период огромное внимание было уделено физиологическим ресурсам — затратам на передвижение работников, их позе в процессе выполнения трудовых операций, режиму работы, что побуждало человека осознавать важность и необходимость осуществления рекомендуемых изменений и воплощать их в процессе труда (или наоборот, сомневаться в их пользе). В этот период была очень популярна памятка ЦИТ «Как надо работать».

Несколько позднее (интенсивно с 20-х годов XX века) начала реализоваться (**следующий этап**) рационализация работы первичной производственной ячейки, первичного трудового коллектива (бригады, мастерского участка, смены). Этот этап был основан на использовании принципа разделения труда (например, закрепление за разными работниками различных функций в цехе: уборка, помещений, доставка сырья и отправка готовой продукции, обеспечение инструментами и т.д.). Производственная целесообразность дополнялась и закреплялась в сознании и поведении как наиболее рациональная, выгодная не только производству, но и самому работнику.

Несколько позднее свое действие (**еще один этап**) проявило необходимость рациональной организации производственного процесса всего трудового, хозяйственного организма — завода, фабрики, фирмы, строительного треста и т.д. Это прежде всего коснулось комплексного, всестороннего, и рационального обеспечения всей технологической цепочки производства продукции не столько в точке зрения самой техники и технологии, сколько с точки зрения устранения неоправданных трудовых затрат, перерывов или перегрузки отдельных звеньев трудового процессов.

Не менее важным оказалось решение проблемы размещения помещений (цехов) на определенной территории, что также требует логики организации труда. Со временем

оценили и возможность облегчения трудового процесса при использовании внутрипроизводственного транспорта, а также для доставки работников с места жительства до их работы.

В настоящее время в сфере организации труда существуют и конкурируют между собой две концепции. Одна из них - **техноцентристская**, которая ориентируется на преимущественное и опережающее развитие технических и технологических компонентов. Она стремится добиться полной формализации производственного процесса, создать максимум безлюдных технологий. В этой ситуации оправдан так называемый электронный тейлоризм, находящий воплощение в отчуждении знаний информации, в формализации управления и нацеленный на максимальное трудовосбережение и вытеснение живого труда, что, понятно, не вызывает позитивного настроения людей, занятых на производстве.

Другая концепция — **антропоцентристская** — своей центральной идеей нацелена на сохранение и рациональное использование живого труда. Она учитывает процесс отмирания старых видов труда или их модернизацию, появление новых, сокращение время работы сырьем и материалами. Но особое значение имеет процесс, связанный со свободой организации своего труда. Данные концепции отражает тенденции к интеллектуализации труда, к появлению новых типов мастерства, к новым формам соединения работников с техникой, когда предоставляется простор для импровизации, для проявления творческого поиска.

Такие тенденции характеризуют изменения, происходящие в 90-х годах в сфере организации труда. Что касается советского опыта, то нужно отметить, что после взлета внимания к научной организации труда и его социальным аспектам в 20-е годы, наступил длительный период резкого снижения интереса к этим проблемам. Возрождение внимания к научной организации труда произошло в 60-е годы. Именно этот период было проведено значительное количество научно-практических конференций, переизданы труды зарубежных и отечественных исследователей по **НОТ**, проведены эксперименты по внедрению достижений на практике.

К сожалению, появление новых форм организации труда в 60—80-е годы коснулось незначительного числа предприятий и главным образом благодаря энтузиазму их руководителей, которые понимали значение этих форм, знали их возможности и смогли внедрить в свое производство. Как показывал опыт, там, где смогли учесть весь комплекс факторов — от организационно-технических до психологических, — эти формы на деле стали действенным средством решения производственных задач. Игно-

рирование одной из составных этого комплекса нередко становилось причиной деформации всех других требований научной организации труда.

В годы перестройки (1985—1991) были осуществлены некоторые попытки реализовать требования научной организации труда через бригадный подряд, аренду, развитие кооперативов. Но в большинстве случаев они так и остались на уровне починов, интересных пожеланий и добросовестных заблуждений. На этом пути встали не столько технические или организационные причины, сколько предубежденность, нежелание или неумение ориентироваться в новых потребностях производства. Мешали стереотипы мышления, косность,

незаинтересованность, нерешительность. Серьезным тормозом стала сложившаяся структура отношений собственности, сдерживающая поиск форм и методов производительной работы.

Процесс перехода к рыночным отношениям сразу же потребовал немедленного поиска новых форм организации и стимулирования труда. Даже небольшой опыт работы реально функционирующих акционерных предприятий показал, что отказ от традиционных решений, резкое повышение стимулов к труду в их тесной увязке с конечными результатами, прошедших апробацию на рынке, дают многократный рост производительности труда. Обращает на себя внимание формирование на новой экономической базе основного ядра работников, которые кровно заинтересованы в успехе работы своего производства, в строгом соблюдении заданной технологии.

Отсюда реальное привлечение таких компонентов процесса организации и стимулирования труда, как ответственность, точность, аккуратность и внимательность работников, т.е. факторов, определяющих их реальное сознание. Сейчас мало действует слепая сила приказа. Все большее значение приобретают гражданская позиция человека, экономическая целесообразность.

Практически одновременно с разработкой форм и методов организации труда внимание и науки, и предпринимателей было обращено на необходимость **профессиональной подготовки работников**. Суть этого подхода заключалась в следующем: помочь работнику занять достойное место в производственном процессе, использовать его предрасположенность к более эффективному, производительному и оплачиваемому труду. Конечно, это стремление базируется как на биологических резервах (реакция, сноровка, сообразительность, приспособляемость), так и на социальных (понимание, стремление, подражание и т.д.).

Профессионализация работника также прошла несколько этапов.

На первом она использовала умения, навыки, была основана на подражании («делай, как я»). Именно на такой основе обучали Шмидта у Тейлора на предприятии. В принципе это был этап индивидуального обучения, штучного ученичества.

На втором — когда масштабы производства расширились — все чаще стали использоваться различные формы группового ученичества, обычно в рамках первичной производственной ячейки.

На третьем достоянием стало массовое ученичество, когда рост масштабов производства поставил на повестку дня необходимость подготовки огромной армии квалифицированных работников. Эта потребность усиливалась и тем, что усложнилось само производство и недостаточно было элементарных навыков и умений — требовалось все более глубокое знание техники и технологии, что могло дать только долгосрочное и систематизированное обучение работников. Это требование реализовывалось по-разному: от организации собственных школ, что могли себе позволить только крупные производства, до создания внепроизводственных профессиональных учебных заведений, что в СССР нашло отражение сначала в системе фабрично-заводского ученичества, затем в системе профессионально-технических училищ.

Массовая профессиональная подготовка дополнялась более высокими ее уровнями — среднеспециальным и высшим образованием. Количество средних и высших учебных заведений стремительно увеличивалось. Только с 1941 по 1976 год число обучающихся в них выросло с 436 тыс. до 2119 тыс. человек.

Но постепенно эта система, эффективно функционирующая лишь на первом этапе, стала давать сбои, ибо централизованная подготовка кадров все больше и больше расходилась с реальными потребностями, с конкретной увязкой по регионам и областям. Обследование, проведенное в 80-х годах, выявило, что 49,3% специалистов в возрасте до 30 лет, 46,8% в возрасте 30 - 39 лет и 42,5% в возрасте 40 лет и старше изначально работали не по базовой их подготовке. Из них 36,4; 23,6 и 21,5% (в соответствии с вышеназванной возрастной градацией) работали не по специальности из-за отсутствия вакансий, а от 10,8 до 14,4% работали по другой специальности из-за ее более высокой оплаты.

К решению проблем профессиональной подготовки тесно примыкают мероприятия по профотбору и профориентации. Так, последовательное осуществление профориентационной работы на Днепровском машиностроительном заводе имени В.И.Ленина в конце 70-х — начале 80-х годов позволило добиться следующих резуль-

татов: 97% молодых рабочих, имевших рекомендации профотбора, не меняли свою профессию; 85% молодых рабочих получили профессиональное продвижение, сроки производственной адаптации сократились в 2 раза; текучесть уменьшилась с 6 до 3,4%.

Каждая из этих функций — профотбор и профориентация — имеет свой набор требований, который описан в соответствующей литературе. Для наших же целей важно подчеркнуть, во-первых, тот факт, что уровень и качество профессиональных знаний серьезно влияют на эффективность и производительность труда. По расчетам Н.Н.Пилипенко, около 70% брака и 30% поломок оборудования объясняется низкой квалификацией работников. Опыт показал, что каждому конкретному рабочему месту, бригаде, участку, цеху необходимо четко определить, кого, когда и чему следует учить. Если подготовка и повышение квалификации кадров рабочих и специалистов опережают освоение новой техники и технологии, то это всегда окупается эффективностью производства и ростом производительности труда.

Во-вторых, квалификация играет все большую роль в статусном положении человека, свидетельствует об уровне его конкурентоспособности и даже престиже в обществе. Вот почему при общем росте незанятости, безработицы во многих странах мира продолжается охота за квалифицированной рабочей силой, включая и людей с самой высокой квалификацией. Именно поэтому мы являемся свидетелями появления еще одного вида собственности - интеллектуальной, которая во все большей мере включает в себя не только всякий творческий компонент, но и любое квалифицированное знание.

Таким образом, этап «физического» и «профессионального» человека олицетворял поиск резервов, зависящих от работника с точки зрения его психофизиологических и интеллектуальных возможностей, в тесном взаимодействии со стимулированием его труда. **«Биологический человек».** Исследования условий труда были важной ступенью в осмыслении социальных резервов производства. Этот этап начался в истории промышленности примерно с 20-х годов XX столетия. Уже тогда достаточно четко было сформулировано представление о работнике как элементе процесса производства, на который (в отличие от других элементов) самым непосредственным образом влияют практически все без исключения факторы производственной среды: шум, вибрация, температура, влажность, освещение, загазованность, окраска помещений и оборудования. Серьезный вклад в изучение этих проблем внесли французский исследователь А. Файоль (1841— 1925) и советские ученые С.Г. Струмилин (1877—1974), В.С.Немчинов (1894—1964), О.А. Ерманский и др. Учет требований социально-биологического харак-

тера способствовал поиску резервов по сохранению высокой работоспособности человека в течение длительного времени.

Впервые, когда было обращено внимание на биологические особенности человека в процессе производства, в основном учитывались **очевидные факторы**, воздействующие на **физиологические особенности работников**, — освещенность, температура, «чистая», «грязная» или вредная работа. Видное место на этом этапе заняла деятельность по улучшению техники безопасности, чтобы защитить человека от возможных тяжелых и даже трагических последствий в процессе взаимодействия с техникой. Так, много внимания проблемам освещенности на рабочем месте уделял П.М. Керженцев.

По мере учета этих аспектов трудовой деятельности в процессе изучения, познания и использования выделили **санитарно-гигиенические факторы** — загазованность, вибрация, возможность простудных заболеваний (из-за сквозняков, перепадов температуры и т.д.). Именно: на этом этапе стали постепенно внедряться требования личной гигиены — «бытовки»; душевые, комнаты личной гигиены, и т.д. Это знаменовало более обстоятельный подход к резервам, заключенным в социально-биологической природе человека.

Впервые в 30-е, а затем в 50-е годы XX века началась реализация глубинных резервов, связанных с **долговременными факторами** воздействия на биологическую природу человека (эстетическое оформление производственных помещений, вибрация, шум, предупреждение профзаболеваемости). Именно на этом этапе стали учитываться такие долговременные последствия, как обоснование сроков выхода на пенсию, продолжительность рабочей жизни, работоспособность человека в течение длительного времени.

Условия труда по-разному оценивались на различных этапах развития экономики. Их значимость имеет тенденцию постоянно увеличиваться и занимать одно из ведущих мест в мотивации трудового поведения работника.

Советские социологи в начале 80-х годов столкнулись на первый взгляд с парадоксальным фактом: по сравнению с 60-ми годами увеличилось количество работников, не удовлетворенных условиями труда. Что случилось? Ведь на многих предприятиях провели большую работу по реконструкции, модернизации производства, по созданию благоприятных условий труда. На многих из них был налажен производственный быт, позаботились о производственной и технической эстетике.

Глубокий анализ реально сложившейся ситуации (Н.А. Аитов, Е.А. Антосенков, Р.Х.Симонян, А.К.Зайцев) показал, что ничего удивительного и неожиданного в этом противоречии нет. В 60—70-е годы не только улучшились условия труда, но изменился и сам работник производства. Более высокая степень его образованности и профессионального мастерства, приобщенности к достижениям культуры и науки, рост самосознания, гордость за свой труд — все это не могло не повлиять на отношение к условиям труда. Иначе говоря, новый интеллектуальный потенциал работника предъявил повышенные требования к нынешнему состоянию дел на производстве.

Какие же проблемы условий труда особенно актуальны сегодня?

Прежде всего, работники высоко оценивают значение создаваемых на производстве санитарно-гигиенических условий (бытовок, комнат гигиены и других помещений, где есть возможность отдохнуть, привести себя в порядок после работы).

В последнее время возросло внимание к службе рекреации - профилактике при подготовке людей к труду непосредственно на производстве, что ведёт к сокращению количества заболеваний, уменьшению потерь рабочего времени, улучшению самочувствия людей, повышению их удовлетворенности своей профессией и работой.

Растет и требовательность к эстетически оформленной производственной среде. Причем это касается не только оборудования, соответствующей окраски помещений, но и всех без исключения мест, в которых человек работает или проводит часы отдыха, что становится своеобразной визитной карточкой предприятия. По данным Г.Н. Черкасова, С.Ф. Фролова, существует достаточно четкая взаимосвязь между условиями труда и другими характеристиками производственного процесса.

Конкретные исследования показывают, что улучшение условий труда позволяет поднять его производительность на 20%, а в ряде случаев и больше (А.Г. Аганбегян, 1973). При этом выделяется одна немаловажная закономерность: с повышением общеобразовательного уровня возрастает неудовлетворенность условиями труда и в то же время снижается удовлетворенность его содержанием.

Однако условия труда работники рассматривают не только как комплекс факторов, непосредственно относящихся к производству, но и как условия для рациональной организации повседневной жизни, для отдыха и соответственно подготовки к труду. Это и есть та характерная особенность, которая коренным образом отличает современные требования условиям трудовой деятельности от тех, что были в 20-х и 30-х годах: они стали пониматься в широком смысле — как условия жизни и труда.

Исследования показывают, что работники все чаще используют свое право влиять на условия своей повседневной и производственной жизни. Уже можно считать доказанным (В.Г. Подмарков, Н.И. Дряхлов, О.И. Шкаратан), что необеспеченность нормальными условиями труда всегда связана с высокой текучестью, конфликтами, неудовлетворенностью работой и профессией.

Особое значение эти проблемы имеют для трудовых коллективов в районах нового освоения: благоприятные условия (а не просто оплата труда) в значительной степени обеспечивают закрепляемость кадров, их устойчивость и желание трудиться в том или ином производстве, в том или ином регионе.

Итак, учет социально-биологических особенностей работника — это еще один социальный резерв, который по-разному раскрывался на различных этапах развития производства, но всегда имел один результат — рост производительности труда и повышение эффективности производства. **«Социально-психологический» человек.** В раскрытой книге человеческих сущностных сил есть еще одна сторона - осознание работника как социально-психологическое явление. Этот феномен был отмечен и зарегистрирован сравнительно давно и обычно связывается с именем известного американского социолога и психолога Элтона Мейо, проводившего эксперимент в 30-х годах в г. Хоторне, близ Чикаго. Им было выявлено, что увеличение производительности труда, может быть достигнуто, если будут налажены благоприятные взаимоотношения в первичной производственной ячейке. Показательно, что Э. Мейо начинал свои эксперименты как исследователь условий труда (освещенности, температуры), в ходе которых было зарегистрировано влияние неизвестного фактора «Х», который, в конечном счете, был обнаружен и вошел в историю социологии под названием «теории человеческих отношений», что в советской литературе наиболее полно было освещено Э. Вильховченко.

Вначале было обращено внимание на установление благоприятных взаимоотношений между коллегами. Конкретные исследования (В.М. Шепель, В.Д. Попов) показали, что решение основных социально-психологических проблем увеличивает производительность труда на 8-12%, а в ряде случаев на 15-18%. Использование механизмов социально-психологического характера позволило оценить значение таких черт характера работника, как стремление к сплоченности, умение сотрудничать, оказывать помощь, понимать интересы других людей и т.д.

Во всех трудовых коллективах, особенно женских, проблема взаимоотношений прямо влияет на трудовую активность, на результаты труда. Вместе с тем анализ соци-

альных факторов производства говорит о том, что их применение не всегда автоматически ведет к улучшению социально-психологического климата.

По мере освоения социальных резервов производства была выявлена огромная **роль непосредственного руководителя на производстве** - мастера, бригадира, прораба, а спустя некоторое время и **роль администрации предприятия** в создании благоприятного социально-психологического климата.

Именно эти представители управления призваны самым активным образом участвовать в постоянном, устойчивом воспроизводстве таких психических состояний, как симпатия; и притяжение, положительный эмоциональный фон общения, межличностная привлекательность, чувство сопереживания, соучастия, возможность в любой момент оставаться самим собой, быть понятым и положительно воспринятым (независимо от своих индивидуально-психологических особенностей). При этом особо нужно выделить чувство защищенности, когда каждый знает, что в случае неудачи (в сфере труда, быта, семьи) за его спиной «стоит» его коллектив, что он обязательно придет ему на помощь (В.В. Чичилимов, 1980).

Практика хозяйствования показывает, что никакая совершенная организация труда и рабочего места, отличная система материального стимулирования не дадут работнику должного удовлетворения, если они не будут опираться на все вышеперечисленные компоненты социально-психологического комфорта, вместе взятые.

Именно в рамках всего коллектива, при участии всех уровней управления производством может быть обеспечено решение такого сложного и серьезного вопроса, как адаптация.

Управление ее процессом требует особых усилий. Изменение содержания и направленности адаптации невозможно «сразу», «вдруг», «сиюминутно», как, допустим, можно перевести станок с одного режима работы на другой, получив при этом желательный результат (скорость обработки, производительность и т.п.). Ритм социальных перемен, в частности изменений в общественном сознании, настроении людей, требует многих лет постоянной целенаправленной работы.

Исследование процесса **адаптации** работника к производству свидетельствует, что на его поведение влияют не только производственные, но и внепроизводственные факторы (общественная ситуация, быт, досуг, общение, семья). Не менее существенны учет и знание таких сложных и тонких регуляторов социального поведения личности, как потребности, установки, ценностные ориентации — то, что составляет основу от-

ношения к труду и, в конечном счете, определяет привязанность к конкретному коллективу.

Среди социально-психологических параметров развития производства — и это очень важно знать руководителю любого уровня — одно из центральных мест занимает вопрос об **оптимальном размере первичной производственной организации**. Реальная практика показывает, что, с одной стороны, предпочтительнее небольшой коллектив, где люди хорошо знают друг друга, где быстрее достигаются взаимопонимание и взаимная ответственность. С другой стороны, для многих производств, имеющих большое число работающих, малые бригады осложняют работу организаторов производства, ибо составление плана и контроль за его выполнением нередко становятся трудновыполнимыми задачами. Опыт доказывает, что оптимальный размер односменной бригады — 7—15 человек, сквозной двухсменной — от 14 до 30 человек, а сквозной трехсменной — от 21 до 45 человек. Конечно, названные размеры бригад — не догма, но на данном этапе развития производства они позволяют более, плодотворно использовать трудовые отношения, успешно решать возникающие проблемы, добиваться, создания благоприятной обстановки в каждой производственной организации.

Следует сказать, что по мере развития теория человеческих отношений обогатилась не только общими, но и частными, но не менее важными выводами при изучении отдельных социально-психологических проблем. К ним следует отнести теорию малых групп (К. Левин, Я.Л. Морено), ситуацию с неформальным лидером, проблемы снятия стрессовых ситуаций, не говоря уже о таких специфических областях, как психотехника, инженерная психология и др.

Данная тематика в социологии труда позволила более обстоятельно подойти к анализу группового эгоизма, манипулирования сознанием и поведением людей, роли средств массовой информации в стабилизации или дестабилизации обстановки на производстве. **«Социально-политический» работник.** Работник будет всегда пассивным участником трудового процесса, если не будет вовлечен в управление делами производства, в творческий поиск, в поиск резервов и их осознанное использование. Однако путь к реальному участию людей в управлении производством оказался долгим и тернистым. Тем более что на первом этапе использования человеческого фактора на производстве этот резерв отрицали даже самые передовые из его поборников. Так, Ф. Тейлор считал, что работник должен оставить за воротами завода свои религиозные, политические и нравственные ценности. Однако жизнь показала, что участие в обществен-

ной деятельности, несмотря на издержки различных ее форм, влияет на стабильность и результативность производственной деятельности работников.

Генезис идеи участия людей в управлении начался с осмысления роли **управления** в процессе функционирования производства. Эта революция в управлении уже в начале XX века позволила убедительно доказать, что управление - это наука, которую надо осваивать, учиться применять и постоянно обновлять. В трудах Г. Форда, Г. Эмерсона, А. Файоля содержатся первые попытки убедить предпринимателя-капиталиста осваивать науку управления, в которой учет интересов и запросов подчиненных им людей рассматривался особо.

Затем с 20-х годов XX века наступила **«революция» специалистов-управленцев**, которые часто были только уполномоченными собственников капитала, но могли организовать и управлять производством более эффективно, чем сами собственники. Управление стало специальностью особой, социальной группы людей - менеджеров, роль и значение которых в 30—50-е годы настолько возросла, что их деятельностью объясняли все достижения индустриального мира. Даже более, о них стали говорить как о людях, вытесняющих собственников из сферы управления.

В 30-е годы была осознана необходимость **считаться с интересами и потребностями всех (или многих) работников производства** и, более того, попытаться привлечь их к соучастию в принятии решений, к сотрудничеству с руководителями производства. При решении насущных задач производства остро встал вопрос о том, чтобы отойти от представлений о способах организации труда путем запретов и прямой веры в животворную силу команды. Производство постепенно двигалось к норме, когда руководитель совместно с подчиненным ищет ответ на поставленные жизнью проблемы. В этой связи огромное значение приобретает авторитет руководителя, который, в свою очередь, определяется такими чертами, как справедливость, компетентность, трудолюбие, умение ладить с людьми.

По-разному накапливался опыт сотрудничества, соучастия. Это были и кружки качества, когда рабочие совместно обсуждали возможности повышения эффективности производства (японский опыт). К этому следует отнести участие представителей рабочего класса в совете (директорате) компании (французский опыт) и подписание соглашений работодателей с профсоюзами (коллективные договоры) (шведский опыт).

Но особое значение в подготовке работника к участию в управлении производством имеет пробуждение его творческого потенциала.

Во-первых, производственная необходимость состоит в том, чтобы творчество в труде касалось не избранных видов деятельности, а всех без исключения, которые существуют на производстве. Дело в том, что практически на любом предприятии есть непрестижные, малоквалифицированные и неквалифицированные виды труда. А творческих видов труда мало. И задача состоит не столько в том, чтобы увеличить их количество, сколько в том, чтобы в каждой конкретной работе человек стремился проявить творчество, заинтересованно и ответственно относился к ней.

Во-вторых, творческое отношение к труду всегда связано с удовлетворенностью трудом. Когда человек удовлетворен своей работой, профессией, он лучше и производительнее трудится. Но это общая формула, а на деле ситуация не так ясна, как кажется на первый взгляд. Кроме того, эта концепция, зафиксированная во многих научных и практических работах, подвергается сомнению. Более тщательный анализ показывает, что можно быть удовлетворенным трудом, но, по большому счету таким трудом не всегда могут быть удовлетворены производство, общество. Опыт советских предприятий свидетельствует, что удовлетворенность трудом нередко базировалась на «ничегонеделании», на стремлении к спокойной жизни, на позиции невмешательства или на формализме, показухе.

В-третьих, творческое отношение к труду имеет один из достаточно обоснованных показателей — участие в совершенствовании производства, что находит свое наиболее наглядное воплощение в рационализации и изобретательстве. И в самом деле, разве можно трудиться с полной отдачей и в то же время быть в стороне от постоянного совершенствования трудовых операций, доверенной тебе техники, не заботиться об изменениях в технологии производства?

Практика свидетельствует, что в настоящее время резко увеличились значение творческого начала, его роль в решении всех без исключения проблем производства. Социологические исследования (В.А. Ядов, В.В. Чичилимов, В.П. Панюков) еще в 60—70-е годы регистрировали факт, что сама возможность проявить творческое отношение к труду высоко оценивается людьми, особенно молодежью. Эта сторона привлекает их даже больше, чем получение высокой оплаты за рутинные или неинтересные виды труда. Интенсификация, передовая технология, робототехника, компьютеризация в сочетании с кардинальным изменением форм собственности по-новому ставят вопрос о роли и месте человека, его сознательности и ответственности не только в системе общественного производства, но и всего общества, ибо в конечном счете человек является

не только работником, членом того или иного трудового коллектива, но и гражданином. И ему далеко не безразлично, какие процессы происходят в обществе.

Исследования общественно-политической активности (В.Х. Беленький, Ю.В. Волков, В.Г. Мордкович, Е.А. Якуба) еще в 70-е годы показали зависимость и взаимосвязь гражданского сознания и политического поведения с творческой деятельностью работников производства.

Вместе с тем исследования В.А. Ядова в конце 70-х годов выявили парадокс: сознательность работника, несмотря на все ухищрения идеологической работы, воплощалась в реальность достаточно поздно: по оценкам мастеров и другим показателям, рабочий промышленности достигал максимальной эффективности труда в 45 лет! Кроме того, нарушителей дисциплины среди 30-летних было в 2 раза больше, чем среди 40-летних; в группе 25—30-летних брак допускал каждый десятый, а в группе 40—45-летних - практически никто. Это тем более убедительно, что по квалификации, профессиональной подготовке эти группы не уступают друг другу. Напрашивается вывод: пониженную эффективность работы 25—30-летних можно объяснить плавным образом дефицитом социальной и профессиональной ответственности и незаинтересованностью в работе.

Социально-политические позиции работника во многом зависят от позднего гражданского взросления, что вызывает серьезную тревогу: окончание не только школы, но даже и вуза не говорит о том, что сам человек и окружающие его люди осознают себя полноправными членами общества, несущими ответственность за личное поведение во всех жизненных ситуациях.

Анализ современной эмпирической информации показывает, что критерии участия работников в решении социальных и политических проблем производства в условиях перехода к рынку серьезно изменились. По данным Е.Г. Антосенкова, только с 1993 по 1994 год число оценивающих положение дел на предприятии положительно сократилось почти вдвое (с 30 до 16%), а число работников, определяющих положение как плохое, выросло в 3,5 раза. В то же время, политические факторы деятельности, будучи долгие годы загнаны внутрь трудового процесса и себя не проявлявшие, теперь вышли наружу и заявили о себе в стачках, забастовках, демонстрациях, а также требованиях политического характера, касающихся жизни всей страны. По данным 1995—1996 годов, от 30 до 49% работников производства допускают политические методы борьбы за свои права. Очевидно, что прежняя характеристика общественной активности во многом устарела и требует коренного пересмотра.

Социально-политические потенции работника связаны с такими важными элементами поведения человека на производстве, как рабочая совесть, профессиональная мораль. Все большую роль в поведении работника играет внутренняя мотивация, гарантирующая усердие и хорошее качество работы.

Средством преодоления сложившихся противоречий на пути становления человека как социально-политического субъекта является получение полной и достоверной информации. Эта информация призвана пробудить творческие потенциальные возможности человека и направить их как на развитие самой личности, так и на дальнейшее коренное улучшение функционирования производства, причем объективная потребность в побуждении творческих сил людей все больше смыкается с личным стремлением человека к самовыражению. И как следствие этого, деятельность человека как социально-политического феномена лишь тогда достигает результата, когда органически включает в себя как накопленные на предшествующем этапе знания о физических, биологических, социально-психологических возможностях человека, так и новую информацию о его поведении на современном этапе развития производства.

Долгое время социальные резервы, возможности человека принимались в расчет по-разному: чаще стихийно, чем сознательно. На их реализацию отпечаток накладывали господствующие социально-экономические условия, предопределяющие, в чьих интересах используются эти резервы, заложенные в творческой природе человека.

Вместе с тем, оценивая значение социальных резервов, таящихся в сознании и поведении работников, в заключение можно привести слова известных американских экономистов С. Боулса, Д. Гордона и Т. Уайскопфа, высказанные ими в конце 70-х годов и в известной мере подытоживающие наш разговор о глубинных творческих возможностях человека: «Основными факторами производства выступают устремления, ориентации, симпатии людей, их готовность добровольно выполнять работу».

Ключевые термины:

процесс труда
социальные взаимодействия
социальные отношения
социология труда
труд

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте сущность и функции труда, его социальные аспекты.
2. Дайте характеристику социально-трудовых отношений в сфере труда.
3. Определите предмет социологии труда как специальной социологической науки.
4. Перечислите основные цели, которые можно достигнуть с помощью социологии труда.
5. Какие задачи решает социология труда на современном этапе развития общества?
6. В чем прослеживается связь социологии труда с науками о труде социологического профиля?
7. Перечислите общее и особое у социологии труда с некоторыми науками несоциологического профиля.
8. Какие разделы в науках о труде сформировались к настоящему времени?
9. Перечислите этапы развития социологии труда и дайте их краткую характеристику.
10. Дайте оценку социально-экономических экспериментов Генри Форда.

Тесты:

1. Социально-трудовые отношения по содержанию деятельности могут быть:

производственно – функциональные	профессионально – квалифицированные
общественно – организационные	безличные
2. В сфере труда социально-трудовые отношения могут быть:

меж организационные	внутриорганизационные
внутрипроизводственные	отношения по вертикали

3. В науках о труде существует ряд разделов. Среди них:

производительность труда

нормирование труда

человеческий капитал

проектирование трудовых
процессов

4. Социология труда тесно связана с науками социологического профиля. Среди них:

социология города

социология профессий

заводская социология

социология коллектива

5. В сфере организации труда контролируют между собой ряд концепций. Среди них:

техноцентристская

«экономический» человек

антропоцентристская

«биологический» человек

Верно, или неверно следующее утверждение?

1. Труд – это деятельность, выполняемая под прямым или опосредованным воздействием внешней материальной необходимости.
2. Предмет социологии труда – структура и механизм социально-трудовых отношений.
3. Психология труда изучает психологические закономерности формирования конкретных форм трудовой деятельности и отношения человека к труду.
4. Ф. Тейлор не высказывал идею о необходимости заинтересовать работника в результатах своего труда.

5. Техноцентристская концепция в сфере организации труда ориентирует на опережающее развитие технологических компонентов.

Рекомендуемая литература:

1. Адамчук В.И., Ромашов О.В., Сорокин М.Е. Экономика и социология труда: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 407с.
2. Генкин Б.М. Экономика и социология труда. Учебник для ВУЗов. – М.: Издательская группа НОРМА – ИНФРА – М, 1999. – 384с.
3. Тощенко Ж.Т. – Социология. – М.: Изд. «Прометей», 1998. – 300

Глава 2. Методология в социологии труда

2.1 Технология разработки программ социологического исследования

Процедура сбора информации в любой науке называется методом. Метод представляет собой средство для перевода идей исследователя в действия. Идеи исследователя обычно сосредотачиваются вокруг одного или более вопросов, касающихся того или иного феномена. Например, в социальной психологии таким вопросом мог бы быть следующий: “Как оказалось, что группа компетентных людей приняла неудачное решение, причём, если во время принятия этого решения было очевидно, что оно неудачное?”. Исследователь, заинтересовавшийся этим вопросом, может иметь собственное предположение или гипотезу, объясняющие этот феномен. Например, можно предположить, что неудачное решение было принято вследствие того, что в группе имеется

сильный лидер, отдавший предпочтение какому-то одному варианту решения в процессе предварительных обсуждений, тем самым, перекрыв возможность оценки других, лучших вариантов. Для того чтобы подтвердить правильность этого предположения, потребуется собрать информацию о стиле руководства в группах, принимающих неудачные решения. Процедуры, которыми воспользуется исследователь для получения этой информации, называются методами, а методология – это термин, обозначающий все аспекты применения методов.

Социологическое исследование – это анализ социальных явлений и процессов при помощи специальных методов, что позволяет систематизировать факты о процессах, отношениях, взаимосвязях, зависимостях и делать обоснованные выводы и рекомендации.

Функции социологических исследований следующие: (Адамчук, Ромашов, Сорокина, 2000)

Информационно – исследовательская направлена на создание постоянно обновляемой и дополняемой базы социальной информации.

Организационно – внедренческая заключается в разработке по результатам анализа методических рекомендаций, инструкций, мероприятий, предоставлении информации заинтересованным лицам.

Пропагандистская – распространение основ социологических знаний, особенно среди руководящего состава организации.

Методическая – разработка новых, изучение и использование имеющихся прогрессивных методов ведения социологических исследований.

Социологические исследования бывают следующих видов.

В зависимости от цели различают *конкретные* (эмпирические, прикладные) исследования, направленные на решение конкретных задач, имеющихся проблем в сфере трудовой деятельности, а также *теоретические*, цель которых – выявление общих социальных закономерностей, разработка методологии исследования, понятийного аппарата.

В зависимости от того, в статике или динамике изучается объект, выделяют *разовые* (анализирующие состояние данный момент) и *повторные* (изучающие объект в развитии) исследования, которые, в свою очередь, подразделяются на *когортные* изучается один и тот же объект, те же люди, группы – через определённые интервалы времени и *панельные* – повторное исследование проводится на той же выборке (часть общей изучаемой совокупности), но конкретные лица и группы, попадающие в выборку,

могут быть другими, нежели в предыдущих исследованиях. Помимо этого выделяются так называемые *пилотажные* исследования, т.е. пробные, предназначенные для апробации инструментария (например, анкет, разработочных таблиц и т.п.).

Исследование может быть сплошным, когда изучается вся генеральная совокупность, т.е. весь объект исследования, все входящие в его единицы. Вместе с тем, если генеральная совокупность достаточно велика, может проводиться выборочное исследование, когда изучается лишь часть генеральной совокупности – «*выборка*».

Социологическое исследование проводится в несколько этапов.

Первый – подготовка к проведению исследования, включая составление его программы. Второй – второй сбор первичной социологической информации. Третий – подготовка собранной информации к обработке и её обработка. Четвёртый – анализ обработанной информации, составление выводов и предложений. Пятый – подготовка отчёта результатов исследования, практических рекомендаций.

Разработка программы социологического исследования – очень ответственный момент. Это документ, где определяются методология и методы исследования, его объект и предмет, выдвигаются исходные гипотезы, уточняются используемые понятия, составляется организованно – технический план работ.

В ходе постановки проблемы прежде всего необходимо выявить проблемную ситуацию. Это может быть состояние неустойчивости объекта (социальной группы), наличие в нём противоречий и конфликтов, несоответствие его параметров задачам дальнейшего развития поиск более эффективных форм работы и их взаимодействия и т.п. Затем формулируется проблема – основания необходимости разрешить проблемную ситуацию с помощью социологического исследования, выработать в ходе его конкретного управленческое решение.

В соответствие с проблемой определяется цель исследования – модель ожидаемого решения проблемы. Целью может быть: получение нового теоретического знания; разработка новой методики исследований; прогноз развития объекта исследования; программа действий совершенствованию изучаемого объекта; практические рекомендации по отдельным управленческим решениям. Следует учитывать, что поскольку социологические исследования требуют соответствующей квалификации и проводятся специалистами по заказу руководителей организаций, цель должна быть согласована с заказчиком.

Для достижения поставленной цели в ходе исследования должен быть решен ряд задач (средства достижения цели). Их необходимо четко сформулировать. Например:

«изучать причины текучести кадров, в числе по половозрастным, стажевым, профессионально – квалифицированным группам работников», «проанализировать тесноту связи между уровнем заработной платы и удовлетворительностью работников трудом» и т.п. Задачи могут быть основанные, ориентированные на решение главной проблемы, и вспомогательные, затрагивающие отдельные побочные вопросы. При построении плана исследования задачи должны быть систематизированы по этапам его проведения.

Не менее важным является определение объекта и предмета исследования.

Объект исследования – носитель проблемной ситуации (социальная группа, совокупность людей). Он должен быть:

- Четко обозначен (профессиональная, отраслевая, территориальная принадлежность; функциональная определённость – изучаются межличностные отношения на работе, производственные связи, досуг и т.д.);
- Ограничен временными рамками (изучается в статике или в динамике, с каким временным интервалом);
- Количественно определён (изучаются вся совокупность, выборка каков и репрезентативность выборки);

Описан в системе факторов, влияющих на его состояние.

Операционализация понятий (или операционная интеграция) – это установление порядка количественного измерения показателей: единиц счета, коэффициентов, индексов, шкал (коэффициент текучести кадров, индекс сплоченности группы).

В ходе подготовки к проведению исследования необходимо обеспечить его *репрезентативность* (достоверность получаемых данных и выводов, гарантию того, что выводы сделанные на основе анализа части совокупности, отражают свойства совокупности в целом).

Величина репрезентативной выборки зависит от *дисперсии* – разброса признаков (например, по возрасту, стажу и т.д.). Если дисперсия равна нулю, достаточно проанализировать одну единицу, входящую в объект исследования - выводы будут достоверно характеризовать всю генеральную совокупность. Соответственно, чем больше дисперсия признаков, тем больше должна быть выборка. Обычно считается, что репрезентативная выборка не может быть менее 10% генеральной совокупности.

При формировании выборки используется ряд *методов вероятностного отбора*. К простым относятся: простая случайная выборка – с помощью таблиц случайных чи-

сел; систематический отбор - через интервал в перечне объектов генеральной совокупности; серийная выборка, когда единицами случайного отбора являются определенные «гнезда» - группы.

Среди сложных методов вероятности отбора можно упомянуть: многоступенчатую выборку – случайный отбор проводится в несколько ступеней, при этом на каждой из них меняется единица отбора (цех – участок – бригада – работник); комбинированную выборку на каждой степени меняется не только одна единица, но и техника отбора; многофазовую выборку, когда на каждой ступени из большей выборки выделяют меньшую – до достижения необходимой величины; стратифицированную выборку – в генеральной совокупности выделяются однородные группы («страты»). А в них осуществляется случайная выборка любым методом.

Помимо, указанных существует так называемые не строго случайные выборки, чей вероятный характер снижен сознательно либо из-за применяемого метода отбора. К ним можно отнести; целенаправленную выборку, в которую включаются отобранные по установленным исследователями критериям типичные представители генеральной совокупности; квотная выборка – строится как модель, отражающая генеральную совокупность в пропорциях изучаемых признаков, (например, 10% - женщины, 25% - с высшим образованием, 12% - занимаются тяжелым физическим трудом и т.п); стихийную выборку («первый встречный»).

Далее в ходе разработки программы исследования определяются методы сбора информации и инструментарий (таблицы, бланки, анкеты, наблюдательные листы, инструкции и прочие). Инструментарий должен быть апробирован на удобство использования и обработки данных, полноту и надежность получаемых сведений в ходе пилотажного исследования. Подробнее этот вопрос будет рассмотрен в следующем параграфе.

Необходимо разработать *организационно – технический план* исследования. В нем должны быть определенные этапы и сроки проведения работ, мета затрат и источники финансирования. Целесообразно составление «сетевого графика», на котором условно обозначаются этапы, процедуры, операции исследования, устанавливаются временные взаимосвязи, возможности кооперации работников, параллельного выполнения отдельных работ.

2.2. Характеристика основных методов получения первичной социологической информации

Любое исследование чаще всего начинается с *анализа документов*. **Документ** – это специально сделанный предмет, предназначенный для хранения информации. Документы фиксируют и отражают различные стороны жизнедеятельности практически всех социальных групп.

По форме фиксации информации можно выделить письменные статистические, иконографические, фонетические документы (Адамчук, Романов, Сорокина, 2000г.)

К *письменным* относятся: государственные и центральные архивы, архивы организаций, учреждений, предприятий и документы временного хранения; пресса; личные документы; косвенная документация. Срок длительного хранения документов в организациях – 10 лет, затем они передаются в центральный архив. С помощью архивных материалов создается возможность изучить историю явления, эволюцию процесса, составить ретроспективный обзор.

Пресса является источником общей информации, дает представление об официальной трактовке событий, общественно – политическом фоне, на котором оно происходило.

Личные документы включают письма, автобиографии, мемуары, дневники и т.п. Их них можно извлечь сведения о неизвестных событиях, пристрастиях, мнениях и оценках автора. Однако следует учитывать возможное влияние настроения, памяти, наконец прямого вымысла пишущего на достоверность данных; нередко случаи фальсификации личных документов; зачастую осложнен доступ к ним. Поэтому чаще личные документы используются как вспомогательная информация.

Косвенные документы – это печатные издания, данные которых, используются как дополнительный материал (справочники, каталоги, библиография и проч.)

Статистические данные являются эмпирической основой социологического исследования. Их достоинства – удобство сбора, обработки анализа сведений, возможность сопоставления информации во времени. Но следует учитывать тот факт, что статистические данные могут существенно разниться в зависимости от методик расчета, что сделает их трудно сопоставимыми.

Иконографические документы – кино-, фото-, видеоматериалы, произведения изобретательного искусства. К *фонетическим* относятся материалы звукозаписи.

По степени оригинальности различают документы *подлинные* и *копии*. Предпочтение всегда отдается первым, подлинность копии должна быть основана и подтверждена.

По возможной форме использования в исследовании можно выделить: документы, позволяющие только восстановить события; документы, дающие возможность делать выводы; документы, используемые как иллюстративный материал (для приведения примеров, ссылок, разбора прецедентов).

По отношению к самому исследованию документы подразделяются на *независимые*, существующие помимо него. И *специальные* – инструментарий исследования: анкеты, дневники, протоколы наблюдений и т.п.

Назначение *анализа документа* – извлечь необходимую информацию, оценить её надежность, достоверность, значимость для целей исследования, перевести информацию, содержащуюся в документе, на «язык» (в термины) исследования, зафиксировать её в виде определенных признаков (категорий анализа), попытаться найти способ квантификации (количественного измерения) этих признаков, дать с её помощью характеристику исследуемых процессов и явлений.

Существует два основных *метода анализа документов*. Первый *традиционный* (или «классический»). Его цель – осмысление и интерпретация содержащийся в документе информации.

В ходе традиционного анализа необходимо получить ответы на следующие вопросы: что это за документ; о чём он, кто его автор; с какой целью, на каком общественном фоне он создавался; какова его достоверность и надежность; каково его фактическое содержание (мнения, убеждения, пристрастия автора исходя из содержания документа); какие выводы можно сделать относительно автора и содержания документа; достаточна ли информация, содержащаяся в нём, требуется ли привлечение дополнительных материалов.

В традиционном анализе различают внешний и внутренний анализ документов. *Внешний* – установление вида и форм, времени и места появления, инициатора создания автора, цель создания, надёжность и достоверность. *Внутренний* – исследование содержания документа и формулировка выводов.

Второй метод анализа документов – *формализованный* (или «контент-анализ»). Он применяется при наличии объемного и несистематизированного письменного материала. Его суть – выделить поддающиеся подсчёту признаки документа, которые отражали бы существенные стороны его содержания. Он может использоваться, чтобы по-

нять основную мысль автора, выяснить общественный резонанс событий или эффект воздействия сообщений, установить причины, породившие те или иные события.

В ходе контент – анализа прежде всего выделяются основные смысловые единицы (*категории и подкатегории анализа*) (например: сокращение штатов, безработица, социальная справедливость и т.п), чтобы исследователь мог отнести к ним анализируемую информацию, не путаясь и не испытывая чрезмерных затруднений. Далее определяют *единицы анализа* – слово, словосочетание слов, абзац, глава и т.п. Затем устанавливают *единицы счёта* – это может быть частота повторения, площадь текста (объем внимания, уделяемой проблеме).

При проведении контент – анализа пользуются кодификатором – документом, в котором сведены все выделенные категории. Подкатегории и единицы анализа, и специальным бланком (протоколом), в котором фиксируются результаты анализа по категориям. При этом иногда допускается фиксация категорий анализа не строго в соответствии с установленной терминологией, а исходя из смысла анализируемой текстовой информации.

Еще один метод сбора первичной социологической информации – *опрос*, т.е. получение ответа на заранее подготовленные вопросы. Особенность этого метода – наличие непосредственного (интервью) или опосредованного (анкетирование) социально – психологического контакта между исследователем и опрашиваемым (респондентом); в качестве источника информации выступают суждения опрашиваемых; возможность получить сведения о мнениях, оценках, внутренних побуждениях людей. Разновидность опроса – анкетирование, интервью, экспертный опрос, социометрия. Рассмотрим сущность каждого из них.

1. Анкетирование – опрос с помощью специального документа – анкеты, содержащего вопросы, ответы на которые фиксируются респондентом письменно. Предваряет вопросы обращение, в котором кратко разъясняется цель анкетирования, содержится просьба искренне ответить на вопросы, при необходимости – гарантируется анонимность ответов. Формулировка цели должна быть понятна опрашиваемым и затрагивать их интересы. Немаловажно также начало обращения: для какой-то группы опрашиваемых подойдет «Уважаемый товарищ!», для какой-то лучше «Дорогой друг!» и т.д. В конце обращения иногда заранее выражают благодарность за сотрудничество, надежду на искренние и полные ответы на вопросы. Следует помнить, что если исследователь не присутствует при заполнении анкет, в обращении должен быть указан по-

рядок заполнения (нужное подчеркнуть, ненужное зачеркнуть, проставить цифру, выбрать один, несколько ответов и т.п.).

Цель обращения – установить психологический контакт с респондентом, затронуть его интересы, внушить доверие, создать положительную мотивацию на полные и искренние ответы на вопросы, объяснить технику заполнения анкеты.

Различают *прессовые* (публикуемые в органах печати), *почтовые* (рассылаемые по почте с просьбой о возврате в определенные сроки) и *раздаточные* (раздаваемые для заполнения и немедленного возвращения) анкеты. Недостаток анкетирования – неполный возврат анкет (92-98% раздаточных, порядка 30 почтовых и 5% прессовых). Поэтому, определяя размер выборки, следует делать поправку на процент возврата анкет, соответственно увеличивая выборку. Кроме того, недостатком является потеря контроля над течением хода опроса с момента раздачи или рассылки анкет исследователем.

Успех проведения анкетирования, достоверность получаемой информации во многом зависят от правильности формулировки и последовательности вопросов. *Вопросы анкетирования различаются в зависимости от их функций, содержания, конструкции, формы (рис. 2.1)*

По функциям:

По содержанию:

По конструкции:

По форме:

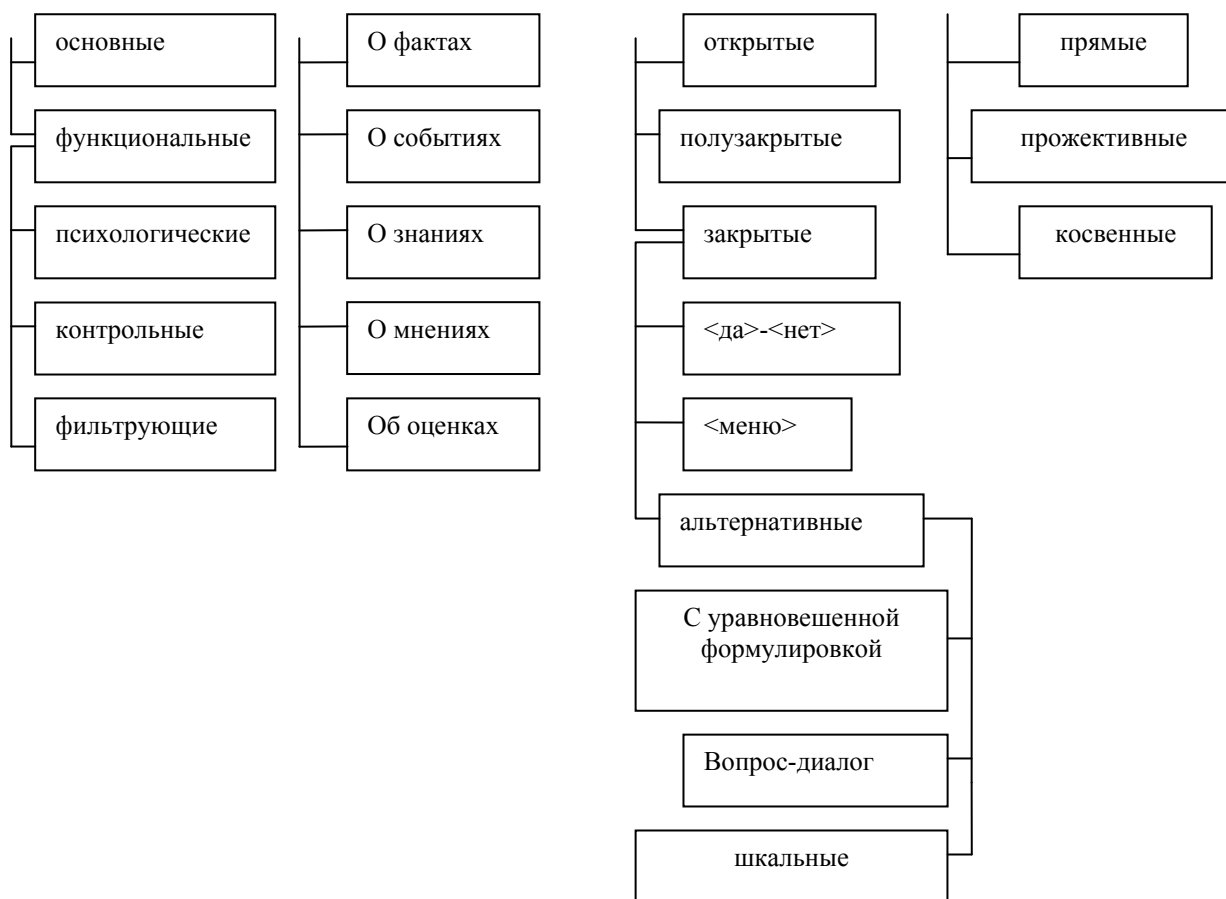


Рис. 2.1. Классификация вопросов анкет

Основные (содержательные) вопросы предлагаются для получения искомой информации. *Функциональные* вопросы используются для упорядочения течения опроса: психологические задаются для снятия напряженности и усталости респондента, переключения с темы на тему (чаще применяются в интервью); фильтрующие необходимы для определения компетентности опрашиваемого по данному вопросу; контрольные для проверки искренности ответов и представляют собой, как правило, основной вопрос, сформулированные несколько иначе, немного замаскированный. Контрольных вопросов должно быть не менее двух, чтобы исследователь мог принять решение о том, когда респондент был искренен. Наличие контрольных вопросов делает анкету более обширной, более трудоёмкой её обработку, поэтому ставятся они к наиболее существенным основным вопросам, искренность ответов на которые может быть неполной в силу разных причин.

Открытые вопросы предоставляют формулировку ответа самому респонденту – он должен написать ответ. Здесь можно получить обширный спектр мнений, оценок, мотивов. Однако, обработка данных по открытым вопросам очень трудоёмка – надо

разработать классификатор ответов, систематизировать их для дальнейшей обработки. Кроме того, открытые вопросы не подходят для анкет, где важна гарантия анонимности респондента – боясь, что кто-то узнает их по почерку, люди могут дать недостоверные ответы или уклоняться от них.

Закрытые вопросы предлагают респонденту перечень возможных ответов – ему остаётся лишь выбрать один или несколько из них. Здесь возможны варианты непараметрического опроса, когда респондент может выбрать любое число ответов из предложенных, или параметрического, когда количество возможных выборов задаётся исследователем. Существует несколько разновидностей закрытых вопросов:

Вопросы типа <да> - <нет>. Их недостаток – несбалансированность формулировки, подталкивающая к ответу. Кроме того, не на каждый вопрос можно ответить <да> или <нет>, а респондент лишен возможности неопределенного ответа, типа <не знаю>, в результате мы получаем либо недостоверный ответ, либо уклонение от ответа;

Альтернативные – вопросы с уравновешенной формулировкой (Читаете Вы или нет заводскую газету «Пламя»?- за исключением уравновешенности формулировки вопроса недостатки предыдущей конструкции здесь сохраняются); <вопросы - диалоги>, когда респонденту предлагается согласиться или нет с мнением одного из вымышленных собеседников (достоинство такой конструкции вопроса заключается в том, что порой человеку психологически легче присоединиться к мнению, совпадающему с собственным, чем высказывать его самостоятельно); шкальные вопросы (с их помощью отмечают интенсивность того или иного явления, выбирая один ответ из нескольких);

<Вопросы по меню> предлагают респонденту выбрать один или несколько ответов из ряда предлагаемых вариантов.

Полузакрытые вопросы включают либо неопределенные альтернативы ответов типа <не знаю>, <не задумывался>, <затрудняюсь ответить>, либо предлагают возможность, помимо имеющихся вариантов ответов, написать свой.

Прямые вопросы затрагивают реальные явления, ситуации. *Прожективные* – подразумевают условную, возможную ситуацию: «Что бы Вы сделали, если бы...?». *Косвенные* формируются таким образом, что их формулировка несколько скрывала подлинный смысл необходимой исследователю информации.

Для успешного проведения анкетирования должны соблюдаться определённые требования к разработке анкет. Прежде всего, если информация может быть получена другим методом, опрос проводить не нужно. Сегодня этим правилом нередко пренебрегают.

Анкета не должна быть громоздкой в ней следует помещать лишь самое необходимое количество вопросов, не слишком длинных, простых в формулировке, точных, удобных для восприятия. Они должны вызывать положительную реакцию, желание ответить. Вопрос должен быть строго однозначен, не содержать слов с двойным значением, малораспространённых и специальных терминов. Очень важно избегать формулировок, предопределяющих ответ, «наводящих» вопросов. Надо учитывать, что, если содержательные вопросы идут в логической последовательности, это само по себе вызывает определённую установку у респондента и может снизить достоверность ответа. Поэтому лучше избегать такой логической последовательности, перемежать содержательные вопросы контрольными, фильтрующими и т.п. Не следует включать в вопрос эмоционально нагруженные слова («превосходный», «никуда не годный», «головотяпство»), способные повлиять на ответ.

Важно тщательно подготовить альтернативы ответов. Обычно не рекомендуется ставить предлагаемые альтернативы в порядке значимости или в логической последовательности, число ответов <за> и <против>, позитивных и негативных должно быть уравновешено. В закрытых вопросах набор альтернатив должен полностью исчерпывать их содержание, если это под сомнением, лучше использовать полузакрытые.

Несомненно, анкетирование – самый широко распространённый способ сбора данных для социальных исследований. Некоторые представления о богатстве и разнообразии данных, полученных исключительно методом анкетирования, можно получить, рассмотрев работу Фолкмана и Лазаруса (Folkman and Lazarus, 1985). Эти исследователи применяли метод анкетирования, для того, чтобы изучить, как люди оценивают стрессовую ситуацию (экзамен в университете), какие чувства они испытывают перед экзаменом или после него, как они справляются со стрессом. Разумеется, можно изменить некоторые психофизические показатели стресса, например, частоту сердечных сокращений до, во время, после стрессового воздействия, скажем, электрошока, но нельзя не признать, что кратковременный стресс в лабораторных условиях нельзя сравнивать с долговременным стрессом, вызванным естественными причинами, такими как экзамен, болезнь, развод или тяжёлая утрата. Более того, оценки, эмоции и приспособительные стратегии нельзя удовлетворительно оценить без помощи самоотчётов.

Создать хорошую анкету или схему опроса не так просто, как кажется. Как и в случае любых психологических исследований, целью является надёжность и валидность вопросов. В данном контексте надёжность будет означать, что на один и тот же вопрос, задаваемый одному и тому же индивиду при различных обстоятельствах, он

дает один и тот же ответ. Валидность означает, что вопрос «измеряет» именно то, что он должен измерять, по замыслу исследователя. Хотя в схеме анкетирования заложено много фактов, угрожающих надёжности, главная угроза надёжности вопроса – это отсутствие специфической цели каждого вопроса: чем более туманно намерение исследователя, ставящего вопрос, тем меньше шансов, что он получит информацию, значимую для цели исследования. Даже если вопросы недвусмысленны и поставлены с четкой целью, существуют другие, источники ненадёжности и невалидности, которые трудно контролировать. Простейшее правило анкетирования состоит в том, что ответы на один вопрос никогда не будут надёжными и валидными мерами конструктора. Если для оценки конструктора используются два, а лучше больше вопросов, тогда различные факторы, снижающие надёжность и валидность единственного ответа (такие как расплывчатость вопроса, непонимание отвечающего, конспект, созданный предыдущим вопросом), сглаживают друг друга и в результате более ясно отражают конструкт. Поскольку трудно предвидеть все потенциальные ловушки в схеме анкетирования, приходится проводить вспомогательное исследование, в котором прототип конечной анкеты представляют разным группам испытуемых, чьи ответы и замечания дают основу для проверки и возможного пересмотра. Поэтому создание совершенно новой анкеты может быть весьма длительным и кропотливым процессом. К счастью, существуют сборники ранее разработанных и прошедших предварительную проверку анкет, как, например, сборник, опубликованный Робинсоном, Шейвером и Райтсменом (Robinson, Shaver and Wrightsman, 1991). Прежде чем пытаться создавать оригинальную анкету, стоит свериться с таким источником. Если подходящей анкеты не находится, исследователю, прежде чем браться за разработку новой, следует познакомиться с руководством по составлению анкет, например, работой Оппенгейма (Oppenheim, 1992). Можно посоветовать также, ознакомиться с последними исследованиями когнитивных процессов, которые всегда лежат в основе ответа на вопрос. (Schwarz, 1990).

2. Интервью – это факт непосредственного обращения респондента и опрашивающего (интервьюера). В связи с этим очень важна личность последнего, его профессионализм, манера общения, умение войти в контакт, задавать вопросы и слушать собеседника, не навязывать собственное мнение, удерживать беседу в заданных тематических и временных рамках. Имеет значение и внешний вид, интервьюера, тембр и громкость голоса, темп речи, в некоторых случаях – даже возраст и пол.

По способу коммуникации различают *телефонное* и *личное* интервью, по способу ведения – *стандартизированное* (по жесткому предварительному плану, вклю-

чающему формулировку и последовательность вопросов) и *свободное*, когда заранее определены лишь общая схема и тематика беседы. По количеству интервьюеров - *<один на один>* и *<групповое>*. Все виды интервью имеют достоинства и недостатки. При телефонном интервью респондент может быть более раскован и даже более искренен в ответах, однако интервьюер лишается возможности наблюдать за реакцией. Личное позволяет дополнить метод интервью методом наблюдения – поза, мимика респондента может многое сказать опытному исследователю. Стандартизированное интервью упрощает обработку данных опроса, но может оставить в стороне важные дополнительные сведения и оценки. Свободное даёт возможность собрать обширную информацию, но требует высочайшей квалификации интервьюера и намного сложнее в обработке. При интервью *<один на один>* респондент чувствует себя более свободно, легче упорядочить течение опроса, однако не исключена субъективность оценок опрашиваемого. При групповом – элемент субъективизма снижается, но психологическая нагрузка на респондента выше.

Как в случае анкетирования, достоверность получаемой информации определяется соблюдением определенных требований при проведении интервью. Прежде всего необходимо установить доброжелательный контакт с респондентом. Для этого – разъяснить цели и понятия проведения опроса, предложить первоначально ряд легких, «контактных» вопросов, подводящих к основной теме – провести так называемую «психологическую разминку». Вопросы должны идти от простых к сложным, основные – проверяться контрольными. Если наблюдается усталость, нервозность респондента, следует предложить функционально-психологические вопросы для «разрядки». Интервьюер не должен прерывать ответ, тем более – высказывать личные соображения.

Очень важны условия проведения интервью. По возможности, они должны быть постоянны и одинаковы для всех опрашиваемых: место, обстановка, время проведения, порядок и формулировка вопросов. Место и время для интервью следует выбрать так, чтобы они располагали к беседе, создавали обстановку доверительности, исключали спешку, возникновение внешних факторов, отвлекающих опрашиваемого. Опрос не должен быть чрезмерно продолжительным.

3. Социометрический опрос (социометрия, структурный анализ малых групп) используется для изучения внутри – и межколлективных связей и дает возможность количественной оценки межличностных отношений в малой (контактной) группе путем выявления взаимных симпатий. Социометрия позволяет оценить позицию (социометрический статус) каждого члена группы в ней, выделить подгруппы, взаимоотношения

между группой и отдельным её членом, между индивидами, между подгруппами, определить сплоченность группы (Адамчук, Романов, Сорокина, 2000).

Для опроса этим методом применяется специальная анкета – *социометрическая карточка*, на основе которой устанавливаются предпочтения (выбор, желание сотрудничать), отклонения (отвержение, желание уклониться от сотрудничества), опускания (нейтральное отношение, отсутствие и предпочтения, и отклонения). Для заполнения социокарточки опрашиваемым предлагаются особого рода вопросы – *социометрические критерии выбора*. В карточке содержатся обращение, гарантия анонимности ответов и указаны фамилии всех членов исследуемой группы в алфавитном порядке. В ней предложен перечень вопросов – критериев, по которым против каждой фамилии или ограниченного числа фамилий (при параметрическом опросе), исключая собственную, респондент должен поставить условный знак, означающий предпочтение (+), отклонение (-), опускание (о). Иногда по каждому критерию выбора предлагается отдельная карточка. Для достоверности получаемой информации особенно важно выбрать верные, значимые для данного коллектива критерии.

Производственные критерии определяют отношения на уровне производственной деятельности (С кем Вы хотели бы выполнять эту работу?). Непроизводственные – определяют межличностные отношения вне работы, так называемые «психогруппы» (Кого бы Вы пригласили на день рождения?).

Социальные критерии определяют «социогруппы» - выбор для совместной общественной деятельности.

Прогностические критерии выявляют ожидаемое членом коллектива отношение со стороны коллег.

Критерии могут быть положительные, предлагающие объединение для совместной деятельности, и отрицательные, предполагающие отклонение.

Двойные критерии предполагают равенство сторон в результате выбора; одионарные – возникновение иерархического неравенства. Как и вопросы анкет, по форме критерии могут быть прямые, прожективные или косвенные. Кроме того, выделяют *сильные критерии*, касающиеся наиболее значимых сторон жизнедеятельности группы, и *слабые*, связанные с малозначимыми, сиюминутными факторами – естественно, предпочтение при ведении опроса отдается первым.

Социометрический критерий должен отражать существенные взаимосвязи между членами коллектива, воспроизводить ситуацию выбора для совместной деятельности, быть значимым, четко и понятно сформулированным.

Следует отметить, что социометрический опрос целесообразен в коллективах, имеющих опыт совместной работы не менее полугода, численность не более 8-9 человек. В ином случае опрашиваемому трудно чётко определить свое отношение к членам группы (в некоторых случаях, при численности группы, превышающей оптимальную, используют параметрический опрос). Выбор в социометрии всегда ограничен пределами исследуемой группы. Опрос должен проводиться посторонним, не включенным в группу лицом, гарантия анонимности первичных данных должна быть абсолютной. В ходе проведения опроса необходимо чётко пояснить порядок заполнения социокарточки, рассадить опрашиваемых так, что бы они могли видеть друг друга (это иногда помогает определиться с выбором), но ни в коем случае не допускать взаимных советов и консультаций.

Обработка данных социометрического опроса начинается с составления *социоматрицы*, сводящей данные опроса в общую таблицу. В ней определяется количество сделанных и отданных выборов по каждому члену группы и по группе в целом. Ниже приведен вариант социоматрицы (табл. 2.1).

Обработка данных социоматрицы ведётся двумя основными способами. Первый – графический, путем построения *социограммы*, наглядно отражающей взаимосвязи в группе. Члены группы изображаются условными обозначениями, а выборы – сплошными (предпочтение) или пунктирными (отклонение) стрелками, направленными от того, кто выбирает, к тому, кого выбирают. Стрелка с двумя концами означает взаимный выбор или отклонение. Социограмма позволяет наглядно определить позицию каждого члена коллектива, установить «звезд», получивших наибольшее число предпочтений, «пренебрегаемых», получивших малое их число, «отвергаемых», получивших много отклонений, «изолированных», не получивших ни предпочтений, ни отклонений. По способу построения различают *круговые* (все члены коллектива на графике располагаются по кругу), *концентрические социограммы* (получившие большее число предпочтений располагаются ближе к центру круга, образуя своего рода «ядро»), «звезду» (в центре – член группы с наибольшим количеством отданных ему предпочтений, остальные располагаются вокруг) и др. Применяются так называемые «локограммы», когда обозначения заемных выборов и отклонений наносятся на схему реального расположения рабочих мест. Ниже приведена социограмма (круговая) по данным нашей социоматрицы. (рис. 2.2).

Таблица 2.1. Социоматрица

Кто Выбирает	Кого выбирают					Отдано выборов		
	А	Б	В	Г	Д	+	-	Всего
А		+	0	-	+	2	1	3
Б	+		+	-	0	2	1	3
В	+	+		0	-	2	1	3
Г	-	-	0		0	-	2	2
Д	+	-	-	+		2	2	4
Полученные выборы								
+	3	2	1	1	1	8	7	15
-	1	2	1	2	1			
Всего	4	4	2	3	2			

Второй способ обработки данных социоматрицы – расчет персональных и групповых *социометрических индексов* – показателей, количественно характеризующие взаимоотношения в группе. Рассмотрим некоторые из них.

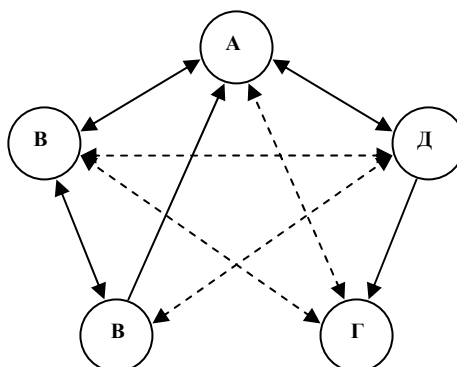


Рис.2.2. Круговая социограмма

Индекс социометрического статуса члена группы, отражающий отношение коллектива к нему, авторитет работника. Определяется делением суммы полученных положительных (положительный статус) или отрицательных (отрицательный статус) выборов на число выборов, которые возможно получить. Это число равно $n - 1$, где n – количество членов в группе. В нашем случае наиболее высокий положительный статус у работника А(3:4), он составит 0,75.

Определяются также индексы положительной, отрицательной или общей эмоциональной экспансивности члена группы – соответственно делением положительного, отрицательного или общего количества отданных им выборов на число выборов, кото-

рое он мог дать (n-1). В нашем случае положительная экспансивность у всех членов группы, кроме Г, одинакова и равна 0,5 (у Г – 0). Индекс отрицательной экспансивности наиболее высок у Г и Д, это самые неуживчивые члены группы.

Если пользоваться прогностическими критериями выбора, можно рассчитывать индекс адекватности оценки работником своего места в группе, разделив число угаданных им выборов на общее количество ожидаемых выборов: так оценивается, верно ли человек представляет отношение к себе со стороны коллег.

Для группы в целом можно рассчитать индекс сплоченности – как частное от деления фактических положительных парных выборов на максимальное возможное число парных выборов в группе. Последнее определяется как:

$$\frac{n * (n - 1)}{2}$$

где n - численность группы (в нашем случае максимально возможное число парных выборов составит 10).

По данным рассматриваемой социоматрицы индекс сплоченности группы будет равен: $3:10 = 0,3$ (сплоченность невысока).

Индекс конфликтности группы определяется делением фактического числа отрицательных парных выборов на максимально возможное число парных выборов.

Индекс экспансивности группы вычисляются аналогично индивидуальным, только количество сделанных положительных, отрицательных выборов или их общее число делится на всю численность группы.

Всего в современной социологии используется порядка 30 социометрических индексов.

Следует отметить, что социометрия не дает ответа на вопросы: почему один из членов группы оказался <звездой>, а другой - <изолированный>, какими мотивами руководствуются опрашиваемые, выбирая или отвергая того или иного коллегу – она лишь диагностирует ситуацию. Поэтому для получения полных выводов о процессах, происходящих в сфере межличностных отношений, социометрию применяют совместно с другими специальными исследованиями, позволяющими выявить причины и мотивы выборов, сложившихся отношений в группе.

4. Экспертный опрос - разновидность опроса, где респондентами являются эксперты – специалисты в данной области деятельности. Они компетентно участвуют в анализе и решении проблемы прикладного социального исследования. С помощью экспертного опроса можно более обособленно выявить существенные стороны проблемы,

уточнить цели, задачи, гипотезы исследования; проверить достоверность собранной информации; подтвердить обоснованность выводов.

Экспериментальный опрос может проводиться в форме свободного или частичного стандартизированного интервью, анкеты с открытыми вопросами. Подбор экспертов в группу осуществляется на основе изучения документов (об образовании, ученой степени и учёном звании, перечни публикаций и изобретений, сведения о трудовой карьере и т.п.), путем проведения тестов, методом аттестации каждого предполагаемого эксперта по специально разработанной анкете. Эксперты могут высказывать своё мнение в произвольной устной или письменной форме, однако возможна и формализация процедуры экспертной оценки. Здесь возможен ряд вариантов.

Балльная оценка. Эксперту предлагается оценить, например, влияние того или иного фактора на исследуемый процесс, проставив баллы: от 1 (влияние отсутствует) до 5 (наибольшее влияние).

Ранжирование. Эксперту предлагается упорядочить, например, причины текучести кадров по значимости: на первое место поставить наиболее важную, по его мнению, причину, и далее по убыванию значимости.

Метод попарных сравнений часто используется как вспомогательный при ранжировании. Все сравниваемые объекты объединяются в пары и из каждой выбирается наиболее значимый. Это можно пояснить в виде схемы, приводимой ниже.

Выбор эксперта	Номера объектов сравнения							
	1	2	3	4	5	6	7	8

Номер объекта сравнения	Сколько Раз выбран
1	
2	
3	
4	
5	
6	

7	
8	

Сначала первый объект поочередно сравнивается со всеми последующими – номер выбранного из каждой пары объекта заносится в колонку под номером 1. Затем со всеми последующими сравнивается второй объект – номер выбранного из каждой пары заносится в колонку под номером 2 и так далее. По окончании сравнений в приведённую выше таблицу заносится, сколько раз эксперт отдал свое предпочтение каждому из сравниваемых объектов во всех сравнениях.

С помощью *последовательных сравнений* эксперт оценивает важность каждого фактора в сравнении с группой других.

Существует ряд **методов организации коллективной работы экспертов**. *Метод мозговой атаки* использует элементы интуитивного мышления и основан на предпочтении, что среди массы выдвигаемых идей обязательно найдутся несколько заслуживающих внимание. Эта очная коллективная работа ведется по сценарию, заданному опрашивающим, который её и руководит. При мозговой атаке ни одна идея не может объявляться ложной, сниматься с обсуждения, участники должны заниматься выдвижением собственных идей, развитием идей других участников, но не имеют права их критиковать. *Метод комиссии* заключается в том, что выдвигается проблема и участники – эксперты совместно предлагают и обсуждают пути её решения. *Метод <отнесенной оценки>* предполагает проведение обсуждения в несколько туров, при этом по каждому туру согласовываются мнения и выводы экспертов. *Стимулированное наблюдение* состоит в решении экспертами проблемы на реальном объекте или модели реального объекта (<деловая игра>). *<Метод Дельфы>* используется для коллективного, но заочного решения проблемы. Опрос проводится в несколько туров. С результатами каждого из них, в обработанном исследователем виде, эксперты знакомятся перед началом следующего тура. Каждый эксперт ставится в известность, насколько его суж-

дение отклоняется от средних оценок (при существенном отклонении он должен дополнительно аргументировать свое мнение).

Недостаток экспертного опроса – возможный субъективизм оценок экспертов, особенно включенных в используемую ситуацию.

Ключевые термины:

Анкета

Выборка

Гипотеза исследования

Интервью

Контент-анализ

Конфедерат

Наблюдение

Социометрический опрос

Экспериментальный сценарий

Вопросы для самоконтроля:

1. Как формируется цель и задачи исследования, определяются его объект и предмет?
2. Каковы требования к выдвигаемым гипотезам исследования?
3. Что такое выборка и её репрезентативности?
4. Перечислите виды анализируемых документов?
5. Каковы специфика и значение контент-анализа?
6. Какие виды вопросов анкет вы знаете, их особенности и назначение?
7. Что такое интервью? Перечислите требования к технике его проведения.
8. Поясните методику проведения социометрического опроса.

Тесты:

1. Функции исследования в социологии следующие:
 - информационно-исследовательские
 - методологические
 - организационно-внедренческие
 - пропагандистские
2. Социологические исследования бывают следующих видов:
 - эмпирические
 - разовые
 - теоретические
 - когортные
3. В зависимости от того, в статике или динамике, изучается социологический объект, выделяют следующие виды исследований:
 - повторные
 - пилотажные
 - панельные
 - повторные
4. Среди сложных методов вероятности отбора можно выделить следующие виды выборки:
 - многоступенчатая
 - многофазная
 - комбинированная
 - целенаправленная
5. Существуют ряд социологических методов анализа документов. Среди них:
 - контент-анализ
 - иконографический
 - классический
 - статистический

Верно, или неверно следующее утверждение?

1. Пилотажное социологическое исследование предназначено для апробации социологического инструментария.
2. Социологическое исследование называется сплошным, если изучается вся генеральная совокупность.
3. Объект исследования в социологии труда - носитель проблемной ситуации (социальная группа).
4. Величина репрезентативной выборки зависит от дисперсии.
5. При формировании выборки нельзя использовать методы вероятного отбора.

Литература:

1. Адамчук В.В., Романов О.В., Сорокина М. Е.

Экономика и социология труда: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 407 с.

2. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Социальная психология.

Психологические законы поведения человека в социуме. – СПб.: ПРАНИ – Еврезнак, 2004. – 560 с.

3. Романов О. В. Социология труда: Учеб. Пособие. – М.: Гардарики, 2001. – 320с.

Глава 3. Нервная система человека и оценка ее свойств в психофизиологии труда

3.1. Организация нервной системы

Нервная система - центр деятельности всего организма. Это обусловлено тем влиянием, которое она одновременно оказывает и на взаимодействие организма с внешней средой, и на такие его внутренние процессы, как, например, кровообращение или пищеварение (рис. 3.1).

Таким образом, нервная система выполняет две важнейшие функции. Первая из этих функций-коммуникационная. С одной стороны, это передача различным нервным центрам информации, получаемой *рецепторами*, находящимися в коже, глазах, ушах, носу, рту и других органах; с другой стороны, это проведение сигналов от нервных центров к *эффекторам* (железам и мышцам), что дает возможность адекватным и специфическим образом реагировать на те события во внешней среде, с которыми сталкивается организм.

Эту двоякую функцию обеспечивает *периферическая нервная система*, состоящая, во-первых, из *соматической системы*, ответственной за взаимодействия организма с внешним миром, и, во-вторых, из *вегетативной системы*, регулирующей деятельность таких внутренних органов, как сердце, легкие, пищеварительный тракт, почки и т. д., и таким образом координирующей «вегетативную жизнь» организма.

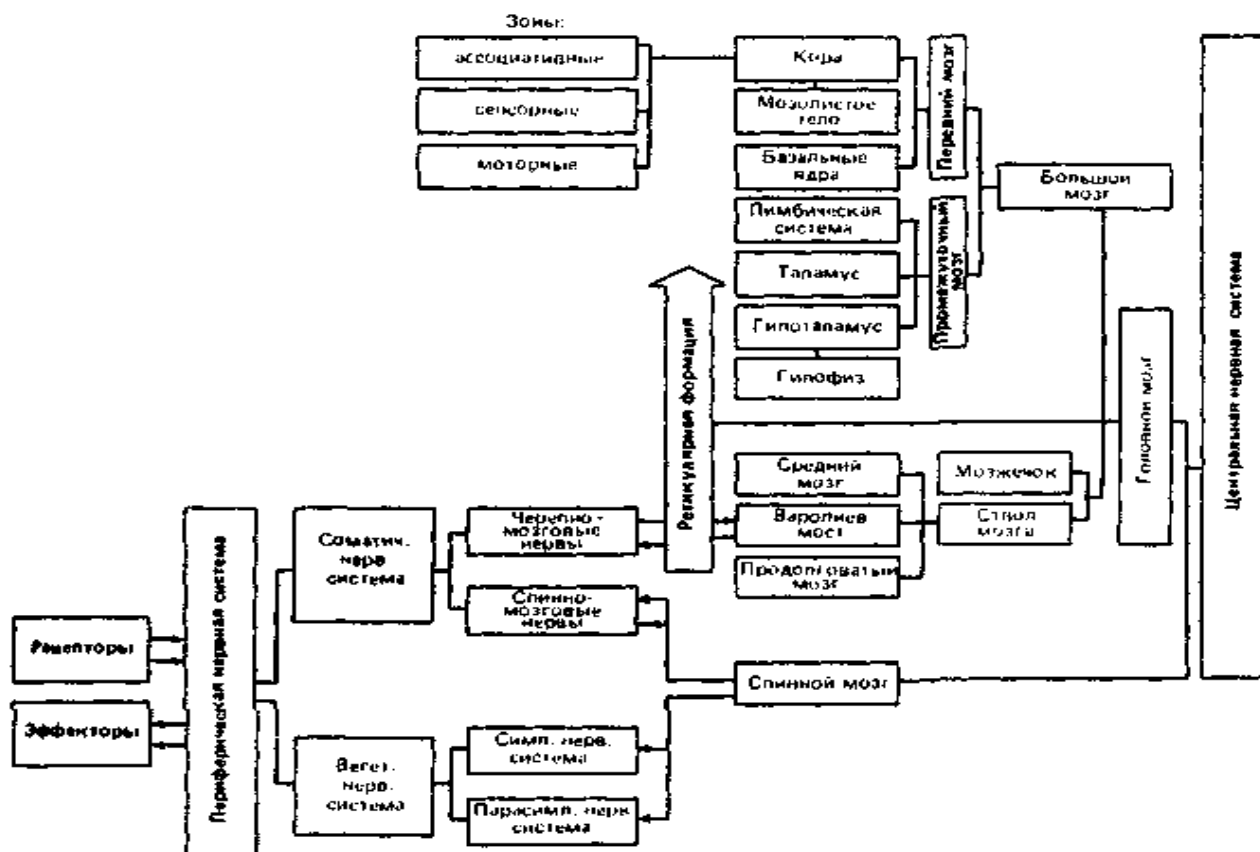


Рис. 3.1. Организация нервной системы

Второй важной функцией нервной системы, без которой теряет смысл и ее первая функция, является *интеграция* и *переработка* получаемой информации и *программирование* наиболее адекватной реакции. Эта функция принадлежит *центральной нервной системе* и включает широкий диапазон процессов – от простейших рефлексов на уровне спинного мозга до самых сложных мыслительных операций на уровне высших отделов головного мозга.

Периферическая нервная система

Нервные сигналы от рецепторов и команды поперечнополосатой мускулатуре передаются соответственно по сенсорным и двигательным нервным путям. Сенсорные пути, передающие информацию к нервным центрам, называются также *афферентными путями*, а двигательные, проводящие команды от нервных центров к мышцам и железам, - *эфферентными путями*. Эти два типа нервных путей обычно проходят в общих нервах и составляют *соматическую нервную систему*.

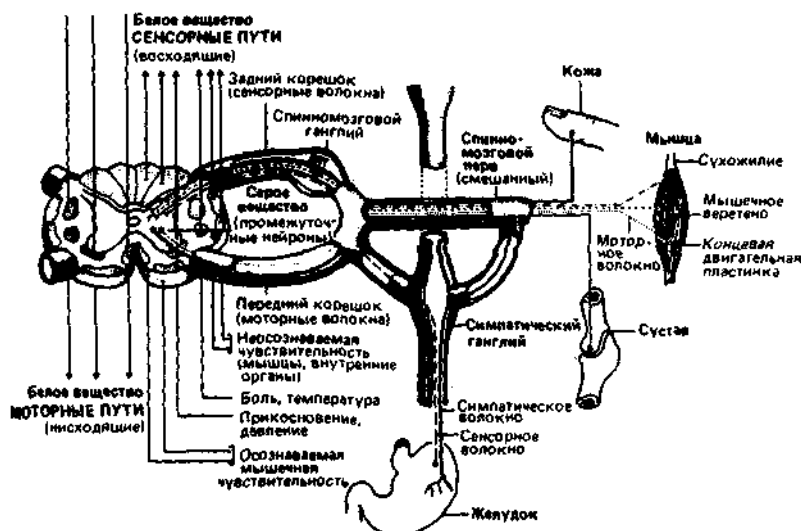


Рис. 3.2. Соматическая и вегетативная нервная система. На разрезе спинного мозга (слева) видно, каким образом задний и передний корешки спинномозгового нерва образуют рефлекторную дугу, среднюю часть которой составляют расположенные в центре спинного мозга промежуточные нейроны. На рисунке показан также путь волокон симпатической нервной системы, проходящий через симпатические ганглии и далее к внутренним органам

Вегетативная нервная система, ответственная за внутренние функции, состоит из двух параллельных, но антагонистических систем. Первая из них, называемая *симпатической*, подготавливает организм к действию; вторая, называемая *парасимпатической*, способствует расслаблению организма и восстановлению его энергетических запасов (рис. 3.2)

Соматическая нервная система. Она состоит из 31 пары спинномозговых нервов и 12 пар черепномозговых нервов (рис. 3.3). Спинномозговые нервы, корешки которых этажами располагаются вдоль всего спинного мозга, передают информацию, связанную с кожными рецепторами и мускулатурой туловища и конечностей. Черепномозговые нервы, берущие начало в том месте, где спинной мозг переходит в головной, передают сенсорные сигналы и команды, связанные с рецепторами и мышцами головы и шеи.

Вегетативная нервная система. Поскольку функции организма, контролируемые этой системой, в значительной мере осуществляются по принципу саморегуляции, ее называют также *автономной нервной системой* (рис. 3.4)

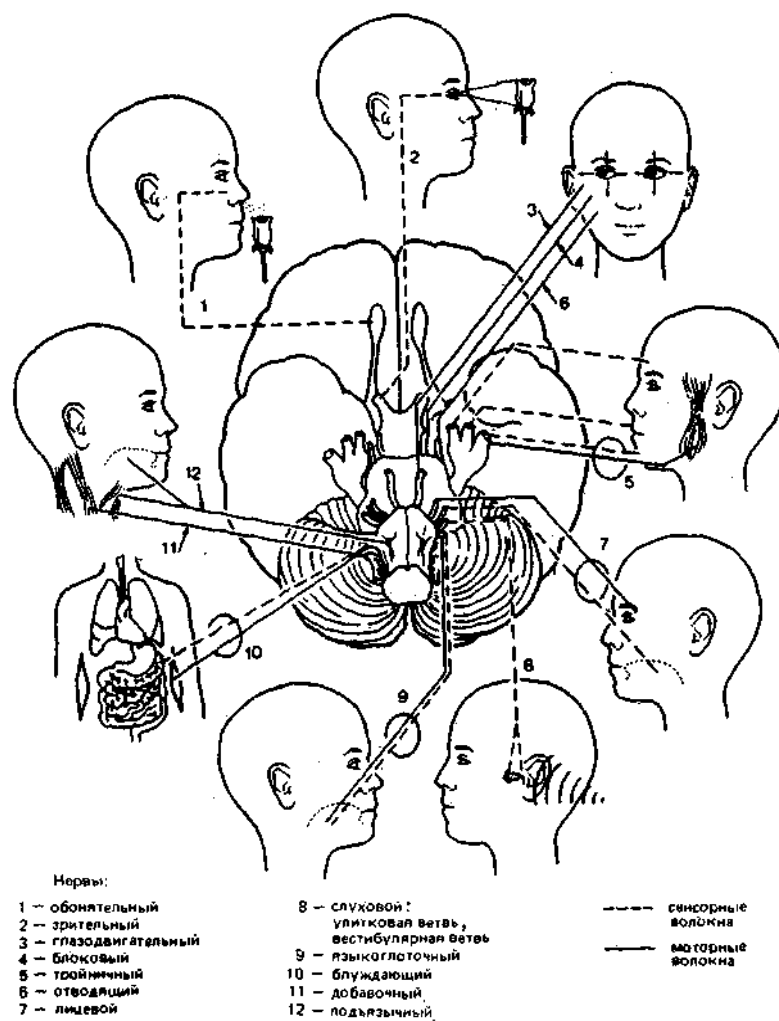


Рис.3.3. Расположение и функции 12 пар черепно-мозговых нервов

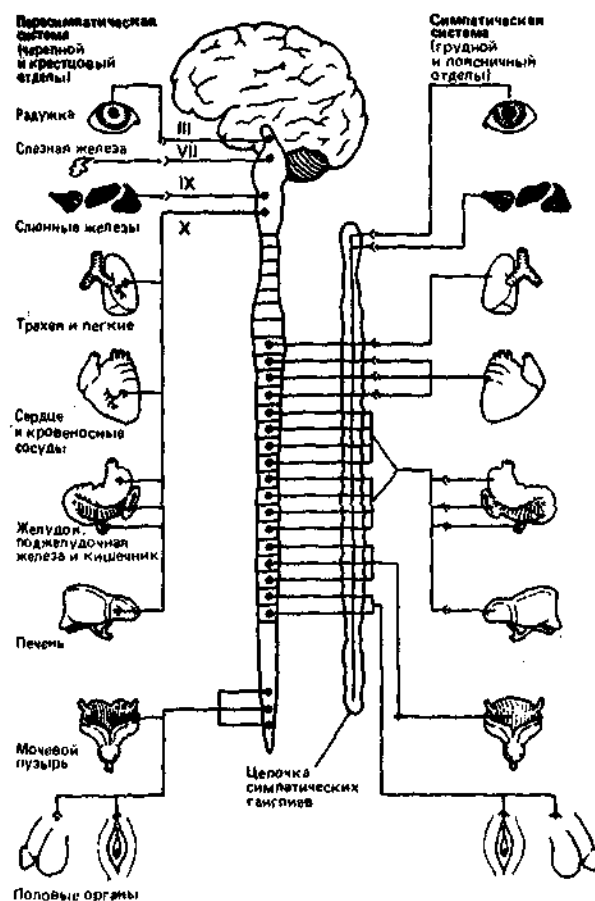


Рис. 3. 4. Вегетативная нервная система. Симпатическая нервная система, ответственная за физиологическую активацию организма, образована нервными волокнами, выходящими из спинного мозга на уровне грудного и поясничного отделов; эти волокна соединяются в двух лежащих вдоль позвоночника цепочках ганглиев с волокнами, иннервирующими различные внутренние органы. Парасимпатическая система, способствующая расслаблению организма, иногда доходящему до депрессии, образована волокнами некоторых черепно-мозговых нервов, выходящих из продолговатого мозга, и волокнами спинномозговых нервов крестцового отдела.

Структуры, из которых состоят две части вегетативной нервной системы, различны. Симпатическая система воздействует на внутренние органы и железы через парную цепочку из 25 ганглиев - «передаточных станций» на нервных путях, выходящих из спинного мозга (рис. 3.2). В парасимпатической системе имеются 4 пары черепно-мозговых нервов, отходящих от верхнего конца спинного мозга, и 3 пары спинномозговых нервов, отходящих от его другого конца в крестцовой области.

Три «мозга» и эволюция нервной системы

На филогенетической лестнице животных мозг, одновременно с головой и двусторонней симметрией тела, впервые появляется у плоских червей, таких, как планарии. По-видимому, это эволюционное событие произошло около миллиарда лет назад. Если вначале головной мозг представлял собой всего-навсего два небольших скопления нейронов числом около 3000, то в процессе эволюции он достиг развития, присущего современному человеку, и образовал два полушария, содержащих более 10, а может быть, и более 30 миллиардов нервных клеток. Сложнее всего нервная система устроена у позвоночных (рис. 3.5).

Мак-Лин (McLean, 1964) предложил ставшую уже классической схему, согласно которой головной мозг в своем развитии проходит три этапа, соответствующие уровням развития позвоночных на трех важных стадиях их эволюции.

На первом из этих этапов возникает *древний мозг*, называемый также «рептильным». Он включает мозговой ствол, ответственный за важнейшие вегетативные функции, выше которого располагается *средний мозг*, на данном этапе развития фактически выполняющий роль примитивного переднего мозга. На этой стадии эволюции уже имеются также зачатки мозжечка, а гипоталамус играет важную роль в поддержании внутреннего гомеостаза и в удовлетворении основных физиологических потребностей. Уже появилась и древняя часть коры (позднее превращающаяся в гиппокамп).

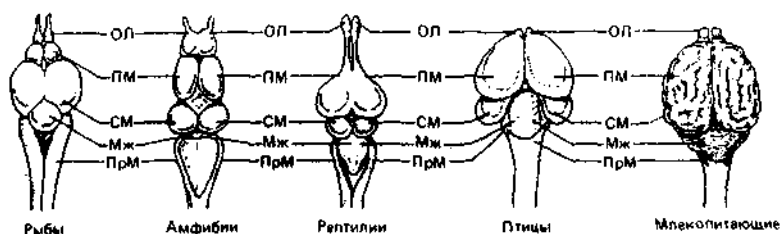


Рис. 3.5. Прогрессивная эволюция переднего мозга у позвоночных.. ОЛ – обонятельная луковица; ПМ – передний мозг (большие полушария); СМ – средний мозг; Мж – мозжечок; ПрМ – промежуточный мозг.

У низших млекопитающих формируется *старый мозг*. Он состоит из *таламуса*, *полосатых тел* и *первичной коры* (*старой коры*, или *лимбического мозга*), тесно связанной с обонянием и у многих животных очень сильно развитой. Помимо обоняния лимбический мозг начинает выполнять и другие функции, связанные с контролем эмоционального поведения и примитивным научением по принципу вознаграждения и наказания. Таламус координирует и интегрирует сенсорные функции организма, а полосатые тела ответственны за автоматизмы.

У высших млекопитающих развивается высший отдел головного мозга – *передний мозг*, состоящий главным образом из *новой коры*. Она покрывает два полушария переднего мозга и достигает максимального развития у человека.

У человека кора головного мозга развита настолько сильно, что для того, чтобы поместиться в черепной коробке, две трети ее поверхности, составляющей 22 дм², образуют складки. Масса всего головного мозга у человека в среднем составляет 1330 г, и если этот показатель отнести к массе тела, то полученная величина окажется в 30 раз больше, чем соответствующий показатель у низших млекопитающих. Например, если бы землеройка была размером с человека, ее мозг весил бы всего 46 г.

С появлением переднего мозга развиваются и высшие психические функции, основанные на познании человеком окружающего мира и самого себя и совершенствовании сложных форм поведения.

По мнению Мак-Лина, развитие этого «третьего мозга» продолжалось не более 1 млн. лет, что породило некоторые проблемы. За это сравнительно короткое время передний мозг не мог установить сколько-нибудь надежного контроля за деятельностью двух более древних отделов мозга. В связи с этим Лабори (Laborit, 1979) полагает, что те конфликты между удовлетворением влечений и «разумным» поведением, которые мы постоянно переживаем, обусловлены недостаточной согласованностью функций всех трех отделов мозга. По этой причине мы неправильно пользуемся своими подкорковыми системами неотложных реакций, в частности системой активного торможения.

Функциональная аналогия головного мозга

Ствол составляет наиболее примитивную часть головного мозга (рис.3.6.)

Согласно традиционным представлениям, *ствол мозга* включает только продолговатый мозг и варолиев мост. Современные авторы, однако, все чаще

относят к стволу и другие структуры, рассматривая его как «важную часть головного мозга, простирающуюся от продолговатого мозга до таламуса включительно» (Changeux, 1983, p. 415; Bourne, Ekstrand, 1985, p. 44).

Продолговатый мозг. Он представляет собой расширение спинного мозга, через которое проходят все сенсорные и двигательные нервные пути; в продолговатом мозгу эти пути в

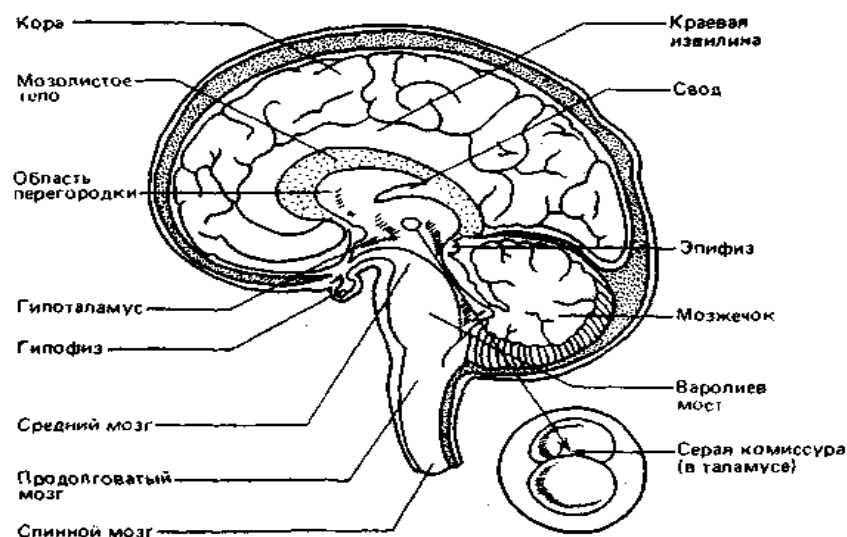


Рис. 3.6. Внутренняя поверхность правого полушария и разрез, проходящий через промежуточный мозг и ствол мозга.

значительной части перекрещиваются, что приводит к образованию связи правой половины тела с левым полушарием и наоборот. Кроме того, в продолговатом мозгу расположены рефлекторные центры, ответственные за сосание, жевание, слюноотделение, глотание, кашель и т. п. Находятся здесь и жизненно важные центры, регулирующие работу дыхательной и сердечно-сосудистой систем. Из этого понятно, почему резкий удар по шее, приводящий к повреждению продолговатого мозга, может быть опасен для жизни.

Варолиев мост. Этот отдел содержит связи между спинным мозгом и вышележащими отделами головного мозга. В нем проходят два больших пучка восходящих и нисходящих волокон. Кроме того, он содержит многочисленные центры, ответственные, в частности, за глазные рефлексы, рефлекторное моргание (мигательный рефлекс), моторику кишечника, мочеиспускание и др.

Средний мозг. Средний мозг можно рассматривать как остаток примитивного головного мозга низших позвоночных, у которых он играет важную роль в соединении сенсорных путей с двигательными. У человека он функционирует главным образом как передаточный центр, состоящий из бугорков четверохолмия и коленчатых тел-ядер на пути следования зрительных и слуховых сигналов.

Мозжечок. Этот орган находится позади мозгового ствола, с которым он, как и с другими центрами головного мозга, тесно связан. Мозжечок-это своего рода компьютер, быстро и непрерывно анализирующий всю информацию о положении тела в пространстве и степени напряжения и расслабления различных мышц. Таким образом, в любой момент он способен корректировать команды, посылаемые мозгом к конечностям, с учетом новых сообщений от глаз, полукружных каналов и мышечных веретен.

Ретикулярная формация. Это образование тянется вдоль всей оси мозгового ствола. Своим названием оно обязано сетчатой структуре (лат. reticulum - сетка), образуемой его нервными клетками с их очень сложными связями (рис.3.7).

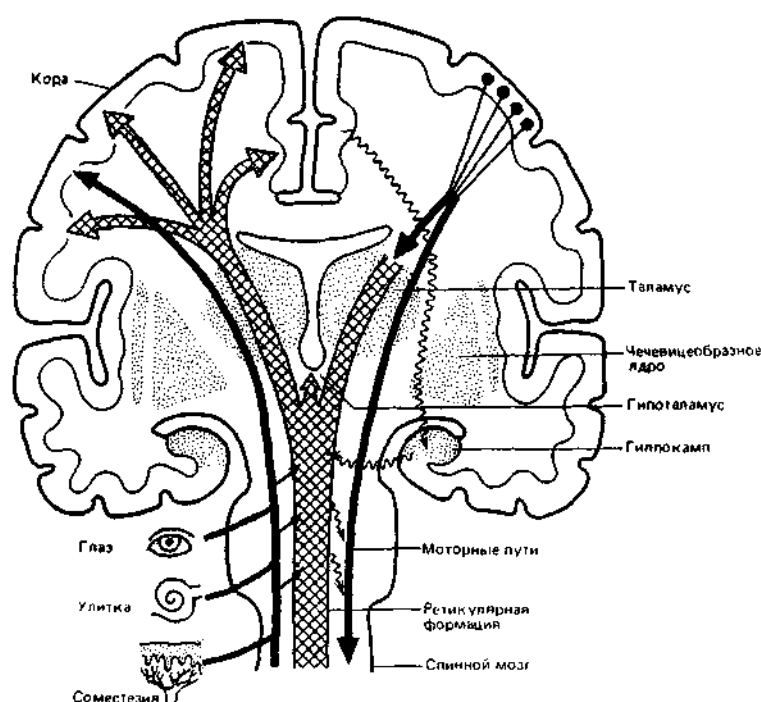


Рис. 3.7. Ретикулярная формация. Нейроны ретикулярной формации собраны в ядра, выполняющие специфические функции, и посылают отростки в большинство областей мозговой коры. Различают восходящую ретикулярную систему (слева), вызывающую активацию коры, и нисходящую ретикулярную систему (справа), главным образом регулирующую позу (поддержание позы) благодаря тормозному и облегчающему влиянию на двигательные пути, спускающиеся из моторной коры в спинной мозг.

Как отмечает Шанжэ (Changeux, 1983), морфология нейронов ретикулярной формации и в самом деле весьма любопытна, так как эти клетки образуют скопления в несколько тысяч штук, а их отростки направляются в большинство других областей головного мозга, а некоторые доходят даже до обширных зон мозговой коры.

Сегодня известно, что ядра ретикулярной формации выделяют специфические нейромедиаторы. Так, в одном из этих ядер, голубом пятне, ответственном за актива-

цию коры (в частности, во время парадоксального сна), некоторые клетки секретируют норадреналин, а другие - ацетилхолин; еще одно ядро, имеющее отношение к засыпанию, выделяет серотонин, а третье ядро, играющее важную роль в облегчении моторных реакций во время пробуждения, секретирует дофамин.

Ретикулярная формация представляет собой систему, активирующую кору мозга. Практически все нервные сигналы, посылаемые в большой мозг по сенсорным путям, поступают также и в ретикулярную формацию. Ретикулярная формация как бы оценивает, насколько важны те или иные сигналы, прежде чем позволить им активировать кору, чтобы она могла подвергнуть их расшифровке. Раздражение ретикулярной формации спящего человека через имплантированный в мозг электрод приводит к резкому пробуждению. Такое же воздействие на ретикулярную формацию бодрствующего человека вызывает обострение внимания.

С другой стороны, если у животного разрушить ретикулярную формацию, оно вообще не сможет бодрствовать. Хотя с помощью электродов, имплантированных в кору мозга, можно показать, что сенсорные сигналы благополучно приходят туда, никакой расшифровке они там не подвергаются, так как без ретикулярной формации кора не активируется.

Таким образом, ретикулярная формация, прежде всего, выполняет функцию фильтра, который позволяет важным для организма сенсорным сигналам активировать кору мозга, но не пропускает привычные для него или повторяющиеся сигналы.

Большой мозг. Большой мозг подразделяется на два «этажа». Продолжением среднего мозга является промежуточный мозг, расположенный по обе стороны третьего мозгового желудочка. Над ним находятся большие полушария, соединенные друг с другом толстым уплощенным пучком поперечных нервных волокон - *мозолистым телом*.

Промежуточный мозг. Промежуточный мозг - наиболее примитивная часть большого мозга. Он включает три главные структуры, расположенные на уровне третьего желудочка: *гипоталамус* (центр эмоций и мотивации), *лимбическую систему* (ведущую аффективным и мотивированным поведением) и *таламус* (производящий фильтрацию и предварительную переработку информации и затем направляющий ее в разные области мозговой коры).

Гипоталамус. Эта структура, снабжаемая кровью обильнее всех других мозговых структур, образует с большинством из них прямые связи. Гипоталамус состоит из дюжины пар ядер, и хотя вес его составляет всего лишь 1% веса большого мозга, а по-

верхность можно закрыть ногтем большого пальца, он играет важнейшую роль в проявлении потребностей и в эмоциональной жизни человека. Именно в гипоталамусе находятся центры голода и жажды, а также центры, влияющие на температуру тела, сон, половое поведение и разнообразные эмоции. Кроме того, гипоталамусу принадлежит важная роль в регуляции гормональных функций организма. В некоторых его ядрах синтезируются такие гормоны, как вазопрессин (антидиуретический гормон) и пролактин, которые затем секретируются подвешенным к гипоталамусу у основания мозга гипофизом. В период полового созревания гипоталамус инициирует и деятельность половых желез, находящихся под контролем гипофиза.

Лимбическая система. Эта система образует нечто вроде кольца, состоящего из таких пучков нервных волокон, как, например, *свод* и *поясной пучок*, соответствующий *поясной извилине*. Эти пучки соединяют некоторые ядра передней части гипоталамуса с гиппокампом и расположенным в височной доле миндалевидным ядром (рис. 3.8). Таким образом, лимбическая система тесно связана с гипоталамусом, вместе с которым она выполняет важные функции, касающиеся мотивации и эмоций, которые она контролирует. Лимбическая система и особенно входящий в нее гиппокамп играют важную роль и в процессах памяти. Кроме того, она участвует в регуляции, агрессивного поведения, которое можно вызывать стимуляцией *миндалевидного ядра* и подавлять раздражением области *перегородки*, расположенной впереди свода. В различных отделах лимбической системы, окружающих гиппокамп, были также обнаружены центры удовольствия и боли.

Таламус. Таламус состоит из двух больших скоплений ядер, расположенных по обе стороны третьего мозгового желудочка и соединенных между собой тонким пучком нервных волокон, называемым *серой комиссурой*.

Главная функция таламуса состоит в фильтрации и классификации сигналов от рецепторов и отсылке их в соответствующие области мозговой коры. Кроме того, таламус обеспечивает сенсомоторные связи, направляя в двигательные зоны коры сигналы, поступающие из мозжечка и из полосатых тел, ответственных за автоматические движения (например, ходьбу). Таким образом, благодаря таламусу возможен контроль автоматических движений со стороны сознания.

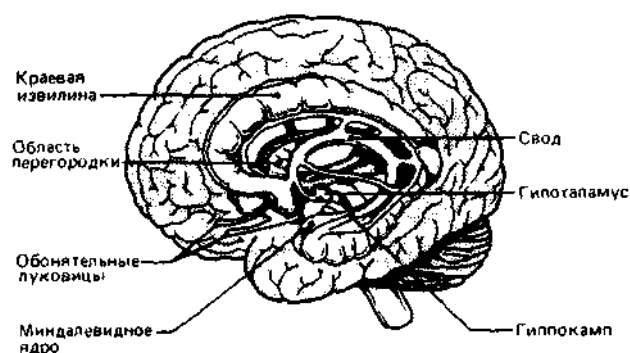


Рис. 3.8. Внутренняя поверхность левого полушария и структуры лимбической системы

Передний мозг. Передний мозг получает особенно сильное развитие в эволюции млекопитающих, а у человека становится доминирующей структурой нервной системы. Этот эволюционно новый отдел большого мозга состоит главным образом из двух полушарий, покрытых *корой*, в которой протекают высшие нервные процессы.

Под корковым слоем серого вещества располагается белое вещество, образованное скоплением нервных волокон, которые проводят нервные сигналы к коре или от нее. Здесь же находятся *полосатые тела*, ответственные за нервно-мышечный тонус и координацию автоматических движений.

Полосатые тела. Это ядра, относящиеся к так называемым базальным ганглиям. Каждое полосатое тело состоит из *хвостатого ядра* и *чечевицеобразного ядра*, включающего *скорлупу* и *бледный шар* (см. рис. 3.7).

Эта группа ядер, расположенная между таламусом и корой большого мозга, участвует в регуляции и координации двигательных автоматизмов. Так, разрушение бледного шара вызывает ригидность мускулатуры, а дегенерация контролирующей его скорлупы приводит к дрожанию, характерному для болезни Паркинсона, или к возникновению непроизвольных движений, как у больных хореей Гентингтона.

Кора большого мозга

Кора представляет собой слой *серого вещества* толщиной в среднем 3 мм. В кору приходят сенсорные волокна после «переключения» в таламусе, и из нее выходят моторные волокна, направляющиеся в спинной мозг.

Два мозговых полушария соединены между собой комиссурами- поперечными пучками нервных волокон. Главной из этих комиссур является толстая пластина *мозо-*

листого тела; она простирается спереди назад на 8 см и состоит более чем из 200 млн. нервных волокон, идущих из одного полушария в другое.

Кора каждого полушария образует шесть обособленных *долей*, разграниченных *бороздами*, из которых две особенно крупные - роландова и сильвиева. В передней части мозга выделяют лобную долю, в верхней - теменную, в боковой - височную, в задней - затылочную; под височной долей, в глубине сильвиевой борозды находится долька, называемая *островком*, а под мозолистым телом, на внутренней поверхности полушария - доля мозолистого тела (рис. 3.9).

Между бороздами коры образуются валики, называемые *извилинами*, которые в большей или меньшей степени соответствуют областям с определенными функциями. Это могут быть сенсорные, моторные или ассоциативные зоны коры. *Сенсорные зоны* получают информацию от различных рецепторов, а *моторные зоны* посылают команды, управляющие движениями. Таким образом, сенсорные области мозговой коры представляют собой конечные пункты на пути волокон, связанных с периферической нервной системой, и их разрушение приводит к потере чувствительности в той области тела, где расположены соответствующие рецепторы. Моторные области дают

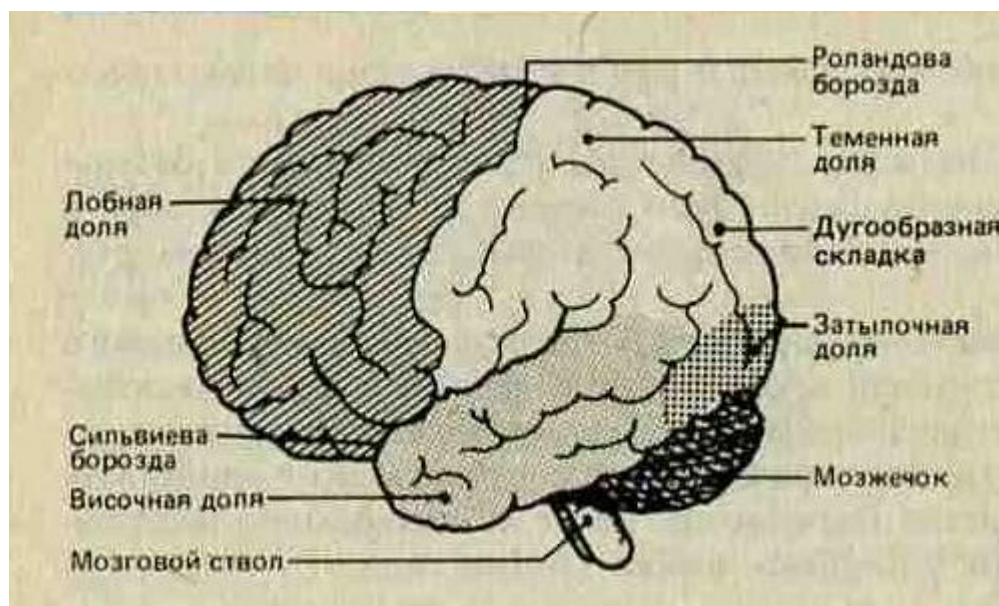


Рис. 3.9. Кора большого мозга.

начало волокнам, разрушение которых вызывает паралич конечности, управляемой нейронами соответствующей области коры.

Наиболее значительную часть коры, однако, занимают *ассоциативные зоны*, организация которых наиболее характерна для этой мозговой структуры. По сути дела, именно эти зоны, лишенные какой-либо явной специализации, ответственны за объе-

динение и переработку информации и программирование действий. Благодаря этому они составляют основу таких процессов, как память, научение, мышление и речь.

А.Сенсорные зоны. Такие зоны имеются в разных долях коры. Зона общей чувствительности находится в теменной доле, зрительная зона – в затылочной, слуховая – в височной, вкусовая – в нижней части теменной доли, а обонятельная – в двух обонятельных луковицах, находящихся под большим мозгом.

Зона общей чувствительности расположена в извилине, идущей вдоль роландовой борозды, в теменной доле и получает сигналы от рецепторов кожи. Все тело человека – головой вниз, а пальцами ног вверх – представлено здесь в виде областей (проекции), поверхность которых пропорциональна чувствительности соответствующих частей тела; так, проекция кисти намного больше проекции спины или ног (рис. 3.10)

Повреждение всей этой зоны или какой-либо ее части приводит к блокаде сенсорных сигналов от соответствующих областей тела; в результате здесь исчезают тактильные, температурные и болевые ощущения, хотя внешние стимулы продолжают возбуждать рецепторы кожи и вызывать поток импульсов в идущих от них нервных путях.

Ассоциативная зона, находящаяся в верхней части теменной области, является гностической и отвечает за узнавание и восприятие стимулов, вызвавших ощущения на уровне теменной извилины.

Зона зрительной чувствительности расположена в затылочной доле вдоль шпорной борозды, и информация, передаваемая каждой ганглиозной клеткой сетчатки, очень точно проецируется в разные ее точки.

Затылочная зона каждого полушария мозга получает информацию от противоположной половины поля зрения. Прежде чем войти в большой мозг, часть волокон обоих зрительных нервов перекрещивается, образуя так называемую *зрительную хиазму* (рис. 3.11) В результате этого перекрещивания левая зрительная доля получает волокна от обоих глаз, несущие информацию о правой половине поля зрения, а правая доля – о левой половине. Таким образом, в результате интеграции нервных сигналов от обеих сетчаток в мозгу воссоздается трехмерный образ предмета, изображения которого на правой и левой сетчатках несколько различны.

Зрительное восприятие предметов, слов и чисел осуществляется в ассоциативной зоне, расположенной вокруг сенсорной зоны.

Зоны слуховой чувствительности находится в височной области коры. Каждая из двух височных долей получает информацию, улавливаемую обоими ушами. По-

этому даже значительное повреждение слуховой зоны не может привести к глухоте, если оно, конечно, не затрагивает обоих мозговых полушарий.

Восприятие звуков, включая интерпретацию слов и мелодий, происходит в ассоциативной зоне, находящейся под сенсорной зоной.

Вкусовая и обонятельная чувствительность локализована в зонах, расположенных сравнительно недалеко друг от друга. Зона *вкусовой* чувствительности находится в основании восходящей извилины и отвечает за расшифровку нервных сигналов, приходящих от языка. Доминирующая у большинства животных зона обонятельной чувствительности редуцирована у человека до двух обонятельных луковиц, являющихся продолжением обонятельных полосок в основании большого мозга.

Б. Двигательные (моторные) зоны. Область, ведущая произвольными движениями, расположена в извилине лобной доли, тянущейся вдоль роландовой борозды. Выходящие из не моторные волокна направляются в спинной мозг либо прямо, проходя в виде двух пучков через варолиев мост и продолговатый мозг (где перекрещиваются), либо непрямым путем через мозжечок и различные ядра, ответственные за координацию движений.

Как и в зоне общей чувствительности, в моторной зоне в виде проекций представлено все тело человека (головой вниз, пальцами ног вверх); площадь этих проекций пропорциональна сложности управления соответствующими группами мышц (см. рис. 3.10.Б.)

Ассоциативная зона, прилегающая к моторной области и тесно взаимодействующая с расположенным под ней полосатым телом (см. выше), ответственна за моторные автоматизмы, а также за программирование и координацию более сложных и тонких движений. Повреждения этой зоны сопровождаются расстройством, получившим название *двигательной апраксии*.

В. Зоны мышления и планирования действий. Собственно говоря, зон, где «рождаются» мысли, не существует. В принятии даже самого незначительного решения участвует весь мозг. В действие вступают разнообразные процессы, происходящие как в различных зонах коры, так и в низших нервных центрах.

Многообразны и формы самого процесса мышления. Он может быть направлен на решение самых различных задач – от простой оценки пространственных или временных отношений до предвидения результатов действий – и, помимо прочего, может быть связан с функциями памяти и речи или даже с владением сложными психомоторными навыками.

В любой момент времени наш мозг осведомлен о положении тела в пространстве благодаря той информации, которая поступает в него по различным сенсорным каналам. Эта информация, по-видимому, стекается в область, расположенную на стыке трех долей мозга, включающих главные сенсорные зоны. Речь идет о так называемой «дугообразной складке», расположенной в верхней части сильвиевой борозды (см. рис. 3.9), которая получает также нервных сигналы, передаваемые таламусом и различными ядрами. Повреждение этой зоны ведет к расстройству жестикуляции и ориентировки в пространстве.

Способность мозга определять время совершения события в основном зависит от памяти. Проведенные недавно исследования, по всей видимости, указывают на то, что способность ориентироваться во времени особенно свойственна высшим животным и что она в известных пределах не зависит от циркадианных ритмов (Richelle, Lejeune, 1986).

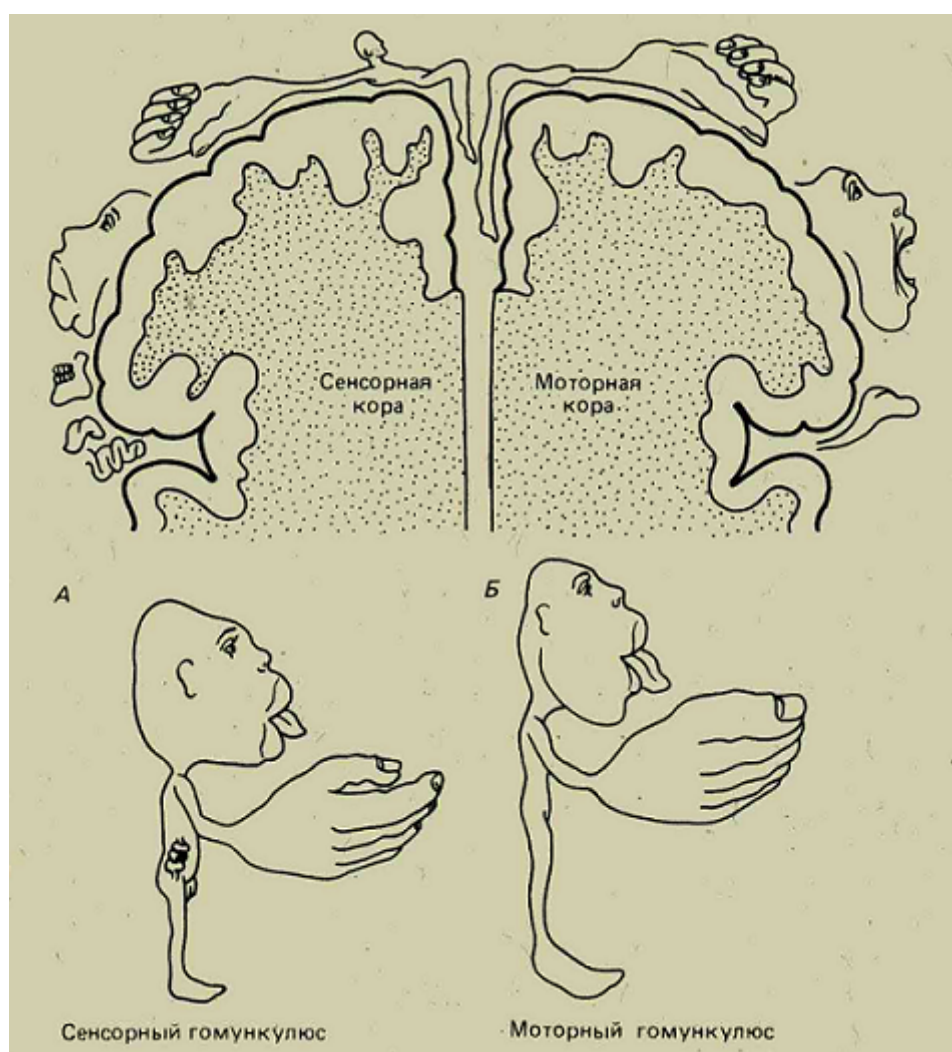


Рис. 3.10. Величина проекций сенсорных волокон в соматетической зоне коры несоразмерна с величиной тех участков тела, от которых эти волокна отходят (А). То же самое относится и к распределению центров моторной зоны, ведающих произвольными движениями (Б). Изобразив проекции различных частей тела в коре, эту несоразмерность можно иллюстрировать в виде сенсорных или моторного гомункулюса.

Память, очевидно, не связана с какой-то одной специфической областью мозга; она зависит от многочисленных зон, играющих важную роль. В особенности это касается некоторых областей височной коры и в еще большей мере – гиппокампа.

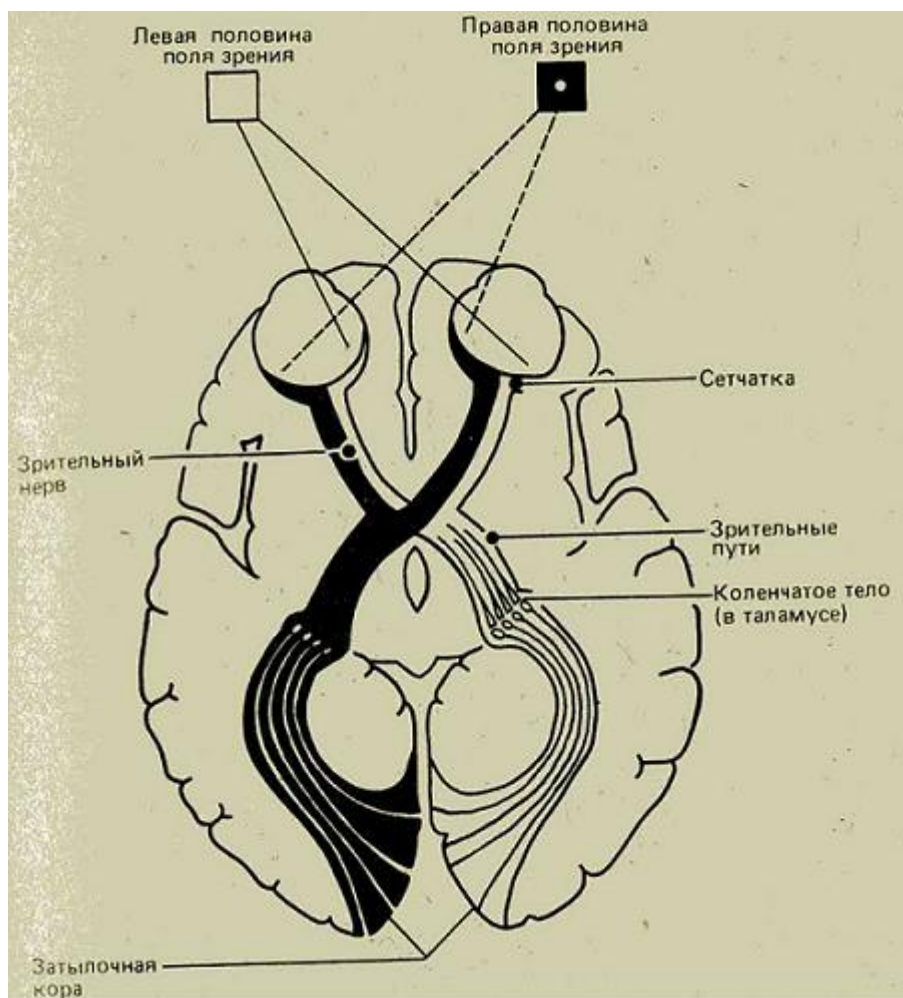


Рис. 3.11. Зрительный перекрест (хиазма) и зрительные пути. Информация о событиях в правой половине поля зрения поступает в левую затылочную долю из левой части каждой сетчатки; информация же о правой половине поля зрения направляется в левую затылочную долю из правых частей обеих сетчаток. Такое перераспределение информации от каждого глаза происходит в результате перекрещивания части волокон зрительного нерва на уровне зрительную хиазмы.

Речь и язык одновременно связаны с такими сенсорными функциями, как слух и зрение, и с двигательными функциями, необходимыми для устной речи и письма. Цен-

тры, ответственные за эти функции, находятся в разных областях мозга, особенно в лобной, затылочной и височной долях. У подавляющего большинства людей лингвистическая активность контролируется левыми полушарием мозга.

Планирование действий, которое, собственно, и составляет чуть мышления, происходит в префронтальной коре (т.е. в передних участках лобных долей) в результате объединения и переработки ею информации, получаемой и расшифровываемой в других зонах коры. Именно в префронтальной коре находятся структуры, определяющие способность к счету, предсказанию и предвидению.

Наконец, управление сложными психомоторными функциями осуществляется на уровне верхних отделов мозгового ствола. Эта область мозга представляет собой настоящую «телефонную станцию» (Lazorthes, 1973), объединяющую информацию от рецепторов и моторные сигналы из коры мозга. Благодаря этому она может контролировать выполнение движений, планируемых лобной корой.

Специализация полушарий

Развитие центральной нервной системы уже у плоских червей (например, у планарий) сопровождается возникновением *билатеральной (двусторонней) симметрии* всего тела. Тело оказывается разделены в продольном направлении на две половины, каждая из которых представляет собой зеркальное отражение другой, причем левая половина тела находится под контролем правой стороны мозга, и наоборот.

В процессе эволюции предков человека каждое мозговое полушарие приобретало все большую специализацию, что в особенности проявилось в предпочтительном пользовании правой или левой рукой, развитии речи, пространственной ориентации и полярности эмоциональных состояний.

Предпочтительное пользование той или иной рукой. Правши составляют около 90% всех людей; по-видимому, доминирование правой руки существовало уже у пещерных предков человека. Не следует, однако, думать, что такая ситуация обязательно обусловлена наследственными факторами. Статистически установлено, что ребенок, у которого оба родителя левши, имеет примерно один шанс из двух стать правой.

Речь.

У подавляющего большинства людей центры речи расположены в левом полушарии. Только 5% правшей и 30% левшей, т.е. менее 8% всех людей, разговаривают с по-

мощью правого полушария. Согласно Рош-Лекуру (цит. по Changeux, 1983), все дети появляются на свет с речевыми зонами в обоих полушариях, однако в процессе развития на первом году жизни одной из них «берет верх» над другим. Поэтому отсутствие или случайная утрата одного полушария при рождении или в первые два года жизни может быть компенсирована, так как соответствующие функции способны взять на себя второе полушарие.

То, что некоторые функции представлены только в одном полушарии, может означать, что это полушарие (обычно левое) подавляет активность другого. Иными словами, вследствие блокады недоминантного полушария доминантным через межполушарные волокна мозолистого тела недоминантное полушарие остается пассивным.

Эмоциональные состояния.

По-видимому, каждое полушарие мозга, помимо прочего, отвечает за направленность чувств человека и их позитивную или негативную окраску. Так, например, если патологический очаг у больного *эпилепсией* находится в левом полушарии мозга, человека нередко охватывает беспредметный смех, а если в правом, то больной более склонен к грусти и слезам.

Было также показано, что у людей во время депрессии в области правого полушария нередко регистрируются аномальные электрические волны. Это привело к предположению, что правое полушарие ответственно за эмоциональные состояния с негативной окраской и способствует тому, что человек видит прежде всего отрицательные стороны событий, тогда как левое полушарие придает эмоциональным реакциям на те или иные события положительную окраску. Таким образом, чувство или эмоциональное состояние человека будет определяться балансом этих противоположных тенденций. Однако, как подчеркивает Шанже, вопрос о том, как мозгу удастся без острого конфликта сделать взвешенный выбор, до сих пор остается полной загадкой.

Половые различия.

Были обнаружены некоторые различия в строении мозга у мужчин и женщин. Например, недавно выяснилось, что у женщин в определенном участке мозолистого тела больше нервных волокон, чем у мужчин. Это может означать, что межполушарные связи у женщин более многочисленны и поэтому у них лучше происходит объединение информации, имеющейся в обоих полушариях.

Структура и функции нейрона.

Структурной единицей нервной системы является нервная клетка, или *нейрон*. Нейроны отличаются от других клеток организма многими особенностями. Прежде всего их популяция, насчитывающая от 10 до 30 млрд. (а быть может, и больше) клеток, почти полностью «укомплектована» уже к моменту рождения, и ни один их нейронов, если он отомрет, не замещается новым. Принято считать, что после того, как человек минует период зрелости, у него ежедневно отмирает около 10 тысяч нейронов, а после 40 лет этот суточный показатель удваивается.

Предположение, что нервная система состоит из 30 млрд. нейронов, сделал Пайэлл с сотрудниками (Powel et al., 1980), который показал, что у млекопитающих независимо от вида на 1 мм² нервной ткани приходится около 146 тысяч нервных клеток. Общая же поверхность человеческого мозга составляет 22 дм² (Changeux, 1983, p. 72)

Другая особенность нейронов состоит в том, что в отличие от клеток других типов они ничего не продуцируют, не секретируют и не структурируют; единственная их функция заключается в проведении нервной информации.

Структура нейрона.

Существует много типов нейронов, структура которых варьирует в зависимости от выполняемых ими в нервной системе функций; сенсорный нейрон отличается по своему строению от моторного нейрона или нейрона мозговой коры (рис. 3.10)

Но какой бы ни была функция нейрона, все нейроны состоят из трех основных частей: тела клетки, дендритов и аксона.

Тело *нейрона*, как и всякой другой клетки, состоит из цитоплазмы и ядра. Цитоплазма нейрона, однако, особенно богата *митохондриями*, ответственными за выработку энергии, необходимой для поддержания высокой активности клетки. Как уже отмечалось, скопления тел нейронов образуют нервные центры в виде ганглия, в котором число клеточных тел исчисляется тысячами, ядра, где их еще больше, или, наконец, коры, состоящей из миллиардов нейронов. Тела нейронов образуют так называемое *серое вещество*.

Дендриты служат нейрону своего рода антеннами. Некоторые нейроны имеют много сотен дендритов, принимающих информацию от рецепторов или других нейронов и проводящих ее к телу клетки и ее единственному отростку другого типа – *аксону*.

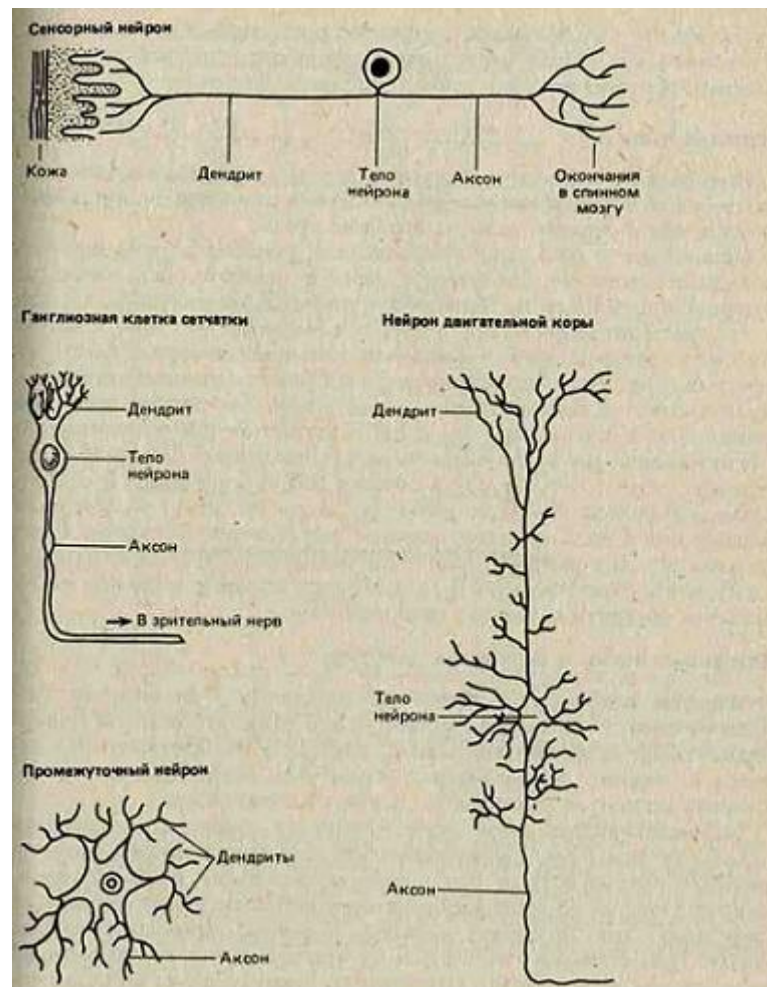


Рис. 3.12. Различные типы нейронов

Аксон представляет собой часть нейрона, ответственную за передачу информации дендритам других нейронов, мышцам или железам. У одних нейронов длина аксона достигает метра, у других аксон очень короткий. Как правило, аксон ветвится, образуя так называемое *терминальное дерево*; на конце каждой ветви имеется *синаптическая бляшка*. Именно она и образует соединение (*синапс*) данного нейрона с дендритами или телами других нейронов

Большинство нервных волокон (аксонов) покрыто оболочкой, состоящей из *миелина* – белого жироподобного вещества, выполняющего функции изоляционного материала. Миелиновая оболочка с регулярными промежутками в 1-2 мм прерывается перемычками – *перехватами Ранвье*, которые увеличивают скорость пробегания нервного импульса по волокну, позволяя ему «перепрыгивать» с одного перехвата на другой, вместо того чтобы постепенно распространяться вдоль волокна. Сотни и тысячи собранных в пучки аксонов образуют нервные пути, которые благодаря миелину имеют вид *белого вещества*.

Нервный импульс

Информация поступает в нервные центры, перерабатывается там и затем передается эффекторам в виде *нервных импульсов*, пробегающих по нейронам и соединяющим их нервными путям.

Независимо от того, какую информацию передают нервные импульсы, пробегающие по миллиардам нервных волокон, они ничем не отличаются друг от друга. Почему же в таком случае импульсы, идущие от уха, передают информацию о звуках, а импульсы от глаза – о форме или цвете предмет, а не о звуках или о чем-нибудь совсем ином? Да просто потому, что качественные различия между нервными сигналами определяются не самими этими сигналами, а тем местом, куда он приходят: если это мышца, она будет выделять секрет, уменьшать или прекращать секрецию; если это определенная область мозга, в ней будет формироваться зрительный образ внешнего стимула или же сигнал подвергнется расшифровке в виде, например, звуков. Теоретически достаточно было бы изменить ход нервных путей, например, часть зрительного нерва в зону мозга, ответственную за расшифровку звуковых сигналов, чтобы заставить организм «слышать глазами».

3.2. Оценка свойств нервной системы

Условия жизни, воспитание, трудовая деятельность существенно влияют на формирование и развитие многих психологических качеств человека, однако некоторые из них имеют природную обусловленность. В связи с этим в процессе оценки профессиональной пригодности целесообразности бывает учитывать состояние достаточно устойчивых биологических функций организма, отражающих индивидуальные различия людей и возможную роль этих функций (степень их выраженности, особенности сочетания и т.п.) в предопределении успешности обучения и деятельности. Работы И.П. Павлова, Б.М. Теплова, В.Д. Небылицына, И.П. Гуревича, В.М. Русалова и других исследователей основных свойств нервной системы установили типологические особенности и влияние указанных функций на целый ряд характеристик психики человека и его поведение (в том числе трудовая деятельность). Обоснованы и описаны (Н.В. Макаренко и др.) ряд методик исследования основных свойств нервной системы, а так же особенности их исследования в практике профессионального психофизиологического отбора ряда специалистов.

Сила нервных процессов.

«Зависимость времени реакции от интенсивности стимулы» (В.Д. Небылицын) – методика основана на различном проявлении закона силы у лиц с сильной нервной сис-

темой: о силе нервной системы можно судить по характеру наклона кривой зависимости реакции от интенсивности раздражителя.

«Кристическая частота мелькающего фосфена» (В.Д. Небылицын) - определение силы нервной системы по характеру зависимости кривой частоты мелькающего фосфена (возникновение ощущения света при раздражении глаза электрическим током) от амплитуды раздражающих электрических импульсов.

«Измерение латентных периодов реакции при многократном применении раздражителя» (В.Д. Небылицын) – определение момента и величины увеличения латентных периодов реакции: чем раньше и интенсивнее развивается это изменение, тем более выражена слабость нервной системы.

«Работоспособность головного мозга» (А.Е. Хильченко) – определение работоспособности (по показателям количества ошибочных реакций) путем регистрации реакций испытуемого на предъявление условных раздражителей в быстром темпе в течение нескольких минут.

Подвижность нервных процессов.

«Исследование легкости – трудности экстренной переделки двигательной реакции выбора» (Н.П. Пейсахов с соавторами) – измерение сложной сенсомоторной реакции на световые и звуковые раздражители в условиях смены их сигнального значения.

«Кинематометрическая методика» (Е.П. Ильин) – измерение точности производства движений в локтевом суставе при закрытых глазах и в сгибательно-разгибательных направлениях на заданную величину отклонения (в градусах): по разнице между амплитудой движения и выбранной и общей сумме разниц определяется длительность сохранения процесса возбуждения и торможения, а их соотношение определяется инертности-подвижности нервных процессов.

«Методика А.Е. Хильченко» - показателем подвижности нервных процессов служит предельно короткая экспозиция или предельно быстрый темп предъявления раздражителей, при котором испытуемый может правильно дифференцировать их; этот показатель зависит как от скорости движения и последствия нервных процессов, так и от быстроты восстановления функциональной готовности рефлекторного аппарата к новой реакции и от способности нервной системы к усвоению ритма.

«Критическая частота слияния световых мельканий частоты световых щелчков» (О.П. Макаров) – определение максимальной частоты световых мельканий или звуковых щелчков, при которой они еще различаются испытуемым как отдельные: чем быстрее возникают и прекращаются нервные процессы, тем больше циклов в единицу

времени могут воспроизвести нервные структуры, воспринимающие зрительную и слуховую информацию, тем выше будут показатели критической частоты мельканий и щелчков.

Уравновешенность нервных процессов.

"Изучение особенностей проведения линий определённой длины в изменяющихся условиях" (Н.С. Лейтес) - воспроизведение без зрительного контроля на бумаге как можно точнее линий, равных либо предъявляемому предварительно образцу, либо выбранному самим испытуемым: соотношение между возбудительного и тормозного процессов (их уравновешенность) проявляется в неустойчивости длины воспроизводимых линий (тенденций к удлинению линий – преобладание возбуждения, тенденция к их удлинению к их укорочению - преобладание торможения).

"Реакция на движущиеся объект - РДО" (Н.С. Лейтес) – остановка стрелки электросекундомера (полный оборот - 1 сек) на заданной цифре: преобладание опережающих реакций (стрелка не дошла до нужной цифре: цифры) связано с превалированием торможения; преобладание запаздывающих реакций (стрелка прошла заданную цифру) связано с превалированием возбуждения.

Оценка познавательных процессов.

Исследование уровня развития профессионально важных познавательных процессов (познавательных способностей) проводится с помощью психометрических методик в форме индивидуального и группового эксперимента. Известно большое количество подобных методик, каждая из которых, в свою очередь, имеет ряд модификаций, иногда с учётом специфики конкретной профессиональной деятельности. Наиболее известные и часто используемые методики: "Компасы" и "Часы" - особенности восприятия пространственных отношений признаков объекта репродуктивного мышления; "Корректирующая проба" (таблица Бурдона, Анфимова, с кольцами Ландольта) - устойчивости к концентрации внимания при длительной однообразной работе, умственная работоспособность, темп психических процессов, преимущественная установка на точность или скорость работы; "Перепутанные линии" - устойчивость и концентрация внимания; "Отыскивание чисел с переключением" ("чёрно-красная

таблица" - методика Горбова) - объём, распределение и переключение внимания, оперативной памяти; "Расстановка чисел" – распределение внимания и оперативная память; "Выявление слов" – качество восприятия и особенности внимания; "Численно-

буквенные сочетания" - распределение и устойчивость внимания, способность к работе в вынужденном темпе и при дефиците времени; "Школа приборов" - оперативная память; "Установление закономерностей" – репродуктивное мышление, активность, сообразительность и оперативная память; "Запоминание и непосредственное воспроизведение слов и чисел" - кратковременная память; "Аналогии" - особенности вербального (понятийного) мышления; "Арифметический счёт" - способность к выполнению числовых операций; "Количественные отношения" - способность к умозаключениям; "Сложение чисел с переключением" - способность к репродуктивному мышлению и перестройке умственных навыков.

Ключевые термины:

Нервная система

Соматическая нервная система

Периферическая нервная система

Вегетативная нервная система

Ствол мозга

Ретикулярная формация

Передний мозг

Большой мозг

Средний мозг

Промежуточный мозг

Кора большого мозга

Нейрон

Вопросы для самоконтроля:

1. На чем основывается психофизиологическая методика изучения силы нервных процессов?
2. Какие две важнейшие функции выполняет нервная система?
3. Раскройте структуру периферической нервной системы.
4. Почему вегетативную нервную систему называют автономной?
5. В каком направлении шла эволюция нервной системы?
6. Как организована специализация полушарий мозга у человека?
7. Раскройте структуру и функцию нейрона.

Верно или неверно следующее утверждение?

1. Нейрон не является структурной единицей нервной системы.
2. Каждое полушарие мозга не может в отдельности отвечать за направленность чувств человека и их окраску
3. Планирование действий может происходить в префронтальной коре.
4. Только у ряда людей лингвистическая активность контролируется левым полушарием мозга.
5. Способность ориентироваться во времени не зависит от циркадианных ритмов.
6. Память может быть связана со специфической областью мозга.
7. Затылочная зона каждого полушария мозга получает информацию от противоположной половины поля зрения.
8. Значительную часть коры головного мозга занимают ассоциативные зоны.
9. Кора мозга - это тонкий слой "белого" вещества мозга.
10. У человека доминирующей структурой нервной системы является передний мозг

Глава 4. Влияние психологических и физических факторов на работника

4.1. Усталость (утомление) и работоспособность

Из-за широкой употребительности термина "усталость" трудно дать ему точное определение. Наиболее удовлетворительное определение звучит так: "Усталость - это снижение уровня энергии, направляемой на выполнение работы". Усталостью обычно объясняют физические изменения, происходящие в организме человека в результате затрачивания усилий, субъективное чувство усталости и ничем иным не объяснимое снижение результативности работы в течение рабочей смены (Грехэм, Беннетт, 2003).

Ближе к концу XIX столетия итальянский ученый Моссо, используя устройство, известное под названием эргограф, сформулировал некоторые законы физической усталости, т.е. усталости в результате затраты мускульных усилий. Наиболее важные из этих законов являются следующие:

а) Частый подъем легких грузов вызывает меньшую усталость, чем редкий подъем тяжелых грузов.

б) Перерывы на отдых могут полностью восстановить организм от усталости.

Вот пример действия первого закона: переброска кучи песка 100 взмахами совковой лопаты гораздо утомительнее, чем переброска песка 200 взмахами штыковой лопа-

ты. Отсюда следует, что работы, связанные с перемещением тяжести, должны быть организованы таким образом, чтобы избежать необходимости подъема и переноски больших тяжестей, по возможности заменяя их перемещением меньших тяжестей.

Второй закон многократно нашел подтверждение в промышленности. Выработка рабочих, занятых физическим трудом, всякий раз постепенно повышается с начала смены и до момента достижения стабильного уровня, через некоторое время выработка начинает падать, и так продолжается до конца смены. Периоды повышения стабилизации или снижения производительности изменяются по продолжительности в соответствии с характером работы и качествами рабочих, но в целом модель остается неизменной.

Если ввести небольшой перерыв до момента, когда производительность начинает снижаться, период стабильной производительности, как правило, продолжается и после перерыва, а период снижения производительности труда становится короче. Чем более физически тяжелой является работа, тем чаще требуется перерывы на отдых.

Физическая усталость может проявляться не только в виде снижения производительности труда и ощущения утомления. Объективные проявления усталости можно обнаружить в изменившемся составе крови и в виде аккумуляции отходов, образующихся в результате мускульных усилий, в частности, молочной кислоты. Физиологический смысл перерыва на отдых заключается в том, чтобы дать возможность организму восстановить нормальный состав крови и вывести продукты распада из области мускулов, но восстановление займет гораздо больше времени, если перерыв на отдых сделан уже после того, как начались физиологические изменения вследствие усталости.

Можно провести серию экспериментов для определения оптимальных количества и продолжительности перерывов на отдых; не рекомендуется оттягивать перерыв до того момента, когда рабочие уже почувствовали усталость, поскольку тогда усталость закрепится и потребуются более длительный перерыв на отдых, чтобы рабочие почувствовали себя отдохнувшими и способными выделять нормальное для них количество энергии. Наиболее целесообразно назначить перерыв на отдых до того момента, как рабочие почувствуют усталость. Исследование динамики производительности труда покажет снижение или непостоянство уровня производительности, которое предшествует наступлению чувства усталости; перерыв на отдых следует назначать в усредненное время начала этих изменений производительности.

Трудовая деятельность всегда сопровождается интенсивными в большей или меньшей степени психофизиологическими процессами, использованием и растрачивани-

ем энергетических, гормональных, мышечных, психических, интеллектуальных и др. ресурсов человека, что проявляется в изменении работоспособности.

Говоря о **работоспособности**, выделяют *общую* (потенциальную, максимально возможную работоспособность при мобилизации всех резервов организма) и *фактическую* работоспособность, уровень которой всегда ниже. **Фактическая работоспособность** зависит от текущего уровня здоровья, самочувствия человека, а также от типологических свойств нервной системы, индивидуальных особенностей функционирования психических процессов (памяти, мышления, внимания, восприятия), от оценки человеком значимости и целесообразности мобилизации определенных ресурсов организма для выполнения определенной деятельности на заданном уровне надежности и в течение заданного времени при условии нормального восстановления расходуемых ресурсов организма.

В процессе выполнения работы человек проходит через различные фазы работоспособности. **Фаза мобилизации** характеризуется предстартовым состоянием. При **фазе вработываемости** могут быть сбои, ошибки в работе, организм реагирует на данную величину нагрузки с большей силой, чем это необходимо; постепенно происходит приспособление организма к наиболее экономному, оптимальному режиму выполнения данной конкретной работы.

Фаза оптимальной работоспособности (или фаза компенсации) характеризуется оптимальным, экономичным режимом работы организма и хорошими, стабильными результатами работы, максимальной производительностью и эффективностью труда. Во время этой фазы несчастные случаи крайне редки, и то по причине объективных экстремальных факторов или неполадок оборудования. Затем, во время **фазы неустойчивости компенсации (или субкомпенсации)**, происходит своеобразная перестройка организма:

необходимый уровень работы поддерживается за счет ослабления менее важных функций. Эффективность труда поддерживается уже за счет дополнительных физиологических процессов, менее выгодных энергетически и функционально. Например, в сердечно-сосудистой системе обеспечение необходимого кровоснабжения органов осуществляется уже не за счет увеличения силы сердечных сокращений, а за счет возрастания их частоты. Перед окончанием работы, при наличии достаточно сильного мотива к деятельности, может наблюдаться также **фаза "конечного порыва"**.

При выходе за пределы фактической работоспособности, во время работы в сложных и экстремальных условиях, после фазы неустойчивости компенсации наступает фаза де-

компенсации, сопровождаемая прогрессирующим снижением производительности труда, появлением ошибок, выраженными вегетативными нарушениями: учащением дыхания, пульса, нарушением точности координации движений, ощущением усталости, утомления. При продолжении работы фаза декомпенсации может довольно быстро перейти в фазу срыва (резкое падение производительности, вплоть до невозможного продолжения работы, резко выраженная неадекватность реакций организма, нарушение деятельности внутренних органов, обмороки).

Таким образом, начиная с фазы субкомпенсации возникает специфическое **состояние утомления**. Различают **физиологическое и психическое утомление**. Первое из них выражает прежде всего воздействие на нервную систему продуктов разложения, освобождающихся в результате двигательной-мускульной деятельности, а второе - состояние перегруженности самой центральной нервной системы. Обычно явления психического и физиологического утомления взаимно переплетаются, причем психическое утомление, т.е. ощущение усталости, как правило, предшествует утомлению физиологическому. **Психическое утомление** проявляется в следующих особенностях:

- 1) в области ощущений утомлений проявляется в понижении восприимчивости человека, в результате чего отдельные раздражители он вообще не воспринимает, а другие воспринимает лишь с опозданием;
- 2) снижается способность концентрировать внимание, сознательно его регулировать, в результате человек отвлекается от трудового процесса, совершает ошибки;
- 3) в состоянии утомления человек меньше способен к запоминанию, труднее также вспоминать уже известные вещи, причем воспоминания становятся обрывочными и человек не может применить свои профессиональные знания в работе в результате временного нарушения памяти;
- 4) мышление усталого человека становится замедленным, неточным, оно в какой-то мере теряет свой критический характер, гибкость, широту, человек с трудом соображает, не может принять правильное решение;
- 5) в области эмоциональной под влиянием утомления возникают безразличие, скука, состояние напряженности, могут возникнуть состояния депрессии или повышенной раздраженности, наступает эмоциональная неустойчивость;
- 6) утомление создает помехи для деятельности нервных функций, обеспечивающих сенсомоторную координацию, в результате этого время реакции усталого человека увеличивается, а следовательно, он медленнее реагирует на внешние воздействия, одновременно теряет ловкость, координированность движений, что приводит к ошибкам,

несчастливым случаям.

Как показывают исследования, явления утомления в утренней смене интенсивнее всего наблюдаются на четвертом, пятом часу работы, а в вечерней и ночной сменах уже в самом начале смены возникает подобный кульминационный момент утомления, который в последующие часы уменьшается, в середине смены возникает вновь, а затем, после относительного уменьшения, вновь усиливается в последние часы работы. Для безопасности труда наблюдение за периодичностью таких колебаний имеет очень важное значение, так как именно в эти отрезки времени кульминации утомления происходит большинство несчастных случаев. Утомление проявляется также в физиологических ощущениях: боли в мышцах, головные боли, ощущение шума или пульсации в висках, чувство нехватки воздуха, тяжесть, боль в сердце, слабость, обморочное состояние.

После прекращения работы наступает **фаза восстановления физиологических и психологических ресурсов** организма, однако не всегда восстановительные процессы проходят нормально и быстро, после сильно выраженного утомления вследствие воздействия экстремальных факторов организм не успевает отдохнуть, восстановить силы за 6-8 часов ночного сна, порой требуются дни, недели для восстановления ресурсов организма. В случае неполного восстановительного периода сохраняются **остаточные явления утомления**, различной степени выраженности. В состоянии переутомления длительность фазы оптимальной, которые могут накапливаться, приводить к хроническому переутомлению работоспособности резко сокращается или может отсутствовать полностью, и вся работа проходит в фазе декомпенсации.

В состоянии хронического переутомления снижается умственная работоспособность: трудно сосредоточиться, временами наступает забывчивость, замедленность и порой неадекватность мышления. Все это повышает опасность несчастных случаев.

Психогигиенические мероприятия, направленные на снятие состояния переутомления, зависят от **степени переутомления** (табл. 4.1).

Таблица 4.1

Степени переутомления (по К. Платонову)

Симптомы	I-начинающ еся переутомле ние	II - легкое	III-выраженное	IV-тяжелое

Снижение работоспособности	малое	заметное	выраженное	резкое
Появление сильной усталости	при усиленной нагрузке	при обычной нагрузке	при облегченной нагрузке	без всякой нагрузки
Компенсация снижения работоспособности волевым усилием	не требуется	полностью компенсируется	не полностью	незначительно
Эмоциональные сдвиги	Временами снижение интереса к работе	Временами неустойчивость настроения	Раздражительность	Угнетение, раздражительность
Расстройства сна	Трудно засыпать и просыпаться		Сонливость днем	бессонница

Для начинающегося переутомления (1 степень) эти мероприятия включают упорядочение отдыха, сна, занятия физкультурой. Культурные развлечения. В случае легкого переутомления (2 степень) полезен очередной отпуск и отдых. При выраженном переутомлении (3 степень) необходимо ускорение очередного отпуска и организованного отдыха. Для тяжелого переутомления (4 степень) требуется уже лечение.

Вероятность возникновения несчастного случая повышается также, когда человек находится в состоянии монотонии вследствие отсутствия значимых информационных сигналов (сенсорный голод) либо вследствие однообразного повторения похожих раздражителей. При монотонии возникает ощущение однообразности, скуки, оцепенелости, заторможенности, "засыпания с открытыми глазами", отключения от окружающей обстановки. В результате человек не в состоянии своевременно заметить и адекватно отреагировать на внезапно возникший раздражитель, что в конечном счете и приводит к ошибке в действиях, к несчастным случаям. Исследования показали, что к ситуациям монотонии более устойчивы люди со слабой нервной системой, они дольше сохраняют бдительность по сравнению с лицами, обладающими сильной нервной системой.

4.2. Рабочая среда, стресс и факторы повышающие подверженность опасности на производстве

Рабочая среда. К числу параметров рабочей среды традиционно относят: освещение, шум, отопление и вентиляцию (Грэхем и соавт., 2003).

Освещение. Исследования позволили определить минимальный уровень освещения необходимый для многих производственных заданий. Подробную консультацию могут предоставить инженеры по освещению, но общие правила целесообразно привести.

а) Освещение места выполнения задания должно быть сфокусировано на самом предмете задания, если освещение направлено на рабочее пространство, окружающее предмет задания, у работника может развиваться усталость и потеря внимания.

б) Слишком контрастная освещенность предмета задания и окружающего рабочего пространства вызывает усталость глаз и может привести к несчастному случаю, поскольку для работника бывает трудно приспособиться к контрастному освещению при переходе из сильно освещенного в затемненное рабочее пространство.

в) Блики могут создать дискомфорт или привести к снижению остроты зрения работника. Их следует свести к минимуму, обеспечив, чтобы потоки света не были направлены непосредственно в глаза работника; нужно также убедиться, что рабочие поверхности не отражают свет.

г) Следует создать некоторое разнообразие визуальной обстановки, например, выкрасить стены в разные цвета или обеспечить вид на удаленные предметы, например вид из окна вдаль.

д) Даже если производственные цеха и офисы кажутся хорошо освещенными дневным светом через окна и стеклянные крыши, следует дополнить это освещение искусственным электрическим светом, поскольку некоторые места могут оказаться в тени. Тогда искусственное освещение станет хорошим дополнением дневного света.

е) Грязные стекла, стены или плафоны искусственного освещения значительно снижают освещенность рабочего помещения. Нужно следить, чтобы они поддерживались в чистоте.

Шум. Существует четыре негативных последствия избыточного шума на производстве.

а) **Глухота** - продолжительное пребывание в помещении с громким шумом вызывает у большинства людей глухоту, которая начинается с потери способности слышать высокие звуки.

б) **Производительность труда** - исследования показали, что простая механическая работа, не связанная с умственными усилиями, в условиях шума не становится менее производительной. Однако работа, требующая точности, сосредоточения внимания и быстрой реакции, в условиях шума может стать менее производительной. Например, в условиях шума менее производительными становятся расчеты и наблюдения, увеличивается число попыток и учащаются ошибки. Вероятно также, хотя это и не доказано однозначно, шум повышает число несчастных случаев.

в) **Раздражение** - практика показывает, что со временем работники могут привыкнуть практически к любому уровню шума, но они станут жаловаться на шум в случаях, если он:

1. носит случайный характер (особенно если он высокого тона);
2. очевидно не нужен, лишний;
3. неожиданный;
4. необъяснимый.

Раздражение, вызванное шумом, можно снизить, если давать соответствующие предупреждения перед тем, как он возникает, или объяснить его происхождение.

г) Нарушение коммуникаций – устные распоряжения могут быть плохо услышаны тем, к кому они обращены, или неправильно поняты из-за сильного шума.

Отопление и вентиляция.

Здесь особую важность имеют три фактора: температура, влажность и ток воздуха. Все эти факторы могут оказывать влияние на эффективность работы и комфортность рабочих условий.

а) **Температура** – на фабриках оптимальная температура для выполнения легкой работы составляет 10С (65 F), тогда как большинство людей чувствуют себя комфортно при температуре от 15 до 20С. Тяжелую работу лучше выполнять при температуре в диапазоне от 12 до 15С. В офисах комфортная температура составляет от 19 до 23С.

б) **Влажность** – приобретает особую важность только тогда, когда условия работы характеризуются избыточной влажностью или чрезвычайной сухостью. В первом случае работники жалуются на духоту, во втором – на сухость в носоглотке.

в) **Ток воздуха** – общепринятым считается мнение, что доля комфортности пребывания в помещении тока воздуха в нем должен иметь скорость 10 м/мин. Если температура в помещении выше или ниже идеальной, ток воздуха должен быть быстрее

или медленнее, чем 10 м/мин. Для улучшения тока воздуха можно использовать вентиляторы или системы кондиционирования воздуха.

Неблагоприятное состояние перечисленных факторов, влияющих на комфортные условия труда, могут сочетаться, в результате создается то, что известно под названием «синдром нездорового помещения» (синдром – это набор различных симптомов заболевания). Этот термин часто применим к недавно построенным определенного типа офисным зданиям, оборудованным системой кондиционирования воздуха, встроенной отопительной системой, звукоизоляцией стен, стандартным дизайном и оформлением помещений, которые имеют тенденцию вызвать у работающих там людей головные боли, напряжение зрения, сонную депрессию (сонливость и апатию) и прочие мелкие недомогания.

Стресс во время работы.

Процесс адаптации зачастую бывает сопряжен со стрессом. Стресс, во-первых, представляет собой нервное состояние индивида, порожденное тем, что окружающая действительность в его восприятии существенно отличается от ожиданий. Такое расхождение вызывает неприятные ощущения, затянувшееся переживания которых, т.е. воспоминание и переосмысление, продолженное в воображении, и становится причиной нервно-психических расстройств. Во-вторых, стресс – это психологический процесс приспособления к такому состоянию организма, направленный на его самосохранение. Различают несколько видов стресса:

- 1) физиологический, вызываемый излишними физическими нагрузками;
- 2) психологический, обусловленный сложным отношением с окружающими;
- 3) информационный, порожденный избытком, недостатком или бессистемностью жизненно важной информации;
- 4) управленческий, обусловленный высокой ответственностью за последствия принимаемых решений, особенно в условиях недостатка времени;
- 5) эмоциональный, проявляющийся в ситуациях угрозы, опасности, неожиданной радости.

Основными источниками стрессовых ситуаций принято считать: во-первых, особенности трудового процесса (ритм, напряженность, однообразие, монотонность, отсутствие необходимых перерывов и т.п.);

Во-вторых, положение индивида в организации (высокое обычно связано со значительными нервными и физическими перегрузками, низкое – с малой престижностью,

плохими условиями труда, невозможностью реализовать себя, отсутствием должного уважения со стороны окружающих, неудовлетворительной заработной платой);

В-третьих, служебные конфликты, неблагоприятный морально-психологический климат в коллективе, отсутствие взаимной поддержки и помощи, плохие отношения с руководством (например, стресс может возникнуть, когда работник не получает от руководителя того, что необходимо, по его мнению, для работы);

В-четвертых, трудности согласования служебных и семейных отношений.

Во многих случаях имеет место одновременное действие нескольких этих факторов. Толчок стрессу дает какое-то из ряда вон выходящее событие, которое субъект начинает внутренне оценивать, и если последствия предполагаются негативными, возникает стресс. Он проявляется в состоянии тревоги, предчувствии опасности, физическом недомогании.

Человек начинает сопротивляться, искать способ преодоления ситуации путем изменения хода событий, внутреннего отношения к ним или того и другого одновременно. В краткосрочном периоде считается более эффективным сконцентрироваться на втором варианте (дать выход эмоциям – гнев, тревоге, потери уверенности в себе); в долгосрочном – на первом, т.е. решить проблему. На выбор характера действий влияют личные качества и ситуация, имеющиеся ресурсы, самостоятельность, возможность что-то сделать, поддержка со стороны.

В период стресса организм мобилизует все свои силы для сопротивления, которое продолжается, пока сила действия стрессора не превышает возможностей сопротивляться. В противном случае происходит истощение сил.

Стрессы имеют как позитивные, так и негативные аспекты. Некоторые работники положительно реагируют на стрессоры: они помогают им мобилизовать физические и эмоциональные ресурсы, и люди просто получают удовольствие от напряжения и провоцирующих ситуаций. В организме таких людей стресс способствует выбросу адреналина в кровь, который необходим для поддержания интенсивного выделения энергии, что позволяет им одновременно решать несколько неотложных проблем. Однако продолжительная подверженность стрессу может вызвать крайнюю степень усталости, раздражительность, физические недомогания, например головную боль или кожные высыпания, бессонницу и, возможно, агрессивность по отношению к коллегам.

Индивидуумы физиологически реагируют на стресс. При возникновении ситуации в организме человека происходит выброс гормонов, которые заставляют кровь отливать от кожи и органов пищеварения, в ток крови попадают глюкоза и жиры, дыхание

учащается. Благотворно или негативно это влияние зависит от сути ситуации и ее продолжительности – первоначальное возбуждение может быстро развиваться в серьезное длительное недомогание.

Стрессы во время работы могут быть вызваны:

а) неуверенностью в том, каким рабочим заданиям следует отдать предпочтение. И попыткой выполнить одновременно (и безуспешно) их все;

б) нечеткостью формулировок в должностных обязанностях и руководящих циркулярах, что приводит к неразберихе в распределении работы между работниками;

в) чувством собственной неадекватности и небезопасности;

г) разочарованием от невозможности довести до конца свои дела;

д) недостатком коммуникаций с вышестоящим руководством.

Противоречивыми указаниями и требованиями, возлагаемыми руководителями, которые ставят нереальные цели. Например, менеджер-технолог может требовать высокого качества продукции от конкретного участка производства, в то время как бухгалтерии, в свою очередь, настаивает на том, чтобы руководитель этого участка резко снизил операционные расходы;

е) плохими взаимоотношениями с коллегами по работе;

ж) сверхнагрузкой, которая может быть количественной и выражаться либо в большом объеме работы, или качественной, т.е. слишком сложной для выполнения. Более того, длинный рабочий день часто бывает связан с недостаточным питанием, недостатком квалификации и недостаточным отдыхом.

Симптомы стресса могут быть физическими, психологическими и/или поведенческими. Физические проявления стресса включают неутомимость, гиперактивность, нетерпеливость, высокое кровяное давление, головные боли, потерю веса и жалобы на кожные высыпания. Стресс может также спровоцировать и другие заболевания, вызванные сопутствующими ему избыточными курением, употреблением алкоголя, недоеданием и т.д. В экстремальных ситуациях могут возникнуть тяжелое истощение, судороги и спазмы, боли в спине и пояснице.

Вероятно, наиболее четким индикатором неспособности справиться с ситуацией, является беспокойство. Оно негативно сказывается на способности человека сконцентрироваться и расслабиться, создает раздражительность. Рождает недомогание и чувство стеснения, дискомфорт. Это отражается и на восприятии – работник, находящийся под влиянием стресса, становится нерациональным, эмоционально неустойчивым и исключительно подозрительным. Работники, испытывающие вызванную стрессом ус-

талость, демонстрируют неповоротливость, неспособность четко мыслить или выполнять работу в течение длительного периода времени.

Нормальный ход выполнения работы нарушается, когда индивидуумы испытывают влияние стресса высокой степени. Некоторые становятся антагонистами, другие замыкаются в себе. Напряжение, утомление и беспокойство часто приводят к резким проявлениям враждебности и агрессии. Работники становятся слишком чувствительными к критике и все более неспособными нормально общаться с друзьями и коллегами по работе. Нарушается режим сна, возникают дневная усталость. Общее ухудшение состояния работника может привести к частым простудам, нарушениям пищеварения и прочим недомоганиям. Учащаются ошибки в рутинной работе. У подтвержденных стрессу людей учащаются также аварии. Многие стараются справиться со стрессом, принимая транквилизаторы (или антидепрессанты), больше курят (с последующими проблемами для здоровья) или начинают чаще употреблять алкоголь. Среди людей, подвергающихся стрессам, более распространены семейные и прочие бытовые неурядицы.

а) Передача части обязанностей подчинены, что позволит избегать перегрузок.

б) Опережающее решение о прекращении особо стрессообразующего вида деятельности, например, принятие сознательного решения покинуть собрание, если там будут обсуждать особо спорные вопросы, или определить заранее свою максимальную дневную нагрузку и никогда не переступать намеченной границы.

в) Ведение дневника стрессов для фиксации всех стрессовых событий, чтобы затем попытаться выявить черты и причины.

г) Сознательное расслабление.

д) Освоение методов утверждения своей личности и/или методик психологического самопознания, таких, как транзакционный анализ.

е) Реструктуризация должностных обязанностей с целью устранения особо стрессообразующих элементов с последующим равномерным распределением этих элементов среди всего штата.

Общепризнанно, что угрозы на работе становятся одной из основных причин стресса. Запугивание может быть специфической чертой характера того, кто прибегает к нему, оно также может быть вызвано внешними обстоятельствами, которые заставляют руководителя прибегать к подобным методам. Примерами факторов, способствующих проявлению запугивания и грубости, могут служить:

1. распространение в организации жестокой грубой культуры руководства, основанной на «мачизме» (от исп. Macho – крепкий, сильный, грубый);
2. жесткие требования достижения установленного уровня производительности труда, резкого снижения затрат, исходящие сверху;
3. представление менеджера, что поставленные перед его отделом задачи можно выполнять быстрее, используя угрозы и грубость;
4. осуществление в организации мероприятий по сокращению персонала, реструктуризация, устранению лишних управленческих уровней, реинжинирингу и т.д.

Проявлениями запугивания являются грубые, бранные выражения, угрозы физического насилия, использование жестов и телодвижений, сексуальные домогательства, оскорбления и угрозы на расовой почве или в связи с возрастом, постоянная критика и высмеивание как публичное, так и наедине. К методам запугивания на работе можно также отнести:

1. сбор жалоб других сотрудников на «жертву» запугивания;
2. принижение вклада сотрудника в работу организации;
3. поручение сотруднику такого задания, которое он заведомо и по уважительной причине не в состоянии выполнить удовлетворительно, а затем распространение мнения о его некомпетентности;
4. снятие с работника обязанностей и использование его только на «грязной» работе, поручение ему только унижительных заданий;
5. сокрытие информации от сотрудника или намеренная передача неверной информации;
6. попытка помешать сотруднику выполнять должностные обязанности, саботирование;
7. установление чрезвычайно жестокого контроля, надзора за жертвой;
8. увеличение объема работы жертвы или установление нереальных сроков ее исполнения.

Ментальными последствиями запугивания могут стать депрессия, беспокойство, неспособность сосредоточиться, потеря уверенности в своих силах и мотивациях, а также чувство злости и враждебности по отношению к коллегам и компаниям – работодателю. Физически последствия запугивания аналогичны последствиям страха и крайнего стресса: бессонница, усталость, головные боли, кожные высыпания, язвенная болезнь и т.д. в организациях, где широко распространено запугивание, часты случаи

прогулов. При этом снижается общая эффективность деятельности такой организации. Возможными решениями данной проблемы могут стать:

1. изменение организационной культуры;
2. назначение одного из работников компании доверенным лицом, с которым жертвы запугивания могут сугубо конфиденциально обсудить свои проблемы и жалобы; назначенный сотрудник должен иметь прямой доступ к исполнительному директору или управляющему компании;
3. внедрение официальных процедур подачи и рассмотрения жалоб, специально предназначенных для борьбы с запугиванием;
4. скорейший перевод жертв запугивания на другую работу в компании;
5. собеседование с теми, кто допускает запугивание, с последующим применением к ним мер дисциплинарного воздействия, если их поведение не меняется к лучшему.

Подверженность несчастных случаев и травмам на производстве.

Несчастный случай в процессе работы – это незапланированное происшествие, которое происходит в ходе запланированной работы и фактически или потенциально вредоносно для работника. Во время Первой мировой войны исследование, проведенных на фабриках по изготовлению боеприпасов, привели к появлению понятия подверженности несчастным случаям. Оно означает, что некоторые работники в большей степени подвержены несчастным случаям, чем прочие, независимо от характера работы и окружающей трудовой среды. Начальные исследования показали, что большая часть несчастных случаев происходила с очень малой группой работников, члены этого меньшинства затем были названы группой риска.

Более поздние исследования не полностью подтвердили эти выводы. Например, часто оказывалось, что работники, которых можно отнести к группе риска в один период времени, могут вполне безопасно работать в другие периоды, а их место занимают работники, которые до этого работали практически без несчастных случаев. Для иллюстрации этого предположения было проведено обследование около 30 тыс. американских водителей автобусов, показавшее, что аварийные водители в течение трех лет становились безаварийными. И наоборот, те водители, которые отличались безопасной ездой в первый период, т.е. те, на счету кого было одно дорожно-транспортное происшествие или вообще ни одного, во второй период становились аварийными, на их долю приходилось не менее 96,4% всех аварий, имевших место в обследуемой группе.

Эти результаты можно объяснить, с одной стороны тем, что вероятность стать подверженным случаем (авариям) в основном обуславливается случайными факторами и поведением других людей, нежели наследственностью работника. С другой стороны, статистика несчастных случаев показывает, что даже в разные периоды одни и те же работники имеют подверженность несчастным случаям выше среднего, но только если их работа не поменялась. В настоящее время общепринятой точкой зрения является то, что подверженность несчастным случаям при переходе работника на новую работу чрезвычайно редка, т.е. работник «не тащит» за собой на новое место свое невезение скорее подверженность несчастным случаям – это результат неблагоприятного взаимодействия работника и его рабочей ситуации. Таким образом, если вообще существует подверженность несчастным случаям, она обусловлена следующим (Беннетт, 2003):

1. работник не подходит для данной работы или имеет недостаточную подготовку для ее выполнения.
2. временные факторы, такие как разочарования, беспокойство, неважное самочувствие и состояние здоровья.
3. существует, хотя и очень небольшое, число работников, наследственно подверженных несчастным случаям.

Другие теоретические подходы к объяснению различий в степени подверженности несчастным случаям в разных организациях и среди разных работников гласят:

- а) **Принцип домино**, предполагающий, что несчастные случаи, как правило, происходят в результате следующей предсказуемой серии независимых стадий, включающих: а) небезопасную трудовую среду, б) индивидуальную вину и в) опасное действие.
- б) **Ситуационная теория** несчастных случаев, т.е. гипотеза о том, что несчастные случаи, как правило, являются результатом провала (сбоя) рабочих систем, а не поведению работников или индивидуальной подверженности риску.

Факторы, устойчиво повышающие подверженность опасности, несчастным случаям и травмам на производстве.

Функциональные изменения в нервной системе или других органах, имеющие болезненный характер, который хотя и не вызывают полной нетрудоспособности, но воздействуют на поведение человека, повышая подверженность опасности (редечные заболевания, сахарный диабет, периодические приступы слабости, головные боли, бессонница, подавленность, депрессия, раздражительность и т.п.). **Различные изъяны органов чувств**, например частичная потеря зрения, глухота и т.п., устойчиво повышают

подверженность опасности. *Нарушения связи между сенсорными и двигательными центрами отделов нервной системы* приводит к тому, что человек не способен с должной быстротой и точностью реагировать на внешнее воздействие, что играет главную роль в возникновении несчастных случаев. Неточные, поспешные или запаздывающие действия и движения – причина многих травм. *Подверженность опасности усиливают дефекты, возникающие в согласованности, координации движений*, что проявляется в неловкости. Мышцы, выполняющие те или иные движения, управляются из различных двигательных центров коры головного мозга. У многих людей деятельность этих центров протекает с недостаточной согласованностью. В результате этого при выполнении рабочих действий, состоящих из сложных, комбинированных движений, можно наблюдать некоторую разорванность: временами человек как бы теряется, пропуская некоторые движения, зато появляются лишние, совсем не нужные для этой операции: в таких случаях несогласованность движений сочетается с дефектами внимания и состояния эмоционально стесненности. Людей с неуверенными движениями по возможности не следует использовать на опасных и сложных работах.

На подверженность опасности влияют такие врожденные свойства нервной системы, как её слабость и инертность. Слабая нервная система характеризуется повышенной восприимчивостью к любым раздражителям, повышенной утомляемостью, снижением работоспособности в напряжённых ситуациях, повышенной эмоциональной неустойчивостью и склонностью к состоянию «стресса кролика», к растерянности и страху. Слабая нервная система обуславливает проявление темперамента меланхолика. Инертная нервная система характеризуется малой скоростью протекания психических, мыслительных процессов, низкой скоростью движений, замедленностью переключения внимания с одного вида деятельности на другой, вследствие чего человек в сложных ситуациях не успевает сориентироваться, принять решение и выполнить нужные действия. Для профессий, где высока вероятность возникновения экстремальных ситуаций, требующих быстрого решения (диспетчеры аэропорта, диспетчеры энергосистем, операторы АСУ, лётчики, водители и т.п.), люди со слабой или инертной нервной системой могут быть аварийно опасны: погибнут сами и погубят других. Таким образом, учёт свойств нервной системы и особенностей темперамента важен для снижения числа аварий в указанных профессиях.

Устойчиво повышают подверженность несчастным случаям пагубные пристрастия к алкоголю, наркотикам, которые отрицательно влияют на мышление, поведение и другие сферы психической жизни человека.

Повышают подверженность травмам неудовлетворённость человека своей работой, отсутствие интереса к ней, так как в этом случае он не способен психологически сосредоточить своё внимание на точном выполнении трудовых действий и возникает вероятность нервных опасных действий.

Факторы, временно повышающие подверженность опасности.

Неопытность, недостаточная профессиональная подготовленность часто бывает причиной травм. Неопытность приводит к повышению вероятности ошибок, вызывающих несчастные случаи, к переживанию неуверенности, тревоги вследствие осознания того, что могут произойти ошибки. И это постоянное нервное напряжение приводит к быстрому утомлению и к появлению новых ошибок. Повысив свой профессионализм, накопив опыт, человек гораздо меньше подвержен опасности несчастного случая.

Неосторожность, проявленная даже в течение небольшого промежутка времени, может иметь трагические последствия. Действия работника можно считать неосторожными, если он невнимателен при выполнении работы, требующей концентрации внимания, переключает его на посторонние предметы и явления или на свои мысли и переживания, не связанные с работой, если не согласует свои движения и поступки с требованиями ситуации и особенностями производимого процесса, если по какой-либо причине не пользуется защитными приспособлениями. Способность человека к осторожности, осмотрительности проявляются в следующих сферах: рациональное управление своим вниманием; правильное использование, когда необходимо, сознательного контроля за своими трудовыми действиями, а когда возможно и допустимо, опора на выработанные автоматические навыки; дисциплинированность, точность использования средств защиты, поддержание порядка на рабочем столе, контроль за исправностью оборудования.

Опасность несчастных случаев возрастает при воздействии следующих неблагоприятных факторов: информационные помехи и информационная перегрузка (человек не смог верно принять нужную информацию и это привело к ошибке), либо информационная недогрузка (информация отсутствовала или была недостаточна для выбора правильного действия, либо человек потерял бдительность в монотонных условиях отсутствия значимой информации) выступают как факторы риска при приёме информации; факторы **риска при обработке информации** (неадекватность восприятия, отрицательные установки, предубеждения и пр.); факторы **риска при принятии решений и реализации решений** (недостаток информации, лимит времени на принятие решения, неадекватность сенсомоторных реакций, затруднённость действий вследствие неудоб-

ного оборудования, неудобного рабочего места, и т.п.). Указанные факторы могут играть не только временную роль в повышении риска несчастных случаев, а порой и длительно усиливает риск вследствие эргономического несоответствия оборудования, техники, средств отображения информации, объема информационного потока и пр. психологическим возможностям и способностям человека по приёму, переработке информации, реализации действий. В этом случае для повышения надёжности работы человека и техники, для снижения числа несчастных случаев необходимо осуществить эргономическую оптимизацию оборудования, рабочего места, оптимизацию информационной нагрузки.

Подверженность несчастным случаям зависит от **функционального состояния человека**. Под функциональным состоянием понимают комплекс характеристик физиологических процессов, определяющих уровень активности органов и систем организма, особенности жизнедеятельности, работоспособности и поведения человека. **Психическое состояние** – целостная характеристика психической деятельности за определенный промежуток времени, показывающая своеобразие протекания психических процессов в зависимости от отражаемых явлений окружающего мира, предшествующего состояния и психических свойств личности. В группе психических состояний особо выделяют **эмоциональные состояния**.

Интересно, что рост работоспособности может быть вызван не только положительными, но и отрицательными эмоциями. С другой стороны, положительные эмоции могут быть причиной понижения работоспособности, надёжности в работе. Например, К.К. Платонов приводит примеры гибели лётчиков при посадке самолета на аэродроме в результате снижения бдительности из-за положительных эмоций. Некоторые эмоциональные состояния (например, сильная ярость) могут стимулировать резкое повышение работоспособности, связанной с большими физическими нагрузками, и понижение эффективности некоторых видов операторского труда, работы корректоров, и др.

Выделяют эмоциональное возбуждение, эмоциональное напряжение и эмоциональную напряжённость. **Эмоциональное возбуждение** – активизация различных функций организма в ответ на эмоциональные (т.е. стимулирующие эмоции) факторы. Эмоциональное возбуждение обычно не связано с активными волевыми действиями. **Эмоциональное напряжение** – состояние, характеризующее активизацией различных функций организма в связи с активными волевыми актами, целенаправленной деятельностью или подготовкой к ней, ожиданием какой-либо деятельности или опасности. Эмоциональное возбуждение и напряжение может перерасти в **эмоциональную на-**

пряжённость - состояние, характеризующееся такой степенью эмоциональных реакций, которая вызывает временное понижение устойчивости психических процессов и профессиональной работоспособности. Таким образом, если возбуждение и напряжение представляют собой процессы усиления многочисленных функций организма и это биологически целесообразно, то при напряжённости возникает выраженная диссоциация, дискоординация функций организма, снижение надёжности, продуктивности в работе или полная утрата работоспособности. **Напряжённость** может проявляться в различных формах: в **тормозной форме** в виде заторможенности вплоть до полного ступора; в **возбудительной, импульсной форме** с ошибочными, неосмысленными, хаотическими действиями «наоборот»; в **диффузной форме**, сочетающей, чередующей вышеописанные два типа напряжённости. Наиболее характерными проявлениями напряжённости являются временное ухудшение восприятия, уменьшение объема внимания, памяти, ошибочное, искажённое воспроизведение в памяти, снижение логичности, критичности мышления, вплоть до абсурдности, резкое ухудшение координации, точности, быстроты действий.

При преодолении напряжённости перечисленные нарушения исчезают. Способность к действиям без напряжённости или, наоборот, предрасположенность к развитию состояния напряжённости определяются уровнем эмоциональной устойчивости человека, особенностями нервной системы.

Как эмоциональное состояние может быть рассмотрена **фрустрация**, вызываемая объективно неопределёнными препятствиями, трудностями на пути к достижению желаемой и очень важной цели. Состояние фрустрации, кроме различных физиологических и психологических реакций по типу эмоциональной напряжённости или нервного «срыва», проявляется также в агрессивности, подчёркнутой враждебности в поведении, выраженной грубости, желании «сорвать на ком-то зло» (агрессивная фрустрация). Но фрустрация иногда проявляется и в противоположных реакциях: депрессия, понижение активности («руки опускаются»), самобичевании, обвинении себя в неудаче («я во всём виноват, бить меня некому», «я ни на что не гожусь» и т.п.) или же в особых формах капризного поведения. Одно из характерных её проявлений состоит в упрямом повторении бесплодных действий, в повторении ошибок, приводящих к несчастным случаям. Однажды пережитый несчастный случай часто вызывает такое остаточное психическое, фрустрирующее воздействие, которое ещё больше увеличивает подверженность опасности. Так, человек, пострадавший однажды от несчастного случая на какой-то определённой фазе рабочего процесса, может постоянно испытывать при приближении

этой фазы неопределённое чувство страха, депрессии, а появляющаяся вместе со страхом неуверенность движений может вновь и вновь приводить к ошибкам, которые способны повлечь за собой повторение несчастного случая. Статистика подтверждает, что среди лиц, переживших несчастный случай, часто бывают повторные травмы. Для снятия остаточных фрустрирующих следов пережитой травмы может быть полезно своевременно проверенные психотерапия у опытного психолога.

Подводя итог вышеизложенному, отметим следующие общие методы снижения опасности, нежелательных последствий, обусловленных психологическими факторами риска:

- 1) Проведение профилактических и охранных мероприятий;
- 2) Эргономическая оптимизация, оборудованная, рабочего места, информационной нагрузки в соответствии с психологическими возможностями людей по приёму и обработке информации, принятию решения и реализации действий;
- 3) Профотбор и отсев профессионально непригодных лиц для тех или иных профессий;
- 4) Устранение несоответствия структуры деятельности психофизиологическому состоянию человека: а) профилактика зрительных и психоэмоциональных перенапряжений, б) профилактика переутомлений, в) профилактика монотонии;
- 5) Совершенствование структуры личности работников:
 - а) повышение профессиональной компетентности и опыта, в том числе тренировка профессионального поведения в аварийных и экстремальных ситуациях (на тренажерах);
 - б) повышение эмоциональной устойчивости и способности к самоуправлению, саморегуляции своего эмоционального состояния и поведения (соответствующая психологическая тренировка и овладение аутотренингом и др. методами саморегуляции);
 - в) повышение ответственности, дисциплинированности, готовности выполнять требования безопасности труда;
 - г) улучшение развития, тренировка внимания, памяти, мышления и управление автомобилем и к ошибкам при выполнении маневра на скользком участке, когда автомобиль неожиданно для водителя не будет воспринимать управляющих воздействий и вместо поворота будет продолжать движение прямо.

Ключевые термины

Работоспособность

Рабочая среда

Переутомление

Фазы работоспособности

Стресс

Усталость

Состояние утомления

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определение термину «усталость» («утомление»). Сформулируйте законы утомления.
2. В чем физиологический смысл усталости?
3. Что такое работоспособность? Перечислите её фазы.
4. На чем базируется утомление? В чем проявляется психическое утомление?
5. Охарактеризуйте степени переутомления (по К. Платонову).
6. Что традиционно относят к числу параметров рабочей среды? Дайте развернутую характеристику этим параметрам.
7. Что такое стресс? Какие виды стресса существуют? Почему угрозы на работе становятся одной из основных причин стресса?
8. Чем обусловлена подверженность несчастным случаям на работе?

Тесты:

1. Выделяют следующие виды работоспособности:

потенциальная

оптимальная

фактическая

общая

2. В процессе выполнения работы человека проходят следующие фазы работоспособности:

вработываемости

мобилизация

компенсации

утомления

3. К числу параметров рабочей среды традиционно относятся:

освещение

шум

отопление

вентиляция

4. Существует ряд негативных последствий избыточного шума на производстве:

глухота

раздражение

снижение производительности

нарушение коммуникаций

труда

5. Различают следующие виды стресса:

управленческий

физиологический

эмоциональный

информационный

Верно или неверное следующее утверждение?

1. Частый подъем легких грузов вызывает меньшую усталость, чем редкий тяжелых грузов.
2. При фазе, компенсации в процессе выполнения работы человек (работник) допускает сбои в работе.
3. Состояние утомления у работника может наступать начиная с фазы субкомпенсации в процессе выполнения работы.
4. Блики могут привести к снижению остроты зрения работника.
5. Большинство работников чувствуют себя комфортно при температуре от 15⁰ до 20⁰ С.

Литература:

1. Батаршев А.В. Личность делового человека: социально-психологический аспект. – Дело, 2003. – 384 с.
2. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности. Учебное пособие для вузов. – М.: ПЕР СЭ, 2001. – 511 с.
3. Курганов В.М. Психология управления. Автотранспортная психология. Учебное пособие. Под ред. Шикуна А.Ф. – М.: «Приор-Издат», 2004. – 144 с.

Глава 5. Мотивация трудовой деятельности

5.1. Мотивационная сфера личности. Потребности и интересы как детерминанты трудового поведения

Трудовое поведение членов общества определяется взаимодействием различных внутренних и внешних побудительных сил. Внутренними побудительными силами являются потребности и интересы, желания и стремления, ценности и ценностные ориентации, идеалы и мотивы. Все они представляют собой структурные элементы сложного социального процесса мотивации трудовой деятельности.

В психологии управления выделены четыре основные управленческие функции: планирование, организация, мотивация и контроль. Центральной из них является *функ-*

ция мотивации, требующая особого подхода и внимания менеджера; так как именно здесь в наибольшей степени обнаруживает себя человеческий фактор.

Мотивация является основным звеном мотивационной сферы личности, в современной психологии это понятие рассматривается в двойном значении. Первое значение определяет *мотивацию как систему факторов, детерминирующих поведение человека (мотивы, намерения, интересы; потребности; цели)*. Второе значение усматривает в *мотивации фактор, стимулирующий и поддерживающий поведенческую активность*. Мы будем придерживаться первого значения этого понятия, поскольку оно принято большинством психологов. Исходя из этой позиции, можно дать следующее определение понятия «мотивация».

Мотивация – это совокупность мотивов, побуждающих активность индивида и определяющих ее направленность.

Любая активность человека предполагает инициативное воздействие на окружающую среду, на других людей и самого себя, зависит от мотивов поведения, мировоззрения, ценностных ориентации, характера и темперамента. Эта активность может иметь разную направленность (быть социально полезной, прогрессивной или, наоборот, вредной, наносящей моральный и материальный ущерб другим людям).

Активность и направленность личности предполагают стремление к достижению личностных целей и целей организации. Достижение целей возможно при выполнении намеченных задач (личностных, корпоративных, общественных). Поэтому мотивацию иногда понимают как систему факторов, способствующих выполнению определенных задач, как процесс побуждения себя и других к деятельности, направленной на достижение личностных целей организации.

Под мотивом обычно понимают побуждение к активности и деятельности личности, социальной группы, общности людей, связанное со стремлением удовлетворить определенные потребности.

Формирование внутренних побудительных сил трудового поведения представляет суть процесса мотивации трудовой деятельности. Мотиваторами можно назвать основания или предпосылки мотивации. Они определяют предметно-содержательную сторону мотивации, ее доминанты и приоритеты. Мотиваторами выступают стимулы социального и предметного окружения либо устойчивые потребности и интересы.

Потребности в самом общем виде можно определить как заботу индивида об обеспечении необходимых средств и условий для собственного существования и самосохранения, стремление к устойчивому сохранению равновесия со средой обитания

(жизненной и социальной). Существует множество классификаций человеческих потребностей, основанием которых выступают: специфический объект человеческих потребностей, их функциональное назначение, вид реализуемой деятельности и т.д.

Существует множество социальных и моральных потребностей, которые изучаются и учитываются в социологии с разных точек зрения. Определенная их часть имеет непосредственное отношение к проблеме мотивации труда, они обладают конкретными мотивационно-трудовыми значениями. Среди них можно выделить следующие: *потребность в самоуважении* (добросовестная трудовая деятельность независимо от контроля и оплаты труда ради положительного мнения о себе как о человеке и работнике); *потребность в самоутверждении* (высокие количественные и качественные показатели в труде ради одобрения и авторитета, похвалы, положительного отношения к себе со стороны других); *потребность в признании* (направленность трудового поведения на доказательство своей профессиональной пригодности и способностей вообще или в условиях жесткого контроля за качеством работы, аттестации рабочих мест на протяжении испытательного срока); *потребность в социальной роли* (хорошая работа как способ «быть кем то», доказательство своей необходимости для окружающих, занятие достойного места среди них); *потребность в самовыражении* (высокие показатели в работе на основе творческого отношения к ней; работа как способ получения каких то идей и знаний, проявление индивидуальности); *потребность в активности* (трудовая деятельность как самоцель, стремление к поддержанию здоровья через активность); *потребность в продолжении рода и самовоспроизводстве* (особая ценностная ориентация на такие цели, как благополучие семьи и близких, повышение их статуса в обществе; реализация через результаты труда сублимированного стремления к созиданию и наследованию чего либо); *потребность в досуге и свободном времени* (предпочтение работать меньше и иметь больше свободного времени, установка на работу как на ценность, но не как на основную цель в жизни); *потребность в самосохранении* (потребность работать меньше и в лучших условиях, даже небольшую зарплату, в целях сохранения здоровья); *потребность в стабильности* (восприятие работы как способа поддержания существующего образа жизни, материального благополучия, неприятие риска); *потребность в общении* (установка на трудовую деятельность как на возможность общения); *потребность в социальном статусе* (четко выраженное подчинение трудовой деятельности целям карьеры с положительным или отрицательным эффектом для самой работы; карьера как решающий мотив поведения во взаимоотношениях с други-

ми); *потребность в социальной солидарности* (желание «быть как все», добросовестность перед партнерами, коллегами).

Потребности играют одну из важнейших ролей в общем процессе мотивации трудового поведения. Они стимулируют поведение, но только тогда, когда осознаются работниками. В этом случае они принимают конкретную форму – форму интереса к тем или иным видам деятельности, объектам и предметам. *Интерес* – это конкретное выражение осознанных потребностей. В отличие от потребности интерес направлен на те социальные отношения, от которых зависит удовлетворение нужд работника. Если потребности показывают, что нужно человеку для его нормальной жизни, то интерес отвечает на вопрос, как действовать, чтобы удовлетворить данную потребность.

Таким образом, специфической чертой интереса выступает деятельное отношение к использованию условий существования субъекта, в то время как потребность выражает состояние необходимости овладевать этими условиями. Содержанием интересов выступают предметы и объекты, овладение которыми позволит удовлетворить те или иные потребности субъектов.

Носителями потребностей и интересов выступают различные общности, общество в целом, классы, социальные группы, регионы, трудовые организации, а так же отдельные работники. В число субъектов потребностей и интересов входят все субъекты хозяйствования, имеющие определенные функции и цели в системе общественного разделения труда. Каждому субъекту свойственна совокупность различных интересов.

Материальные интересы – это интересы к денежным и материально-вещественным средствам удовлетворения потребностей. Отсюда интересы работников к соответствующему уровню оплаты труда, размерам премирования, льготам и компенсациям за неблагоприятные условия труда, к режиму труда и удобным посменным графикам работы, к возможности получения жилья, хорошему медицинскому обслуживанию и т.д. Кроме того, интересы могут быть и *нематериальные*: к знаниям, науке, искусству, общению, культуре, общественно-политической деятельности и т.д.

Человек – существо социальное. В поведении он ориентируется на нормы, ценности и мнения реальной или воображаемой социальной общности, принимаемой им в качестве *референтной группы*. Одной из функций такой референтной группы является *нормативная функция*, проявляющаяся в мотивационной сфере, а именно в процесс мотивировки.

Мотивировка – это рациональное объяснение субъектом причин действий посредством указания на социально приемлемые для него и его референтой группы обстоятельства, побудившие к выбору данных действий.

Очень часто мотивировка сознательно используется человеком для маскировки действительных мотивов его поведения. В этих случаях она служит для него в качестве своеобразной психологической защиты, когда с помощью этой мотивировки действия и поступки оправдываются, приводятся в соответствие с нормативно задаваемыми обществом и личностными нормами поведения в данной конкретной ситуации.

Важнейшими элементами процесса трудовой мотивации являются ценности и нормы поведения. *Ценности* – это представления субъекта, общества класса, социальной группы о главных и важных целях жизни и работы, а также об основных средствах достижения этих целей. К ценностям относят все предметы и явления, которые обладают положительной значимостью в глазах общества, коллектива, личности. Мир ценностей многообразен и неисчерпаем, как многообразны и неисчерпаемы потребности и интересы общества.

Ценности бывают: материальные, духовные, социальные, политические и т.д. Они формируются на основе потребностей и интересов. Так, потребность в творчестве рождает интерес к творческому труду, который уже воспринимается как ценность. Но, формируясь на основе потребностей и интересов, ценности не копируют их. Они могут соответствовать содержанию потребностей, интересов, но могут и не соответствовать. Возможные совпадения, единство потребностей, интересов и ценностей или их противоречия связаны с тем, что сознание обладает относительной самостоятельностью. Специфическая активность сознания, его самостоятельность приводит к тому, что ценности – это не слепок потребностей и интересов, а идеальное представление, которое не всегда им соответствует. Например, исследования социологов из Санкт-Петербурга показали, что определенная группа инженеров, провозглашавших ценностью характер труда, в действительности не всегда проявляли практическую деловую активность. Данный случай – наглядное свидетельство того, что в конкретной ситуации истинные потребности и интересы не совпадают с провозглашенными ценностями.

Для разных социальных групп работников, отличающихся условиями и содержанием труда, профессией, квалификацией и другими социальными признаками, одни и те же объекты и явления могут иметь разную значимость. Так, для кого-то главным ориентиром поведения в сфере труда является материальное благополучие, для кого-то

важнее содержание труда, его творческая насыщенность, а кто-то превыше всего ценит возможность общения и т.д.

Направленность личности на те или иные ценности материальной или духовной культуры общества *характеризует ее ценностные ориентации*, служащие общим ориентиром в человеческом поведении. Если для человека важнейшей ценностной ориентацией является творческий характер труда, то некоторое время он может не думать о зарплате, условиях труда; если материальное благополучие, то он может пренебречь ради заработка другими ценностями.

Среди ценностей различают *ценности-цели* и *ценности-средства*. Часто их еще называют терминальные или инструментальные. *Терминальные* ценности отражают стратегические цели существования человека: здоровье, интересная работа, любовь, материальное благополучие и т.д. *Инструментальные* ценности представляют собой средства достижения целей. Это могут быть разные личные качества, способствующие реализации целей (чувство долга, сильная воля, умение держать слово и т.д.). А могут быть и убеждения личности (например, понимание нравственности или безнравственности, того или иного пути достижения цели).

Содержание ценностей в обществе зависит от его культуры, духовности, нравственности и общественного сознания. Специфической формой ценностей выступают *общественные идеалы*, т.е. представления о том, какими в обществе должны быть общественные отношения, работник.

Поведение работника, его мотивация обуславливается не только системой ценностей общества, трудовой организации (коллектива), но и *социальными нормами* – стихийно сложившимися или сознательно установленными правилами поведения. Если ценности задают то или иное направление поведения группы, человека, его мотивации, то нормы регулируют конкретные поступки, действия и их осмысливают. Так, если ценностью считается труд содержательный, разработанный и творческий, то нормой будет поиск такого места работы, которое предоставляет соответствующие условия этого труда. Неудовлетворенность высокообразованных работников малоквалифицированным и нетворческим трудом также следует считать нормой. Воздействие на трудовое поведение социальных ценностей и норм образует целую систему ценностно-мотивационного регулирования.

5.2. Строение мотивационной сферы и структура мотивов трудового поведения

Участвуя в трудовой деятельности, человек, как правило, имеет ряд разнообразных потребностей, интересов, ценностных ориентации. Они могут быть существенными или несущественными, разной степени значимости и актуальности. В ходе соотнесения потребностей, интересов, ценностей с трудовой ситуацией посредством мотивов осуществляется выбор наиболее значимых из них.

Сами по себе мотивы достаточно подвижны, поскольку складываются зачастую под воздействием эмоций человека, его темперамента. Более устойчивое отношение к ситуациям и объектам, характеризующее стабильную готовность к определенным действиям, выражается понятием «установка». Таким образом, «мотив» и «установка» близки по смыслу, хотя не являются полностью аналогами.

Мотивы в сфере труда выполняют разнообразные функции, которые реализуются в поведении работника. К этим функциям относятся следующие:

- *ориентирующая*, когда мотив направляет поведение работника в ситуации выбора вариантов поведения;
- *смыслообразующая*, когда мотив определяет собой субъективную значимость данного поведения работника, выявляя его личностный смысл;
- *опосредующая*, когда мотив рождается на стыке внешних и внутренних побуждений, опосредуя их влияние на поведение;
- *мобилизующая*, когда при необходимости мотив мобилизует все силы работника для реализации значимых для него видов деятельности;
- *оправдательная*, когда в мотиве заложено отношение индивида к должностному, к нормируемому извне образцу, эталону поведения, социальной и нравственной норме.

Следует различать истинные, реальные мотивы и провозглашаемые, открыто признаваемые. Первые – это мотивы-побуждения. Вторые – мотивы-суждения, функция которых заключается в объяснении себе и другим своего поведения. Открыто провозглашаемые мотивы в отличие от мотивов-побуждений часто называют мотивировками.

Деятельность человека обосновывается одновременно несколькими мотивами, так как человек включен в систему разнообразных отношений с предметным миром, с обществом, окружающими людьми, с самими собой. Группа ведущих мотивов, определяющих поведение работника, получила название *мотивационного ядра*. Оно имеет свою структуру, которая различается в зависимости от конкретных трудовых ситуаций. Среди таких ситуаций можно выделить следующие:

- ситуация выбора специальности или места работы;
- ситуация повседневной работы по данной профессии;
- ситуация конфликтная;
- ситуация перемены места работы или смены профессии;
- ситуация инновационная, связанная с изменением характеристик трудовой среды, и т.д.

Любая форма трудового поведения может быть раскрыта как внутренними причинами (психологическими свойствами субъекта), так и внешними условиями и обстоятельствами. В первом случае, когда говорят о мотивах, потребностях, намерениях, желаниях, интересах и т.д., мы имеем *диспозиционную мотивацию*. Во втором случае, когда речь идет о стимулах, исходящих из сложившихся ситуаций, мы имеем *ситуационную мотивацию*.

Если рассматривать мотивы в качестве диспозиций, то эти мотивы можно разделить на виды, названия которых аналогичны названиям потребностей – органические, материальные, социальные и духовные (рис. 5.1.). *Мотивационная сфера личности* имеет иерархическую структуру от диспозиций, основу которых составляют мотивы, желания, интересы, стремления и т.п., к потребностям, и от потребностей – к целям.

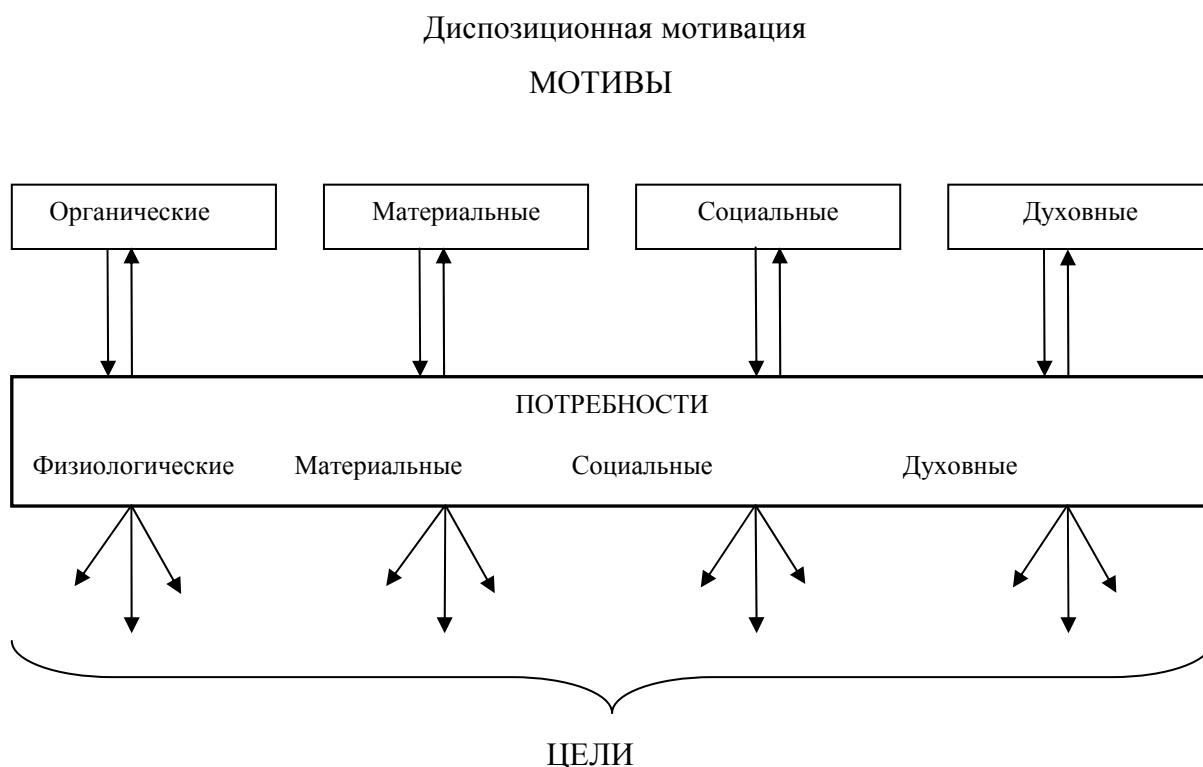


Рис. 5.1. Упрощенная схема строения мотивационной сферы человека.

В *ситуационной диспозиции* в качестве внешних мотиваторов выступают стимулы. В управленческой деятельности это область мотивирования и стимулирования. В

процессе *мотивирования* у исполнителей формируются внутренние психологические побуждения к трудовой деятельности: заинтересованность в труде, удовлетворенность трудом и т.п.

Заинтересованность в труде достигается за счет целого ряда мер административного характера (денежная компенсация разнообразных системы льгот, премирование и т.п.).

Исследования показали, что *удовлетворенность трудом* может быть обеспечена только на основе достигнутых результатов самого труда. Это означает, что усилия менеджера по формированию удовлетворительности трудом у работников должны быть направлены не на «воспитание» у них этого качества личности, а на создание условий достижения работниками эффективных способов работы, высоких результатов их деятельности.

5.3. Основные теории мотивации

Внутренние побуждения людей (потребности, мотивы) лежат в основе их поведения и профессиональной деятельности. Теории мотивации, основанные на внутренних побуждениях, называются *содержательными*. Основными из этих теорий являются концепция иерархии мотивов А. Маслоу и концепция мотивации Д. Мак-Клелланда.

Концепция иерархии мотивов А. Маслоу. Согласно данной концепции потребности личности подразделяются на пять основных групп, лежащих в основе пяти иерархических уровней потребностей (рис. 5.2.).

1. Физиологические потребности, необходимые для выживания организма. Они лежат в основе гомеостатической регуляции. К этим потребностям относятся потребность в пище, воде, отдыхе, сексуальном удовлетворении, жилище и т.п.

2. Потребности в безопасности, т.е. в защите от физических и психологических опасностей (защита от неустроенности, боли, гнева, страха и т.д.).

3. Социальные потребности (потребности в принадлежности) выражают желание человека иметь семью, друзей, принадлежность к определенной социальной группе, к стране, состоять в социальных контактах, вообще в социальных взаимосвязях.

4. Потребности в уважении (в уважении со стороны других и самоуважении, в компетентности, личностных качествах и достоинствах).

5. Потребности в самоактуализации (самовыражение) выявляются в реализации своих потенциальных возможностей и способностей, в понимании, в осмыслении и развитии собственного «Я».

Согласно концепции А. Маслоу, потребности каждого вышележащего уровня актуализируются тогда, когда потребности всех нижележащих уровней иерархии будут уже удовлетворены. Это положение справедливо для большинства людей, хотя встречаются иногда и исключения.

Выше было показано, что поведение и поступки людей полимотивированы. Это означает, что в определенные периоды развития личности могут доминировать потребности вполне определенного уровня иерархии, однако одновременно с этим на поведение людей в некоторой степени влияют и потребности других, более низких уровней иерархии.

Потребности 1-го и 2-го уровней иногда обозначают как потребности «нужды». Они обеспечивают выживание организма. Потребности более высоких уровней иерархии (особенно 4-го и 5-го) называют «потребностями роста», они обеспечивают развитие личности.

Процесс развития личности не ограничен, высший уровень мотивации (5-й уровень), по выражению А. Маслоу, «принципиально ненасыщаем». В концепции А. Маслоу введено понятие «актуализирующаяся личность». Это личность, которая старается превзойти достигнутый ею уровень развития, стремится к самосовершенствованию, к реализации личностного потенциала. Человек, по выражению А. Маслоу, «должен быть тем, кем он хочет быть». Эта потребность («был тем, кем можно быть») более развита у самоактуализирующейся личности, стремящейся реализовать свое «Я» в разных сферах деятельности (науке, политике, искусстве, бизнесе, профессиональной деятельности).



Рис. 5.2. Иерархические уровни потребностей по А. Маслоу

А. Маслоу сделано предположение, что средний человек удовлетворяет свои потребности примерно в следующей степени: 85% - физиологические; 70% - в безопасности и защите, 50% - в любви и принадлежности; 40% - в самоуважении и только 10% - в самоактуализации. Неважно, насколько высоко продвинулся человек в иерархии потребностей, если потребности более низкого уровня перестают удовлетворять, он возвращается на этот уровень и остается там, пока эти потребности не будут в достаточной мере удовлетворены.

В концепции Маслоу личность, находящаяся на 5-м высшем уровне иерархии потребностей, выбирает собственный путь самосовершенствования, стремясь стать тем, кем она может быть в жизни. Для самоактуализирующихся людей, по мнению Маслоу, характерны специфические черты (приводятся некоторые из них и сокращениями):

1. *Более эффективное восприятие реальности.* Самоактуализирующиеся люди видят действительность такой, какая она есть, а не такой, какой им хотелось бы ее видеть. Они более толерантны к противоречивости и неопределенности, чем большинство людей. Ожидание, тревога, стереотипы, ложный оптимизм или пессимизм оказывают на них меньшее влияние, чем на большинство людей.

2. *Приятие себя, других и природы.* Самоактуализирующиеся люди принимают себя такими, какие они есть. Они не отягощены чрезмерным чувством вины, стыда и тревоги, которое присуще другим людям.

3. *Непосредственность, простота и естественность.* Самоактуализирующиеся люди могут быть терпимы к принятой в различных образовательных учреждениях практике обучения, которую они считают неправильной и скучной. Но они, не колеблясь, отклоняют социальные нормы, если считают, что это необходимо.

4. *Центрированность на проблеме.* Они не эгоцентрированы, а скорее ориентированы на решение проблем.

5. *Независимость: потребность в уединении.* Потребность в уединении и уверенность в себе помогают им легче справиться с неудачами и жизненными невзгодами.

6. *Автономия: независимость от культуры и окружения.* Самоактуализирующиеся люди полагаются на собственный интеллектуальный потенциал и внутренние источники роста и развития.

7. *Свежесть восприятия.* Самоактуализирующиеся люди обладают способностью оценивать по достоинству самые обычные случаи в жизни, при этом ощущая новизну, удовольствие или же испытывая экстаз.

8. *Демократический характер.* Самоактуализирующиеся люди, как считает А. Маслоу, самые «демократические» люди. У них нет предубеждений, они уважают друг друга независимо от того, к какому классу, расе, религии, полу те принадлежат, каковы их возраст профессия и прочие показатели статуса.

9. *Креативность.* Маслоу обнаружил, что все без исключения самоактуализирующиеся люди обладают способностью к творчеству. Чтобы быть креативным, самоактуализирующемуся человеку необязательно писать книги, сочинять музыку или создавать живописные полотна. Маслоу, например, свою тещу считал самоактуализирующейся, хотя она не было ни писателем, ни артисткой. Но зато она в высшей степени творчески подходила к приготовлению супа. «В первоклассном супе гораздо больше творчества, чем во второстепенной поэзии», - писал Маслоу.

Концепция А. Маслоу играет важную роль в понимании мотивов трудовой деятельности. Руководителю она позволяет более качественно оценить систему мотивационных факторов, на основе которых реализуется мотивационная функция управления, позволяет уяснить также побудительные причины управленческой деятельности. Такие потребности, как социальное признание, уважение, самораскрытие, самореализация личности, являются наиболее мощными стимулами для феноменов лидерства, власти, доминирования, социального влияния. Эти потребности входят в высшие уровни иерархии, характерной особенностью которых является творческий характер их проявления, что особенно важно для лиц, занятых в управленческих звеньях организации.

Концепция мотивации Д. Мак-Клелланда. Д. Мак-Клелландом выделены три вида потребности: потребность во власти, потребность в успехе, потребность в причастности.

Потребность во власти. Эта потребность является приобретенной, развивается на основе обучения, жизненного опыта и состоит в том, что человек стремится контролировать действия других людей, оказывая на них существенное влияние. Люди с *высокой мотивацией властвования* делятся на две группы. Первую группу составляют те, кто стремится к власти ради властвования. Таких людей привлекает сама возможность командовать, властвовать над другими. Интересы организаций для таких людей чаще всего отодвигаются на второй план, иногда даже теряют смысл. Ко второй группе принадлежат те, кто стремится к власти для того, чтобы добиться решения групповых за-

дач организации. Добившись властных полномочий, такие люди ставят задачи перед группой и совместно участвуют в процессе достижения целей организации. Одновременно они ищут возможности оптимального мотивирования людей на достижения этих целей. Потребности власти для таких людей – это не стремление к властному самоутверждению ради удовлетворения своего тщеславия, а «стремление к выполнению ответственной работы по управлению другими людьми для решения организационных задач».

Потребность в успехе (мотивация достижений). *Потребность в успехе* может быть удовлетворена только путем доведения работы до успешного завершения. Человек, стремящийся к успеху, ставит перед собой более сложные задачи, желает получить о своей деятельности позитивные отзывы. Желание достичь успеха у руководителя проявляется в инициативном поведении, в стремлении к разумному риску. Если же у руководителя преобладает тенденция боязни неуспеха, то он уклоняется от участия в деятельности, которая связана с необходимостью проявлять инициативу и брать на себя ответственность. Линия поведения такого руководителя – это сведение к минимуму вероятности нанесения ущерба собственному престижу.

Потребность в успехе (мотивация достижений) является общей потребностью для большинства. Однако мера ее развития для разных субъектов различна. От степени развития этой меры зависит эффективность профессиональной деятельности, профессиональный успех делового человека в управленческой деятельности.

В концепцию Д. Мак-Клелланда Дж. Аткинсон ввел важное дополнение. *Потребность в успехе* согласно этому дополнению должна рассматриваться в комплексе с другой потребностью в *избегании неудачи*. Было выявлено, что для людей с сильной мотивацией достижения характерно стремление к успеху, а для людей с низкой мотивацией достижения – стремление избегать неудачи(неуспеха).

Это дополнение легло затем в основу разработанной Дж. Аткинсоном совместно с Д. Мак-Клелландом *теории субъективно предпочитаемого риска*. Согласно этой теории *мотивация достижений* и *мотивация избегания неудачи* определяют приемлемый для человека уровень рискованного поведения. Было открыто любопытное обстоятельство: люди с *высокой мотивацией достижения* (а к этой категории людей относится большинство руководителей) предпочитают не высокие, но и не низкие уровни риска, а некоторый средний его уровень. Они избегают слишком рискованных ситуаций, так как они содержат большую вероятность неуспеха. В то же время они избегают и ситуаций с минимальным риском, так как в этом случае нет возможности получить какие-

нибудь ощутимые результаты работы. Средний же риск для них вполне приемлем. Успех здесь во многом зависит от собственных усилий руководителя. Взаимосвязь уровней достижения успеха с уровнями рискованности показана на рис. 5.3. Из рисунка видно, что максимальному значению мотивации Достижения ($M_{\text{макс}}$) соответствует среднее значение рискованности ($P_{\text{средн}}$). Значениям же мотивации достижений от среднего уровня до максимального ($M_{\text{средн}} - M_{\text{макс}}$) соответствуют средние значения рискованности (значения от P_2 до P_3).

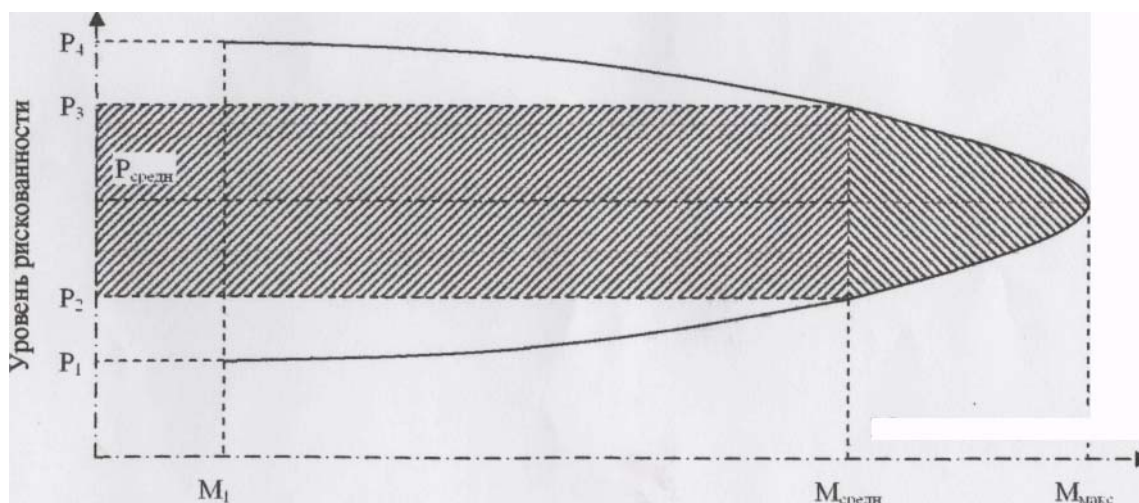


Рис. 5.3. Взаимосвязь мотивации достижений с уровнем рискованности

Таким образом, руководители с развитой мотивацией достижения имеют сильную тенденцию к выбору задач и целей некоторого среднего уровня рискованности. Успех дела здесь существенно зависит от личных усилий и способностей руководителя, хотя и предполагает определенную рискованность среднего уровня. Для лиц с низким уровнем мотивации достижения, что характерно для попустительского стиля руководства, обычным является низкий уровень рискованности (значения от P_1) до P_2). Одновременно с этим такие руководители, пуская дело на самотек, нередко выбирают высокий уровень рискованности (с позиции «будь, что будет»). На рисунке такой уровень рискованности обозначается отрезком от P_3 до P_4 .

Потребность в причастности. Данную потребность иногда называют *партисипативной* или *потребностью соучастия*. Она выражается в стремлении к культурным, дружественным отношениям с окружающими. Люди с высокой потребностью в причастности стремятся к установлению хороших отношений с окружающими, ожидают получить одобрение и поддержку со стороны коллег, а также лиц, стоящих выше их по

социальному статусу. Сотрудники с ориентацией на взаимоотношения с окружающими входят в активное взаимодействие не только с коллегами и подчиненными, но и с клиентами своей организации (фирмы).

Процессуальные теории мотивации не отвергают содержательных концепций. Они лишь подчеркивают, что содержательных концепции следует дополнить другими теориями, более полно раскрывающими поведенческие характеристики человека, на основе которых можно прогнозировать дальнейшие его действия и поступки.

Рассмотрим основные из этих теорий – теорию ожиданий теорию справедливости, теорию трудовых инвестиций и метод партисипативного управления.

Теория ожиданий. *Теория ожиданий* разработана В. Врумом. Она представляет собой оценку личностью вероятности определенного ожидаемого события. Основу этой теории составляют взаимосвязи по трем позициям.

Первая позиция: ожидание в отношении взаимосвязи затрат труда и результатов (З - Р). Если человек видит, что в этой зависимости существует прямая положительная связь, то его мотивация возрастает. Если же эта связь с обратным знаком (большие затраты, но результат низкий), то мотивация снижается.

Вторая позиция: ожидание в отношении взаимосвязи результатов и вознаграждения (Р - В). В ответ на достигнутые результаты сотрудник ожидает вознаграждения или поощрения. Если взаимосвязь прямая, положительная, как и в первом случае, то мотивация также возрастает. Если же взаимосвязь с отрицательным знаком, мотивация будет снижаться. Действительно, если, несмотря на большие старания и хороший результат работы, работник не получит никакого вознаграждения, его мотивация снижается. Если же его наградят, поставят в пример, выделят каким-либо образом, мотивация работника будет возрастать.

Третья позиция: субъективная валентность ожидаемого вознаграждения или поощрения. *Валентность – это предполагаемая ценность удовлетворения или неудовлетворения, возникающая вследствие определенного вознаграждения.* К примеру, за достигнутые успехи в трудовой деятельности сотруднику в качестве вознаграждения вручили современный фотоаппарат престижной марки. Субъективная валентность этого вознаграждения зависит от того, является ли данный сотрудник хотя бы любителем-фотографом. Если да, то его субъективная валентность достаточно высокая, например, он давно мечтал иметь фотоаппарат такой марки. И совсем другое дело, если сотрудник никогда не занимался фотографией, это его не интересует. Валентность в этом случае

будет низкой. К тому же у сотрудника возникает некоторая досада, что его коллеги плохо его знают, и т.п.

Общая мотивированность поведения индивида оценивается по формуле $M = (3 - P) \times (P - B) \times \text{валентность}$.

В практике работы руководителя, менеджера по управлению персоналом важно соблюдать три условия применительно к реализации теории ожидания:

добиваться соответствия между затрачиваемыми усилиями исполнителей и полученными результатами;

обеспечивать соответствие меры вознаграждения достигнутому результату;

выяснять, действительно ли вознаграждение за достигнутые результаты является для исполнителя валентным.

Теория справедливости. Основателем *теории справедливости* является С. Адаме. Ее сущность заключается в том, что субъективно определяют отношение полученного вознаграждения к затраченным усилиям и затем соотносят его с вознаграждением других людей, выполняющих аналогичную работу. Если они обнаружат несправедливость в отношении оценки своего труда, то будут стремиться уменьшить его интенсивность. Если же они узнают, что их личное вознаграждение выше, чем у других за аналогичную работу, то в большинстве случаев это не оказывает положительного стимулирующего влияния на повышение интенсивности труда. Казалось бы - невероятный результат. Но это так. Человек в таких случаях просто стремится сохранить интенсивность своей работы на достигнутом уровне.

На основе теорий ожидания и справедливости была создана мотивационная модель, названная по имени ее создателей *мотивационная модель Л. Портера и Э. Лоулера*. Центральным звеном этой модели является ожидание вознаграждения за результаты работы и осознание работником своей роли в процессе труда. Результативный труд ведет к росту удовлетворенности работника. Эта удовлетворенность опосредована как внутренним, так и внешним вознаграждением. К внутреннему вознаграждению относятся чувство удовлетворенности от выполненной работы и чувство высокой профессиональной компетенции. К внешнему вознаграждению относятся похвала, премии, продвижение по службе и т.п. Таким образом, удовлетворение является результатом внутренних и внешних вознаграждений с учетом их справедливости.

Основной вывод из этой теории результативный труд ведет к удовлетворению. Если раньше преобладала точка зрения, согласно которой работники вначале должны быть удовлетворены, тогда они будут результативно работать, то в модели Портера -

Лоулера реализован другой подход: менеджер должен быть озабочен тем, чтобы труд исполнителя был результативным, это приведет к удовлетворению.

Теория трудовых инвестиций. *Теория трудовых инвестиций* по своей сути близка к мотивационной модели Портера-Лоулера. Чем больше человек вкладывает самого себя в работу, т.е. чем больше «инвестирует» свою личность в свой труд, тем результативнее и мотивированнее становится этот труд. В этом заключается основной лейтмотив теории трудовых инвестиций. Труд становится мотивированнее, когда человек получает удовлетворение от работы. Эта удовлетворенность будет тем большей, чем больше личных усилий (вложений) вкладывается в работу.

Мотивированность и интенсивность труда, таким образом, находятся в прямой зависимости от накопленных трудовых инвестиций- в этом основной смысл данной теории. Она имеет большое практическое значение в деятельности руководителя. Инвестирование работниками своего труда способствует достижению корпоративных целей, созданию «корпоративного духа», что так свойственно, например, японскому менеджменту. Отсюда следует практический вывод: вложение трудовых инвестиций работниками необходимо поощрять, трудовые инвестиции являются одним из факторов повышения мотивации исполнителей и результативности деятельности организации.

Метод партисипативного управления. Следствием теории трудовых инвестиций стал *метод партисипативного, т.е. причастного, совместного, управления*. Сущность этого метода заключается в привлечении работников к организации управления, в том числе к принятию управленческих решений. Партисипативное управление является наиболее прогрессивной формой управления. Японский подход к организации управления основан именно на использовании метода партисипативности (соучастия), что дает достаточно высокие результаты в деятельности японских организаций. Единый корпоративный дух, система пожизненного найма работников, культивирование чувства сопричастности к организации (фирме), широкое делегирование полномочий исполнителям и другие меры воздействия и мотивирования персонала составляют основную тактику реализации этого удивительного метода - партисипативного управления.

Теория Ф.У. Тейлора. Теория Ф.У. Тейлора относится к наиболее ранним теориям мотивации труда (первое десятилетие XX в.) - Тейлор не был ни психологом, ни социологом. Будучи инженером, не имея никакого представления о мотиваторах, он решил выделить один из них - деньги. Обращаясь к человеческому фактору, он смог повысить мотивацию исполнительской деятельности рабочих, занятых простыми операциями, за счет введения сдельной оплаты, добившись в отдельных случаях повышения

производительности труда в 10-20 раз. Тейлор полностью отвергал социально-психологические факторы повышения трудовой активности рабочих. Такие понятия, как «удовлетворенность трудом», «творчество», «трудовая мотивация», ему были неизвестны сколько-нибудь научно обоснованной теории мотивации труда в то время еще не существовало. Жесткое разделение труда, индивидуальная дифференциальная сдельщина, простор для сильных и выносливых - вот основные факторы, позволившие значительно повысить производительность труда рабочих, выполняющих простые операции.

Теория Э. Мэйо. В 20-е гг. XX в. на смену теории Тейлора пришла концепция «человеческих отношений» американского психолога и социолога Элтона Мэйо. Хорошие отношения в коллективе, благоприятный моральный климат, удовлетворенность работой, демократический стиль руководства - вот основные факторы, по мнению Э. Мэйо, способствующие адаптации и преодолению отчуждения работников, достижению их согласия с администрацией предприятия.

Серия экспериментов (1927-1932 гг.) по изучению причин текучести кадров и низкой производительности труда на ряде предприятий электротехнического профиля в г. Хоторне близ Чикаго показала, что повысить производительность труда можно и без вложения дополнительных денежных средств. На некоторых предприятиях создавались условия, которые, как и раньше, должны были привести к большой текучести кадров и снижению производительности труда. Вводился в действие лишь один новый фактор - хорошие, благожелательные отношения между работниками и администрацией (специально были подобраны менеджеры, которые с новых, доброжелательных позиций относились к работникам). Результат оказался любопытным. Производительность труда значительно повысилась за счет внедрения новой программы, подбора инициативных управляющих (менеджеров), улучшения взаимоотношений между работниками и администрацией и т.п. Эксперимент в Хоторне получил название «хоторнский эффект». Человеческие отношения сыграли положительную роль, обосновали важнейшее положение о том, что благоприятная морально-психологическая атмосфера в коллективе, хорошие, культурные взаимоотношения способствуют мотивации труда работников. Ориентация руководителей в большей степени на людей, чем на продукцию, способствует социальной стабилизации общества, удовлетворенности индивида работой.

Теория мотивации исполнительской деятельности «X», «Y», «Z» (Д. Мак-Грегор, О. Шелдон, В. Оучи). Теория мотивации исполнительской деятельности Дугласа Мак-Грегора, профессора Массачусетского технологического института, извест-

ные как теории «X» и «Y», разработаны в 60-х гг. XX в. По существу, эти две теории были попыткой соединить тейлоризм с теорией Э. Мэйо.

Теория «X» базируется на следующих положениях:

- людям свойственно врожденное чувство неприязни к работе; она не выступает для них мотиватором, и, если можно, они стараются ее избежать;
- людей необходимо в силу этого принуждать к работе и контролировать их, в том числе держать под угрозой наказания;
- человеку присущи стремление избежать ответственности и желание, чтобы им руководили;
- люди мотивируются в основном экономическими потребностями и будут делать то, что дает им наибольшую экономическую выгоду;
- люди исходно пассивны, и их нужно стимулировать, заставлять работать.

Теория «Y» разработана в противовес теории «X» и основывается на совершенно иных положениях:

- людям изначально присуща потребность реализовать умственные и физические усилия для выполнения какой-либо работы; это так же естественно, как отдыхать или играть;
- контроль и угроза не единственные средства мобилизации усилий; человека свойственны и самоконтроль, и саморуководство;
- цели деятельности, а не только вознаграждение мотивируют работу людей;
- человеку свойственна потребность в ответственности и инициативе;
- само содержание труда и интерес к нему также выступают мотиваторами деятельности;
- люди в основном мотивируются социальными потребностями и стремятся проявлять индивидуальность.

Дальнейшее развитие и совершенствование теории «X» и «Y» вылилось в создание еще одной теории, получившей название «Z» (Д. Мак-Грегор, О. Шелдон, В. Оучи). Это означало переход от теории «Y» к новой теории (теории «Z»), учитывающий современный (особенно японский) опыт менеджмента. В этой теории используются принципы мотивационного потенциала работника:

- гарантия занятости и создание обстановки доверительности;
- создание атмосферы корпоративной общности, преданности фирме;
- необходимость постоянного внимания руководства к исполнителям, максимально частые контакты между ними;

- гласность внутрифирменной информации, общность целей и ценностей руководства и рядовых работников;
- создание атмосферы общей ответственности;
- предоставление возможно большей свободы в выборе средств работы, создание духа доверия работнику;
- особое внимание к социальным контактам исполнителей по «горизонтали», т.е. к неформальным связям.

В теории «Z» основной подход к организации управления основан на идеях партисипативности, т.е. соучастия работников в делах организации. Система «пожизненного найма» (японская практика), формирование единого корпоративного духа, культивируемое чувство доверия к фирме, отказ в практике управления от теорий «X» и «Y» в пользу новой теории, «Z», - эти и другие прогрессивные тенденции должны стать, согласно В. Оучи, основными ориентирами менеджмента «завтрашнего» дня.

Двухфакторная теория мотивации Ф. Херцберга. По мнению Ф. Херцберга, все основные мотивы могут быть разделены на две группы – факторы гигиены и факторы-стимуляторы. Херцберг был специалистом по психическим заболеваниям среди рабочих в промышленности. Очевидно, поэтому первая группа факторов названа им по терминологии из медицинской практики.

Факторы гигиены сами по себе не способны повысить степень удовлетворенности трудом. Однако они способствуют этому косвенно, через внешние условия (размер заработной платы, поведение мастера, физические условия труда и т.п.). Факторы гигиены действуют стимулирующее определенное время. К ним быстро привыкают как к должному.

Главными *факторами-стимуляторами*, как считает Ф. Херцберг, являются сама работа, чувство ответственности, потребность в достижениях, продвижение по службе, привлечение к участию в планировании, признание результатов в работе и их гласность, самоактуализация работников в труде. Эти факторы в отличие от факторов гигиены действуют длительное время. Если факторы гигиены соотносятся с условиями работы, которые действуют стимулирующее лишь определенное время (к ним быстро привыкают), то факторы-стимуляторы действуют длительное время, они связаны с характером, содержанием труда, с потребностью работников в трудовой деятельности.

Оптимизация функций мотивирования на основе двухфакторной теории мотивации к труду нашла отражение в разработанных Херцбергом программах обогащения труда.

Ключевые термины:

диспозиционная мотивация

мотивация

мотивировка

потребности

процессуальные теории мотивации

социальные нормы

интерес

мотив

мотивационное ядро

ценности

содержательные теории мотивации

Контрольные вопросы для самоконтроля:

1. Охарактеризуйте следующие понятия: «мотив» и «мотивация».
2. Дайте характеристику понятия «потребность».
3. Приведите примеры потребностей, имеющих непосредственное отношение к мотивации труда.
4. Что представляет собой подобие «ценность» и «интерес»?
5. Перечислите основные функции мотивов в сфере труда?
6. Какова структура мотивационного ядра?
7. Дайте характеристику содержательных теорий мотивации.
8. Что представляет собой мотивационная теория ожидания В. Врума?
9. В чем сущность мотивационной теории справедливости С. Адамса?
10. Охарактеризуйте метод партисипативного управления.
11. Каковы ориентиры трудовой мотивации в современной России?

Тесты:

1. В социологии и психологии управления выделено ряд управленческих функций.
Среди них:
Мотивация
Планирование
Контроль
2. Функции мотивов в сфере труда следующие:
Ориентирующая
Смыслообразующая
Мобилизующая
Оправдательная
3. Согласно концепции иерархии мотивов Маслоу, потребности личности делятся на следующие группы:
Физиологические
Социальные
Потребности в безопасности
Потребности в уважении
4. Д. Мак-Клелландом в его концепции мотивации выделены следующие виды потребностей:
Потребность во власти
Потребность в успехе
Потребность в причастности
Потребность в безопасности
5. Авторами теории исполнительской деятельности «X», «Y», «Z» являются:
Мак-Грегор
Шелдон
Оучи
Мэйо

Верно или неверно следующее утверждение?

1. Мотивация – это совокупность норм, побуждающих норму индивида и определяющих ее направленность.
2. Группа ведущих мотивов, определяющих поведение работника, называется мотивационное ядро.
3. Потребность в успехе должна рассматриваться с потребностью в избегании неудач.
4. Теория ожиданий В. Вруна представляет собой оценку личностью вероятности определенного ожидаемого события.
5. Э. Мэйо является автором концепции «человеческих отношений».

Рекомендуемая литература:

1. Адамчук В.В., Ромашов О.В., Сорокина М.Е. Экономика и социология труда: Учебник для вузов. – М.:ЮНИТИ, 2000. – 407с.
2. Генкин Б. М. Экономика и социология труда: Учебник для вузов. – 3-е изд., доп. – М.: Издательство Норма, 2001. -448 с.
3. Златин П.А., Крекова М.М., Соколянский В.В. Организационное поведение: Учебное пособие / Под. ред. П. А. Златина. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 460с.
4. Ромашов О.В. Социология труда: Учеб. Пособие. – М.: Гардариси, 2001. -320с.

Глава 6.Трудовая организация (коллектив)

6.1.Трудовая организация в структуре товарного рынка

В условиях существования разнообразных форм собственности, рынка и конкуренции существенно изменяется роль и значение трудовых организаций. Постепенно расширяются их полномочия и самостоятельность в принятии различного рода решений, в развитии управления и самоуправления. Однако прежде чем вести разговор о трудовой организации, необходимо остановиться на некоторых очень часто употребляемых, особенно в отечественной литературе, понятиях и характеристиках. Так, в отечественной литературе очень часто употребляется понятие "трудовой коллектив", а подразумевается под ним трудовая организация.

Трудовой коллектив- это объединение работников, осуществляющих совместную трудовую деятельность на государственном, кооперативном, общественном, частном предприятии (объединении, фирме, концерне и т.д.), учреждении, организации. В составе единого трудового коллектива действуют трудовые коллективы цехов, отделов, участков, бригад и других подразделений.

Организация- это группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели(целей).

Для создания организации необходимы(как минимум) следующие условия:

- а)наличие по крайней мере двух людей, которые сознательно считают себя частью этой группы;
- б)наличие по крайней мере одной цели, которую принимают как общую все члены данной группы;
- в)наличие членов группы, которые намеренно работают вместе, чтобы достичь значимой для всех цели.

Трудовая организация- это организационно закреплённая совокупность людей, действующих по единому плану для достижения значимой для всех членов организации цели и для создания определенного общественно необходимого продукта или ока-

зания услуг. Такие трудовые организации часто называют трудовыми коллективами. Трудовые организации исторически возникают для удовлетворения общественных и личных потребностей людей на основе общественного разделения труда.

Необходимо разграничить и такие понятия, как *трудовая* и *производственная организация*. Трудовая организация значительно шире производственной и охватывает работников производственных, научных, учебных, медицинских, культурно-просветительских, административных и других организаций. *Производственная организация* относится только к сфере материального производства, в нее объединяются работники с целью производства материальных благ. Как видим, трудовые организации действуют и во всех сферах общественной жизни.

Итоги истекшего десятилетия с момента второго пришествия капитализма в Россию свидетельствуют о кризисе российских рыночных реформ. Требуется серьезный поворот к реальному сектору экономики, к производству товаров и услуг, ориентированных на удовлетворение потребностей членов общества. Достичь успехов на таком пути развития экономики можно лишь используя маркетинговую концепцию управления как целостную систему развития организации. В основе управленческих отношений должна лежать организационная психология управления, направленная на представление свобод и максимальное использование ресурсов личности в организационном окружении. Несомненно, свобода личности в профессиональной деятельности не должна отождествляться с анархией и вседозволенностью, а явиться лишь осознанной необходимостью обеспечения эффективного взаимодействия внутри структуры организации и в коммуникациях с окружающей внешней средой.

Современную рыночно-ориентированную организацию можно охарактеризовать систематизированное, сознательное, объединение действий людей, преследующих достижение определенных целей. Целевое начало в деятельности организации возникает потому, что люди создают их для того, чтобы с помощью организации решать свои проблемы, получать для себя определенные результаты. По сути целевое начало организации - это отражение целей и интересов различных групп людей, так или иначе связанных с организацией, наполняющих ее внутреннюю структуру и создающих внешнее окружение.

Достижение целей такого социального сообщества возможно только в процессе взаимодействия групп и индивидов в определенной коммуникативной сети. Внешние связи в такой сети упорядочены средами прямого (микросреда) косвенного (макросреда) воздействия (рис.6.1.) Внутренние коммуникативные связи развиваются и реализу-

ются в границах ,определяющих место организации в обществе. В общем случае границы и характер внутренней коммуникативной сети организации задают ее статус в правовом поле Российской Федерации (рис.6.2.).

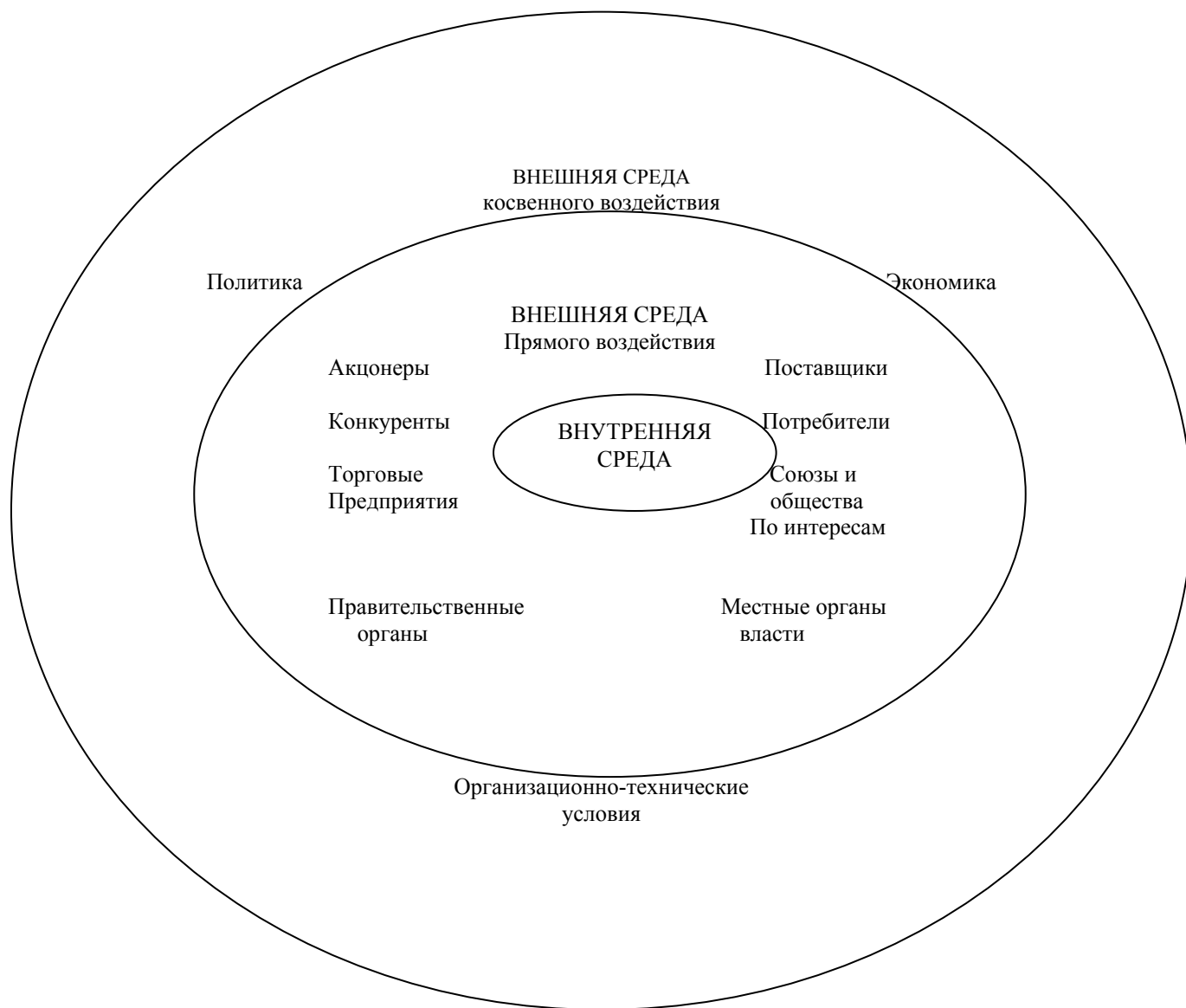


Рис. 6.1. Взаимодействие организации с окружающей средой



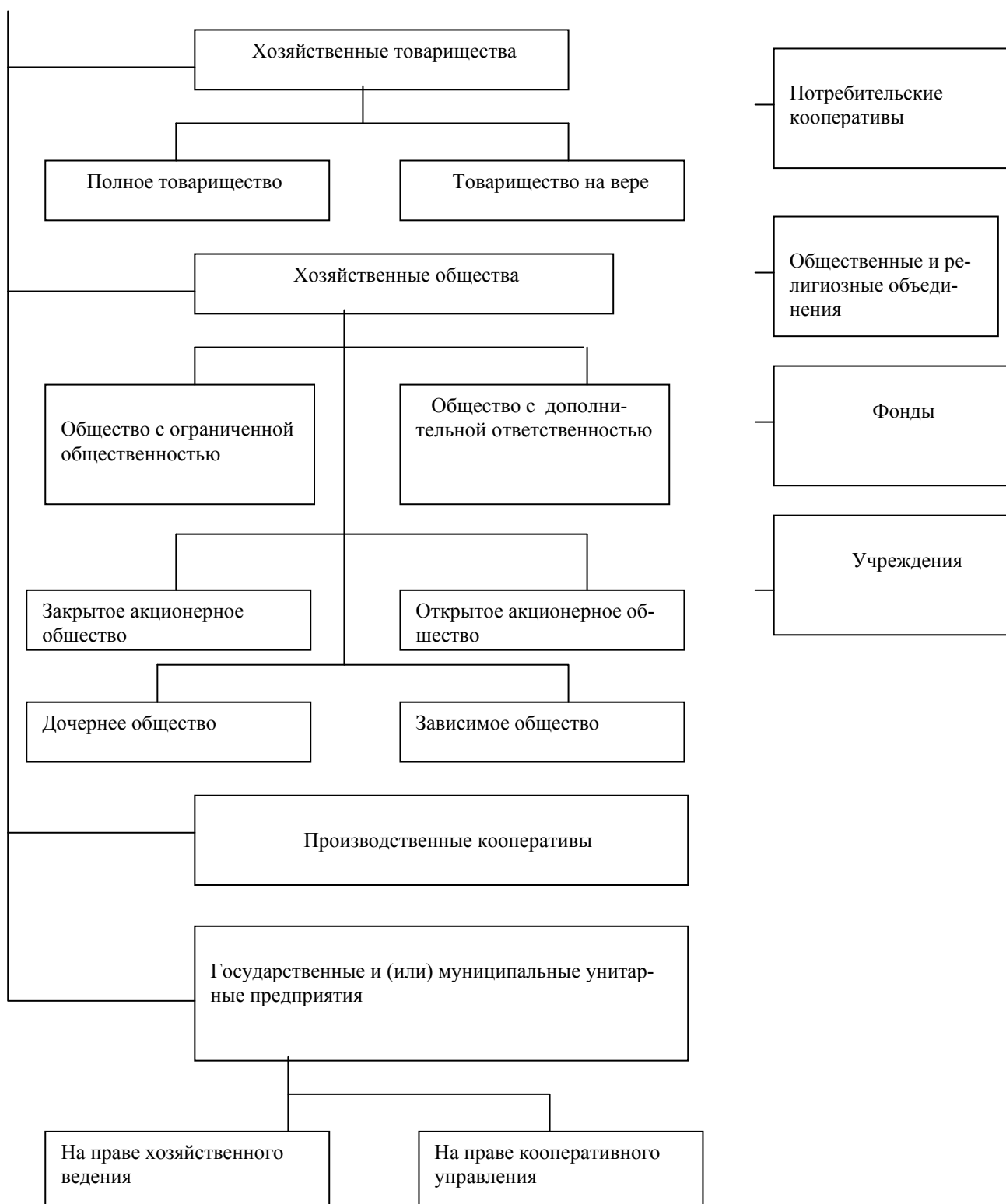


Рис.6.2.Классификация хозяйственных субъектов РФ (Гражданский кодекс РФ,ч.1,ст.66-123)

Термин "организация"(предприятие, учреждение)тесно связан с понятием "юридическое лицо" .В трактовке части 1 Гражданского кодекса РФ

" юридическим лицом признается организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам своим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права ,нести обязанности,

быть истцом и ответчиком в суде ".Юридические лица должны иметь самостоятельный баланс или смету, юридический адрес ,печать и штампы организации. Юридическими лицами могут быть организации, преследующие извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности(коммерческие организации) или не имеющие целью извлечение прибыли и не распределяющие полученную прибыль между участниками(коммерческие организации).

Коммерческие организации могут создаваться в форме хозяйственных товариществ и обществ ,производственных кооперативов ,государственных и муниципальных унитарных предприятий.

Хозяйственными товариществами и обществами признаются коммерческие организации с уставным капиталом, разделенным на доли учредителей. Имущество, созданное за счет взносов учредителей ,а также приобретенное или произведенное в процессе производственной деятельности, принадлежит товариществу или обществу на правах собственности.

Хозяйственные товарищества могут создаваться в форме полного товарищества или товарищества на вере(коммандитного товарищества).

Полным товариществом признается товарищество ,участники которого в соответствии с заключенным между ними договором занимаются предпринимательской деятельностью от имени товарищества и несут ответственность по его обязательствам принадлежащим им имуществом.

Участники полного товарищества в соответствии с условиями учредительного договора обязаны участвовать в его деятельности. Управление деятельностью полного товарищества осуществляется по общему согласию всех участников ,причем каждый участник имеет ,как правило ,один голос .Прибыль и убытки полного товарищества распределяются между его участниками пропорционально их долям в уставном капитале.

Товариществом на вере признается товарищество ,в котором, наряду с участниками, осуществляющими от имени товарищества предпринимательскую деятельность и отвечающими по его обязательствам своим имуществом(полные товари-

щи), имеется один или несколько участников (командитистов), которые несут риск убытков, связанных с его деятельностью, в пределах сумм внесенных ими вкладов и не принимают участия в осуществлении товариществом предпринимательской деятельности. Управление деятельностью товарищества на вере осуществляется только полными товарищами.

Хозяйственные общества могут создаваться в форме акционерного общества, общества с ограниченной или с дополнительной ответственностью.

Обществом с ограниченной ответственностью (ООО) признается учрежденное одним или несколькими лицами общество, уставный капитал которого разделен на доли, размеры которых определены учредительными документами. Участники ООО не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости внесенных ими вкладов. Участники общества, внесшие вклады не полностью, несут солидарную ответственность по его обязательствам в пределах стоимости неоплаченной части вклада каждого участника. Число участников ООО не должно превышать предела, установленного законом для обществ с ограниченной ответственностью. В противном случае оно подлежит преобразованию в течение года в акционерное общество или ликвидации. Уставный капитал ООО составляется из стоимости вкладов его участников и определяется минимальным размером имущества, гарантирующего интересы кредиторов общества. Капитал общества не может быть менее суммы, определенной законом об обществах с ограниченной ответственностью. Высшим органом ООО является общее собрание его участников. В обществе с ограниченной ответственностью создается исполнительный орган (коллегиальный или единоличный), осуществляемый текущее руководство его деятельностью и подотчетной общему собранию участников ООО. Единоличный орган управления обществом может быть избран также и не из числа его участников. Вопросы, отнесенные к исключительной компетенции общего собрания участников общества, не могут быть переданы им на решение исполнительного органа общества.

Общество с дополнительной ответственностью признается учрежденное одним или несколькими лицами общество, уставный капитал которого разделен на доли определенных размеров, но участники такого общества несут субсидиарную ответственность по его обязательствам своим имуществом в одинаковом для всех, кратном к стоимости вкладов в размере, определенном учредительными документами общества. При банкротстве одного из участников его ответственность по обязательствам общест-

ва распределяется между остальными участниками пропорционально их вкладам, если иной порядок ответственности не предусмотрен учредительными документами.

Акционерным признается общество, уставный капитал которого разделен на определенное число акций. Участники акционерного общества (АО) не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им акций АО. Общество, участники которого могут отчуждать принадлежащие им акции без согласия других акционеров, признается *открытым акционерным обществом*. Такое общество имеет право производить открытую подписку на выпускаемые им акции и их свободную продажу на условиях, устанавливаемых законом и иными правовыми актами. Акционерное общество, акции которого распределяются только среди его учредителей или иного заранее определенного круга лиц признается *закрытым акционерным обществом*. Такое общество не вправе производить открытую подписку на выпускаемые им акции либо иным образом предлагать их для приобретения неограниченному кругу лиц. Учредители акционерного общества заключают между собой договор, определяющий порядок осуществления ими совместной деятельности по созданию общества, размер уставного капитала, категории выпускаемых акций и порядок их размещения. Уставной капитал общества составляется из номинальной стоимости акций общества, приобретенных акционерами. Он определяет минимальный размер имущества общества, гарантирующий интересы его кредиторов, и не может быть менее размеров, предусмотренных законом об акционерных обществах. Высшим органом управления АО является общее собрание его акционеров. В обществе с числом акционеров более пятидесяти создается совет директоров (наблюдательный совет). Исполнительный орган общества может быть коллегиальным (правление, дирекция) или единоличным (директор, генеральный директор). Он осуществляет текущее руководство деятельностью общества и подотчетен совету директоров и общему собранию акционеров.

Хозяйственное общество признается *дочерним*, если другое (основное) хозяйственное общество имеет возможность определять решения, принимаемые таким обществом. Такая возможность возникает в силу преобладающего участия в уставном капитале дочернего общества, в соответствии с заключенным между основным и дочерним обществами договором или в силу иных обстоятельств. Дочернее общество не отвечает по долгам основного общества, но основное общество отвечает солидарно с дочерним по сделкам, заключенным дочерним обществом во исполнение указаний основного.

Хозяйственное общество признается зависимым от другого, если другое общество имеет более 20% голосующих акций акционерного общества или более 20% уставного капитала общества с ограниченной ответственностью.

Производственным кооперативом признается добровольное объединение граждан на основе членства для совместной производственной или хозяйственной деятельности. Кооператив основан на личном трудовом или ином участии его членов и объединении его членами имущественных паевых взносов. Члены производственного кооператива несут по обязательствам субсидиарную ответственность в размерах и в порядке, предусмотренных законом о производственных кооперативах и уставом кооператива. Имущество, находящееся в собственности производственного кооператива, делится на паи его членов в соответствии с уставом кооператива. Кооператив не вправе выпускать акции, прибыль кооператива распределяется между его членами в соответствии с их трудовым участием. Высшим органом управления кооперативом является общее собрание его членов. Каждый член кооператива имеет один голос при принятии решения общим собранием. В кооперативе с числом членов более пятидесяти может быть создан наблюдательный совет, который осуществляет контроль за деятельностью исполнительных органов кооператива. Исполнительным органом кооператива является его правление во главе с председателем.

Унитарным предприятием признается коммерческая организация, не наделенная правом собственности на закрепленное за ней собственником имущество. Имущество унитарного предприятия является неделимым и не может быть распределено между работниками предприятия. Оно находится в собственности государственного или муниципального органа и принадлежит унитарному предприятию на правах хозяйственного ведения или оперативного управления. Унитарное предприятие отвечает по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом, но не несет ответственности по обязательствам собственника имущества. Управление унитарным предприятием осуществляет руководитель, назначаемый собственником или уполномоченным собственником органом. Унитарное предприятие, основанное *на праве хозяйственного ведения*, создается по решению уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления. В случаях, предусмотренных законом о государственных и муниципальных унитарных предприятиях, по решению правительства РФ на базе имущества, находящегося в федеральной собственности, может быть образовано унитарное предприятие, основанное *на праве оперативного управления* (федеральное казенное предприятие).

Некоммерческие организации могут создаваться в форме *потребительского кооператива, общественных и религиозных объединений, фондов и учреждений.*

Потребительским кооперативом признается добровольное объединение граждан и юридических лиц на основе членства с целью удовлетворения материальных и иных потребностей участников, осуществляемое путем внесения его членами имущественных паевых взносов в уставный капитал. Члены потребительского кооператива солидарно несут субсидиарную ответственность по его обязательствам в пределах внесенных взносов. Доходы, полученные потребительским кооперативом от предпринимательской деятельности, осуществляемой в соответствии с законом и уставом, распределяются между его членами.

Общественными и религиозными объединениям признаются добровольные объединения граждан, объединившихся в установленном законом порядке на основе общности их интересов для удовлетворения духовных или иных нематериальных потребностей. Такие организации имеют право осуществлять предпринимательскую деятельность, но лишь для достижения целей, ради которых они созданы. Участники общественных и религиозных объединений не сохраняют прав на переданное ими в собственность объединения имущество, в том числе членские взносы.

Фондом признается не имеющая членства некоммерческая организация, учрежденная гражданами или юридическими лицами на основе добровольных имущественных взносов, преследующая социальные, благотворительные, культурные, образовательные и иные общественно полезные цели. Имущество, переданное фонду его учредителями, является собственностью фонда. Для осуществления предпринимательской деятельности фонды имеют право создавать хозяйственные товарищества или участвовать в них.

Учреждением признается организация, созданная собственником для осуществления управленческих, социально-культурных и иных функций некоммерческого характера и финансируемая им полностью или частично.

Коммерческие организации в целях координации их предпринимательской деятельности, а также представления и защиты общих имущественных интересов могут по договору между собой создавать объединения в форме *ассоциаций или союзов*, являющихся некоммерческими организациями. Общественные и иные некоммерческие организации, в том числе учреждения, могут добровольно объединяться в ассоциации или союзы этих организаций. Члены ассоциаций или союзов сохраняют свою самостоятельность и права юридического лица.

Внутренняя среда организации любой формы собственности и любого правового статуса представляет собой взаимоувязанную совокупность двух основных элементов: субъекта и объекта управления (рис.6.3.)

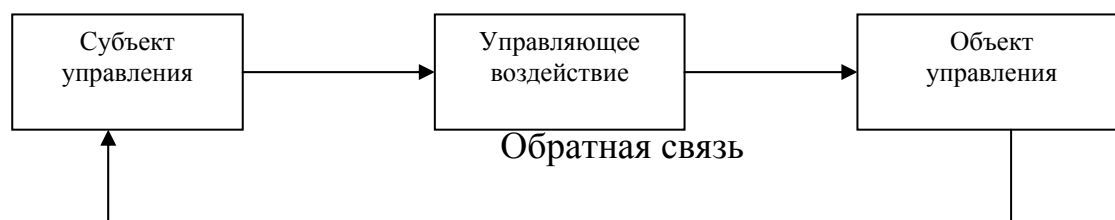


Рис. 6.3. Взаимосвязанная совокупность субъекта и объекта управления.

Анализируя современную ситуацию на рынке труда, можно утверждать, что традиционная система отношений между человеком и организацией находится в кризисном состоянии. В свою очередь это обуславливает кризис в традиционной системе управления персоналом. В мировом индустриальном обществе, а в России наиболее ярко в доперестроечном советском периоде, в сознании сотрудников организация существовала вечно и должна была существовать дольше, чем их профессиональная жизнь. Традиционно считалось, что успех конкретного человека зависит от успехов организации. Организация предоставляла сотруднику гарантированный доход и главным фактором успешной служебной карьеры служило трудоустройство в хорошую организацию на раннем этапе профессиональной деятельности. В обмен на это сотрудник проявлял максимальную лояльность к собственной организации, отдавал ей все свои силы, знания и умения.

Современные взгляды работника наемного труда на организацию в корне изменились. Сотрудники рассматривают свою профессиональную карьеру не как уклонное движение вверх по иерархической лестнице структуры управления одной организации, а как последовательность выполнения ряда привлекательных для них проектов. Совокупность таких проектов может быть реализована в рамках одной организации, но чаще в рамках нескольких. Причины таких изменений, как правило, объективны, лежат вне сознания сотрудников и обусловлены новым состоянием мировой экономики и конкретных хозяйственных субъектов. Среди них можно выделить *три основные*:

1. "социалистическая революция" конца XX века обусловила концентрацию средств производства в общественной (но и в государственной, общенародной) собственности через механизмы публичного размещения акций. Развитие мировой экономики привело к тому, что подавляющее большинство крупных корпораций стали откры-

тыми акционерными обществами. Это действительно общественная собственность, так как число держателей акций в них исчисляется сотнями тысяч человек.

2. Переход к постиндустриальному обществу обусловил сокращение доли сырья и индустриального труда в конечном продукте. В постиндустриальном обществе основная стоимость создается интеллектуальным трудом. Капитал как основной ресурс индустриального общества уступает место знаниям. Современной корпорации не нужно иметь собственный завод - для обеспечения производства нового продукта достаточно нанять производственные мощности другого собственника. Декапитализация в современной рыночной среде проявляется в том, что корпорация сознательно отказывается от индустриальной составляющей, распродала или отделяя от себя производственные мощности. Материальное производство передается партнерам, а корпорация сохраняет за собой лишь интеллектуальную собственность и сосредотачивает свою деятельность на ее развитии.

3. Глобализация современной экономической жизни стала объективно необратимым процессом, а его и темпы будут только расти. Современные корпорации стремятся в те экономические зоны, где облегчен доступ к капиталу. Разработка интеллектуального продукта группируется в зонах с наиболее высоким уровнем жизни высококвалифицированной инфраструктурой.

Организация в таком экономическом пространстве должна быть динамичной. оперативно реагировать на изменения в окружающей среде, должна научиться приобретать и накапливать знания, стать центром новых знаний. Изменения в организации становятся смыслом ее существования, а не исключением из правил. Мобильность и динамизм организации в рыночной среде требует сокращения иерархических уровней управления, что усложняет достижение гарантий занятости и развитие внутриорганизационной карьеры. Поэтому человек работает в организации до той поры, пока вознаграждение, содержание работы, коллеги из организационного окружения представляют для него определенный интерес, ценности.

В отношениях между современной организацией и персоналом все более прослеживаются рыночные, а не бюрократические мотивы. Организация представляет сотруднику взамен за его лояльность что-то, представляющее для него исключительную ценность. Большинство современных компаний предлагают сотрудникам следующий пакет ценностей:

Хорошо узнаваемая на рынке труда фирменная товарная марка компании, работать в которой престижно;

Осознанный риск достижения высоких материальных и нематериальных результатов, что особенно привлекательно для молодых людей, не обремененных материальными и семейными обязательствами;

Возможность достижения глобальной цели, но конкретизированной, измеряемой и ограниченной во времени и в то же время интересной и привлекательной для сотрудника;

Комфортные условия для профессиональной деятельности, привлекательные для лиц, достигших вершин своей профессиональной карьеры и стремящихся к сбалансированному существованию.

6.2. Основные социальные процессы и явления в трудовой организации

В трудовой организации, как целостной системе, происходит непрерывное движение всех ее структурных элементов, их воспроизводство и более или менее значительные изменения. Эти изменения представляют собой совокупность однонаправленных и повторяющихся социальных действий, которые можно выделить из множества других.

Под социальными процессами в трудовой организации понимаются последовательные изменения социальной организации в целом, или отдельных ее структурных элементов. Эти изменения могут быть прогрессивными, когда они отвечают требованиям общественного прогресса и направлены на реализацию прогрессивных целей; регрессивными, когда идет разрушение имеющихся структур и не предлагается ничего нового взамен; и изменения в рамках сохранения исходного состояния. Все эти процессы можно сгруппировать и классифицировать в три основные группы (Ромашов, 2001):

I группа. Процессы формирования и развития организации как целостной социальной общности. Эти процессы включают в себя следующие моменты:

1) *Прогнозирование потребности в кадрах.* Трудовая организация может функционировать эффективно лишь при количественном и качественном соответствии ее подсистем друг другу и целям организации. В условиях рынка, постоянного научно-технического прогресса, конкуренции необходимо предусматривать и проводить подготовку и переподготовку кадров в соответствии с последующими техническими и технологическими изменениями. Целесообразно прогнозировать и естественное движение кадров (выход на пенсию, служба в армии и т.д.), принимать меры для соответствующей

щей их профессиональной подготовки и своевременного восполнения потребностей в них организации.

2) *Подбор и расстановка кадров.* В широком смысле это:

а) профессиональная ориентация молодежи и в соответствии с потребностями трудовой организации;

б) профессиональный отбор (направление на профессиональную учебу работников с учетом их индивидуальных особенностей и склонностей);

в) подбор таких работников, которые могут обеспечить высокую эффективность труда;

г) адаптация работников (создание в организации всех необходимых условий, позволяющих сократить сроки вживаемости новых работников в коллектив);

д) расстановка кадров (учет способностей и склонностей индивида при предоставлении ему работы);

у) высвобождение и переподготовка кадров (переучивание или освобождение не справляющихся со своей работой работников).

3) *Стабилизация коллектива, социальной организации.* В данном случае постоянно изучаются и анализируются причины миграции (увольнения) работников из трудовой организации. Если количество увольняемых превышает 7-8%, то необходимо принимать меры по устранению причин этих увольнений. Здесь необходим всесторонний подход. Причины могут быть внешние и внутренние, объективные и субъективные.

II группа. *Процессы изменения условий труда и жизни членов коллектива:*

1) *Использование трудового потенциала.* Все работники трудовой организации должны использоваться в процессе труда в наибольшей эффективности (с учетом специальности, профессии, образования и способностей работника).

2) *Удовлетворение первичных жизненных потребностей.* Необходимо проводить работу по повышению Материальной заинтересованности всех категорий работников. Для управления интересами людей в процессе труда необходима обоснованная дифференцированная оплата труда. А уровень оплаты труда должен напрямую зависеть от трудового вклада работника. При этом уравниловка и ограничения в зарплате недопустимы.

3) *Развитие социально-производственной инфраструктуры.* Создание необходимых санитарно-гигиенических условий труда, комфортности. В систему факторов, определяющих комфортность труда, входят следующие: социально-психологические условия; организационно-технические (уровень механизации и автоматизации производственных процессов, организация и оперативность управления, компетентность и т.д.); психофизиологические; эстетические (особенности формирования эмоций, удобство рабочего места и т.д.).

4) *Развитие социально-бытовой инфраструктуры.* Трудовым организациям необходимо принимать участие или самостоятельно решать проблему по развитию социально-бытовой инфраструктуры с учетом перспективных норм, комфорта и благоустроенности.

5) *Удовлетворение духовных потребностей.* Трудовой организации, ее руководителям должно быть небезразлично как ее сотрудники проводят свободное от работы время. Отдых людей должен быть активным и способствовать восстановлению физических и духовных сил.

6) *Удовлетворение трудовых и гражданских прав.* Трудовые и гражданские права работников должны соблюдаться. По этому вопросу администрация трудовой организации должна контактировать с профсоюзной организацией.

7) *Участие трудящихся в управлении делами коллектива (организации).* В условиях расширения производственной самостоятельности необходимо активно внедрять «партисипативные методы управления», когда наемному работнику на всех уровнях делегируются дополнительные полномочия в управлении производством, участие в собственности, в распределении прибыли и т.д. Очевидно, что новая философия взаимоотношений внутри предприятий, фирм должна формироваться и в российской экономической среде.

III группа. Динамика формирования и развития социальных качеств людей.

1) *Изменения в системе потребностей и ценностных ориентациях работников.* Рыночная система хозяйствования в наибольшей степени, чем командно-административная, ориентирована на учет потребностей и интересов людей. Поэтому одной из основных целей реформирования общества и является переход от режимов — запретов к условиям, наиболее благоприятствующим раскрытию творческих начал людей, на максимум свободы в экономической деятельности. Ориентация на социальные

интересы людей, их потребности – постоянный, возобновляемый источник экономического развития.

2) *Динамика состояния дисциплины и правопорядка в трудовой организации.* В целях эффективного регулирования проблем трудовой организации постоянно должны прорабатываться следующие вопросы: состояние трудовой дисциплины и тенденции к ее изменению; состав нарушителей и трудовой дисциплины и причины нарушений (по категориям работников, социальным и демографическим группам); влияние условий и организации труда, бытовых условий на состояние трудовой дисциплины; существующая практика морального и материального воздействия на нарушителей трудовой дисциплины, ее эффективность и т.д.

3) *Изменения в уровне и направленности трудовой, социальной и других видах активности.* Уровень и направленность всех видов активности необходимо периодически изучать и вносить коррективы в различные формы ее стимулирования. У каждого вида активности есть свои показатели (Критерии), которые можно измерить с помощью социологических исследований.

4) *Изменения в образовательной подготовке и культурном уровне развития работников.* Необходимо постоянно следить за уровнем образования работников трудовой организации и принимать меры по его повышению. Чем выше образовательный и культурный уровень работника, тем выше его эффективность и качество труда.

5) *Динамика формирования и готовности работников к инновационной деятельности.* В условиях рынка, жесткой конкуренции работники должны быть предрасположены к инновационной деятельности, научиться искать и находить новые пути улучшения производственной деятельности при наименьших затратах труда, сырья, материалов и т.д.

Процессы, представленные во всех трех группах, взаимосвязаны и взаимообусловлены. Групповое деление является чисто условным, но такое абстрагирование представляет возможность операционализировать и измерить каждый процесс в отдельности с помощью социологических методов исследования.

Существует и другая классификация, разработанная американскими социологами Р. Парку и Э. Берджесу, социальных процессов, которые в той или иной степени относятся и к трудовой организации. Среди них: кооперация, конкуренция, приспособления, конфликты, ассимиляция, амальгамизация. К ним обычно добавляются социальные процессы, происходящие только в группах. Это поддержание границ и систематические связи.

6.3. Особенности управления традиционными российскими трудовыми коллективами

Многочисленная методическая и специальная литература по вопросам управления персоналом, появляющаяся в последние годы в печати, в основном уделяет внимание зарубежному опыту, считая, что в советское время этим вопросом не занимались на предприятиях страны, а ограничивались лишь кадровым делопроизводством. Видимо, такой взгляд связан с нарушением преемственности поколений в передаче опыта и приходом в область социального управления (в том числе персоналом) целой гвардии молодых управленцев. Игнорирование отечественного опыта не способствует пониманию «менталитета» наших трудовых коллективов и при внедрении западных образцов управления вызывает зачастую их отторжение у персонала.

Следует напомнить, что вопросы управления трудовыми коллективами ставились социологической и социально-психологическими школами еще в 70-е годы XX столетия. Именно наши ученые и управленцы разработали в те времена комплексный подход в управлении коллективом, который способствовал закреплению и развитию персонала. Значительное число предприятий внедрило этот подход через планы социального и социально-экономического развития.

С появлением рыночных условий (и в связи с этим – различных противоречий в кадровой работе) возникает необходимость переосмысления отечественного опыта управления персоналом. Главные отличия этой работы заложены в целях и организационном подходе (Боброва, 2004). Это наглядно представлено в таблице 6.1.

Табл. 6.1. Управление персоналом в советскую и постсоветскую эпоху (Боброва, 2004)

	Управление персоналом в советскую эпоху (70-80 гг.)	Управление персона- лом в постсоветскую эпоху
1. Цели	- Выполнение принципа всеобщей занятости. - Повышение трудовой мотивации и закрепление персонала на предприятии.	- Обеспечение и закрепление персонала за счет оперативного разрешения противоречий между потребности предприятия в необходимом персонале и внешними и внутренними проблемами найма. - Повышение трудовой мотивации и закрепление персонала.
2. Основные направления в работе с персоналом	- Планирование кадрового обеспечения с учетом отраслевого плана работ. - Работа с молодежью. - Работа с резервом. - Работа по совершенствованию условий и организации труда. - Работа по привлечению персонала к общественной активности. - Работа по актуализации творческого потенциала. - Работа по обучению, переподготовке и повышению квалификации. - Регулирование доходов и зарплаты. - Работа по совершенствованию социальной сферы.	Добавляется: - Анализ внешних (связанных с рынком труда) и внутренних (связанных с предприятием) противоречий в целях принятия решения по обеспечению и закреплению персонала; - прогнозирование и планирование кадрового обеспечения с учетом объема работ предприятия.

	- Культурно-массовая и спортивная работа. - Изучение потребностей работников предприятия в целях их учета при принятии кадровых решений. - Делопроизводство.	
3. Организационная структура по управлению персоналом	Совместное участие в управлении персоналом следующих подразделений предприятия я: - отдел труда и заработной платы, отдел кадров, отдел социально- бытового обеспечения, отдел охраны труда, социально-психологический отдел; - советы. Совещания, собрания коллективов подразделений, общественных и партийных органов; - партийные и общественные организации; - коллективный договор.	- Объединение подразделений, ранее участвовавших в управлении персоналом, под единым руководством заместителя директора по кадрам в виде служб управления персоналом. - Коллективный договор.
4. Методы работы с персоналом		
4.1. Методы по привлечению персонала	- Привлечение через знакомых и родственников. - Заявки в местное бюро по трудоустройству. - Профориентация среди школьников, учащихся учебных заведений. - Заявки в учебные заведения. - Работа с практикантами	- Профориентация. - Договоры с учебными заведениями. - Объявления в средствах массовой информации. - Участие в ярмарках вакансий. - Заявки в департамент труда и занятости. - Интернет.

	учебных заведений. - Привлечение спецконтингента через органы МВД (на серийном производстве).	- Привлечение через знакомых и родственников. - Привлечение спецконтингента (на серийном производстве).
4.2. Методы по найму персонала	- Вольный найм. - Распределение молодежи после окончания учебных заведений с последующей отработкой. - Распределение персонала через бюро по трудоустройству. - Распределение спецконтингента через органы МВД (на серийном производстве)	- Отбор персонала. - Найм выпускников учебных заведений по договору.
5. Результаты управления персоналом		
5.1. Положительные результаты	- Низкая текучесть кадров на предприятиях страны (от 2 до 5% от среднесписочной) - Широкий охват подготовкой и повышением квалификации (до 80% персонала предприятий). - Развитая социальная сфера (на всех крупных и средних предприятиях страны). - Отсутствие безработицы. - Лояльное отношение к персоналу. - Высокий уровень корпоративной культуры, отражающей семейно-дружеские отно-	- Оперативное реагирование на запросы рынка труда при учете зарплаты персонала. - Усиление значимости кадрового вопроса и встраивание его в стратегию управления предприятием, появление единой стратегии и единого механизма в управлении персоналом. - Возможность рационального распределения финансовых средств не только на обучение персонала (как это было ранее), но и на совершенствование делопроизвод-

	шения членов коллектива.	ства, обеспечение найма и отбора персонала. - Более оперативное кадровое обеспечение при внедрении новейших проектных производственных и управленческих технологий.
5.2. Отрицательные результаты	- Узкие полномочия заместителя директора по кадрам (его решения носили второстепенный характер). - Принятые решения по кадровым вопросам носили часто рекомендательный характер в отличии от технических решений. - Исполнялись только те решения по персоналу, которые направлялись от администрации и парткома. - Отсутствие специальной подготовки работников кадровых служб.	- Игнорирование интересов трудоустраивающихся при их отборе в угоду быстрого получения прибыли. - Однобокая подготовка специалистов кадровых служб в учебных заведениях без учета особенностей крупных предприятий, психологии трудовых коллективов, экономики. - Игнорирование интересов трудовых коллективов со стороны руководителей кадровых служб. - Недооценка влияния внешних факторов со стороны рынка труда. - Повышение текучести кадров до 9-10% от среднесписочной и снижение стабильности трудовых коллективов. - Формирование клановой корпоративной культуры.

Если с 1929 по 1991 гг. в работе с кадрами на отечественных предприятиях основной целью являлось выполнение принципа всеобщей занятости, т.е. создание и заполнение дополнительных рабочих мест, то в рыночных условиях главным становится разрешение противоречий между потребностью предприятия в персонале при появлении объема работ и предложениями рынка труда, т.е. внешними проблемами. Наряду с внешними проблемами существуют и внутренние. Если в советскую эпоху к внутренним кадровым проблемам в основном относилось разрешение противоречий между потребностями и возможностями персонала, то в настоящее время внутренние проблемы сосредоточились на противоречиях между потребностями персонала и возможностями предприятия.

Отличительной чертой является также то, что в советскую эпоху кадровая работа входила в стратегию управления предприятием только лишь через планы социального и социально-экономического развития (а такие планы не были обязательными для всех предприятий). В настоящее же время кадровая работа имеет возможность встраиваться непосредственно в стратегию предприятия и становится одним из ведущих направлений в управлении коллективами. Службы и подразделения, участвующие в управлении коллективами в советскую эпоху, объединялись через партийные и общественные организации, Советы, общие собрания. Роль заместителя директора по кадрам была не столь значимой, как это произошло в рыночных условиях. После исчезновения на предприятиях парткомов, комитетов комсомола, различных Советов, заместитель директора по кадрам становится единственным объединяющим звеном многих направлений кадровой работы, а именно: прогнозирование, планирование, обеспечение, отбор, распределение, оценка, закрепление и развитие персонала.

Однако практика показывает, что переход к новой организации труда осуществляется с трудом. Традиционные предприятия по инерции недооценивают решающее значение внешних факторов в обеспечении персоналом. С трудом формируется у них опыт реагирования на меняющиеся условия рынка. До сих пор строятся ожидания о помощи со стороны государства.

И, несмотря на то, что определенная помощь последовала (например, введенная с 199 года Отсрочка от военной службы на государственных оборонных предприятиях), это не помогло радикально решить кадровые проблемы.

С развитием рыночных отношений возрастает конкурентная борьба по обеспечению и закреплению высокоэффективного и высококвалифицированного персона-

ла. Попытка внедрить западные методы управления, которые учитывают вклад личности, а не коллектива в целом.

Выделение коллектива как единицы управления накладывает отпечаток на все стороны работы с персоналом, поэтому необходимо знать все особенности психологии традиционных российских коллективов.

Что характерно для них? Это прежде всего, наличие общинности, соборности, то есть стремления решать все сообща, советоваться, делить все поровну, слишком не выделяться, соблюдать определенные нормы и правила, стремиться к сплоченности, что отторжение у кадровиков и у самого персонала традиционных предприятий из-за чрезмерной рационализации и игнорирования «менталитета» российских трудовых коллективов. Да и само словосочетание «управление персоналом» иногда воспринимается кадровиками негативно, гораздо ближе по смыслу или воспринимается словосочетание «социальное управление». Исторически сложилось так, что объектом социального управления в нашей стране является коллектив, а на Западе – личность. Именно по этой причине терпит крах применение различных методов управления в наших трудовых коллективах, например, методы оценки труда (управление по целям, многоуровневая система быть лояльным по отношению друг к другу). В основе общинности лежат родственно-дружеские отношения, которые формируют коллективы по принципу семьи, отсюда и роли между членами коллектива зачастую распределены по семейному принципу (есть «отцы», «деды», «дяди», «дети», «бабули» и пр.). Социологические исследования, проведенные автором на одном из крупных предприятий в 2000 г., показали, что около 60% рабочих и 50% специалистов и служащих считают главным в работе взаимоотношения, а саму деятельность воспринимают как повод для реализации этих взаимоотношений, т.е. отношения в российских коллективах носят социальный характер. Результат труда очень часто рассматривается как результат сплоченности коллектива, благоприятного психологического климата. Заработная плата для российского труженика в подавляющем большинстве рассматривается как средство для удовлетворения непосредственных потребностей, а не как средство для накопления.

Однако кадровики должны для себя выделить и негативные качества общинности, к которым можно отнести круговую поруку (особенно в сфере, где есть доступ к материальным благам), деление на клановость («наши» и «ваши»), гражданский инфантилизм («пусть думает обо всем начальник»), уклонение от трудовой деятельности (возникает из-за чрезмерной рационализации, снижения расценок и пр.), отсутствие заинтересованности в эффективности работы, рабскую покорность, воровство на рабочем

месте, желание мало работать, но много получать. Перечисленные негативные качества трудовых коллективов обычно складываются как защитная реакция незрелого характера работника на разрушительный менеджмент: низкая оплата труда при «выжимании пота», нерациональное распределение заданий, склонность к администрированию, равнодушие со стороны руководства к потребностям работников и пр. Коллектив в этих случаях действует как «ребенок», который «обижен на своих родителей». Управленец должен понимать, что такие проявления «детской психологии» (уж если речь зашла о ней) действуют по принципу весов: «если меня не любят, то я отплачу тем же».

Из-за социального характера наши трудовые коллективы являются индикатором отношения к ним со стороны руководства. Если в советское время эти негативные качества удавалось компенсировать формированием определенной идеологии, то в рыночных отношениях из-за превалирования материальной трудовой мотивации у работника происходит отчуждение от содержания труда и от трудовой идеологии в целом. Труд в этом случае становится только источником выживания или источником для удовлетворения непосредственных материальных потребностей, у отдельных работников – источником обогащения.

Производительность труда в российских трудовых коллективах всегда была ниже, чем в аналогичных сферах деятельности на Западе. Так. В 70-80 гг. XX столетия, когда наша страна достигла достаточно высокого уровня развития в социальной сфере, производительность труда в среднем была 40-50% от производительности труда западных работников. В рыночных условиях производительность труда еще больше снизилась и достигла уровня начала XX века, т.е. 30% от производительности труда работников западных стран в то время. Одной из ведущих причин этого является снижение трудовой мотивации, как следствие политических событий, происходящих в последние годы в нашей стране.

В настоящее время негативные стороны психологии трудовых коллективов получили еще большее проявление. Если в советскую эпоху социальное управление ориентировалось на создание сплоченного коллектива, то в настоящее время этот аспект выпал из основ управления из-за внедрения идеи получения прибыли. А отсюда пошла ориентация на подчинения работника интересам администрации, как носителя этой идеи. В ответ на команду «сверху», члены коллектива невольно вырабатывают контрстратегии, позволяющие извращать эти команды, манипулировать администрацией. При условии превалирования общинности появляется скрытое блокирование деятельности со стороны коллектива и защита своих интересов в виде перечисленных вы-

ше негативных качеств. Если руководство предприятия не реагирует на проявление таких особенностей, а продолжает применять давление на коллектив (администрирование), то рано или поздно вместо повышения прибыли появляется ее снижение.

К сожалению, несмотря на активизацию в подготовке менеджеров по персоналу и обеспечению или предприятий, пока не удастся сориентировать руководство предприятий на улучшение благосостояния работников из-за сбоя в финансовых потоках, а также из-за переориентации на получение прибыли в личных целях. Производитель этой прибыли – трудовой коллектив иссякает на традиционных предприятиях, так как последнее десятилетие показало ему путь в «никуда». В цивилизованных рыночных условиях предприниматели давно поняли, что одним из источников прибыли являются сами трудовые ресурсы – это есть главный товар, который стремиться приобрести работодатель. Чтобы обезопасить себя от прекращения прибыли, цивилизованный работодатель заботится не только о совершенствовании технологии производства, но и об улучшении условий и организации труда персонала, о его социальной сфере, о его отдыхе, о материальной благополучии.

В 70-80 гг. в нашей стране на многих предприятиях был осуществлен переход на совершенствование этих аспектов благодаря политике государства, которое объявило тезис «повышение благосостояния трудящихся». И именно тогда в стране прозвучало словосочетание «управление коллективами». Думается, что цивилизованный работодатель предпримет все, чтобы реанимировать мотивации, которые существовали в те годы на наших предприятиях, а также позаимствовать рациональные подходы в управлении персоналом у цивилизованных стран.

Ключевые термины:

Производственная организация

Социальная организация

Социальный процесс в трудовой организации

Трудовой коллектив

Трудовая организация

Трудовая среда

Юридическое лицо

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте разграничение терминов «трудовой коллектив» и организация.

2. Как разграничиваются такие понятия, как «трудовая организация»?
3. Изобразите графически взаимодействие организации с окружающей внешней средой.
4. приведите классификацию хозяйственных субъектов Российской Федерации.
5. Дайте трактовку понятия «юридическое лицо».
6. Что понимается под трудовой средой?
7. Какие основные группы социальных процессов протекают в организации?
8. В чем, по Вашему мнению, заключаются особенности управления традиционными российскими трудовыми коллективами?

Тесты:

1. Юридические лица должны иметь:

самостоятельный баланс	юридический адрес
смету	печать и штампы
2. Р. Парк и Э. Берджес полагают, что в трудовой организации происходит ряд социальных процессов. Среди них:

кооперация	амальгамизация
конкуренция	приспособления
3. Процессы формирования и развития организации как целостной социальной общности включают в себя следующие моменты:

прогнозирование потребности в кадрах	подбор и расстановка кадров
стабилизация коллектива	использование трудового потенциала

Верно или неверно следующее утверждение?

1. Организация – это группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели.
2. Термин организация не связан с понятием «юридическое лицо».
3. Под социальным процессом в трудовой организации нельзя понимать последовательные изменения отдельных ее структурных элементов.

Литература:

1. Грэхен Х.Т., Беннет Р. Управление человеческими ресурсами: Учеб. Пособие для вузов/Пер.с англ. Под ред. Т.Ю.Базарова и Б.Л.Ерёнина. – М.: -ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 598 с

2. Джордан Дж.М., Джоунс Г.Р. Организационное поведение. Основы управления: Учеб. Пособие для вузов/ Пер. с англ. Под ред. Проф. Е.А. Клинова. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 463 с.
3. Златин П.А., Крекова М.М., Соколянский В.В. Основы управления персоналом: Учебное пособие/ Под редакцией П.А.Златина. – М.: ИНФРА – М, 2004. – 464 с.
4. Ромашов О.В. Социология труда: Учеб.Пособие. – М.:Гардарики,2001. – 320 с.

Глава 7. Рабочая группа. Групповая динамика в организации. Трудовые конфликты

7.1 Понятие группы, классификация групп и типы рабочих групп

За более чем вековую историю экспериментальной социальной психологии исследователи неоднократно обращались к определению понятия группа, сформулировав при этом огромное количество всевозможных, часто случайных, порой весьма различающихся между собой и даже противоречащих по смыслу определений.

Таково, например, известное определение Р. Бейлза, гласящее, что группа есть «любое количество лиц, находящееся во взаимодействии друг с другом в виде одной непосредственной встречи или ряда встреч, при которой каждый член группы получает некоторое впечатление или восприятие каждого другого члена...» (Беккер, Босков, 1961).

Одни исследователи подчеркивают, что группа должна быть величиной постоянной, иметь определенную структуру и психологическое значение для ее членов с тем, чтобы они чувствовали свою принадлежность к ней. Другие исследователи, наоборот, дают очень гибкие определения, утверждая лишь, что в рамках одной группы, в которую вошли несколько индивидов, существует какая-то форма коммуникаций или взаимного социального воздействия. В качестве примера можно привести определение, которое дает группе Форсайт (Forsyth, 1983): «два или более человека, которые в процессе социального взаимодействия влияют друг на друга».

М Шоу (1981) классифицирует группы по шести категориям в зависимости от подчеркиваемых разными авторами моментов групповой жизни: 1) с точки зрения восприятия членами группы отдельных партнеров и группы в целом, 2) с точки зрения мотивации членов группы, 3) с точки зрения групповых целей, 4) с точки зрения организационных (структурных) характеристик группы, 5) с точки зрения взаимозависимости и 6) взаимодействия членов группы.

М. Шоу также считает, что, хотя взаимодействие есть признак, отличающий группу от простого скопления людей, тем не менее важен и ряд других ее характеристик, а именно:

- Некоторая продолжительность существования;
- Наличие общей цели или целей;
- Развитие хотя бы рудиментарной групповой структуры;
- Отличительное свойство группы, как осознание входящими в нее индивидами себя как

«мы» или своего членства в группе (Taylor, 1970).

В еще большей степени связь группы с обществом заключена в ее трактовке как социальной группы, т.е. как элементарного звена структуры социальных отношений, функциональной своеобразной единицы в системе общественного разделения труда. В этом случае в дополнение к представленным выше характеристикам группы можно сказать, что речь идет о такой группе, «в которой общественные отношения выступают в форме непосредственных личных контактов» (Андреева, 2000).

Теоретики предложили целый ряд причин, по которым группы играют такую важную роль в жизни человека. Наиболее простое объяснение – **социальное наущение** – состоит в том, что поскольку большинство из нас воспитывается в семье, мы обучаемся в зависимости от других, получая от них помощь, информацию, любовь, дружбу и развлечения. **Теория социального сравнения** предлагает менее очевидное объяснение. Согласно этой теории (Festinger, 1954), мы испытываем сильное давление с тем, чтобы выработать правильные взгляды относительно нашей среды и наших возможностей. Проверить правильность своих взглядов можно, сравнив собственные убеждения и действия других людей. Иначе говоря, поскольку физическая реальность неопределенна, мы создаем социальную реальность.

Бэрон, Керр и Миллер (1992) полагают, что еще одна теория, теория обмена, имеет собственный социально-психологический взгляд на образование групп. В ней доказывается, что группы, которые обеспечивают максимум «выгод», будут наиболее желанны для ее членов. Согласно этой теории, члены группы обмениваются между собой как вознаграждениями, так и затратами. Вознаграждения являются позитивными элементами, которые можно получить при социальном обмене. Вознаграждения могут быть материальными и психологическими, как, например, любовь или одобрение. Ключевая черта группового взаимодействия состоит в том, что мы можем получить многое из этих психологических наград лишь при условии принятия нас другими

людьми. Согласно теории обмена, у членов группы есть и затраты. Затраты – это те ресурсы, которые мы отдаем группе: время и усилия, затраченные на какие-либо мероприятия, неиспользованные возможности из-за принадлежности к группе, эмоциональные затраты, связанные с деятельностью группы.

Такой акцент на вознаграждения и затраты наводит любого на мысль о выгоде, которую он может получить, являясь членом группы (где выгода = награда – затраты). Поскольку теория обмена рассматривает психологические и материальные награды в качестве источника выгоды, можно рассматривать такие разнообразные группы, как группы друзей, семейные группы и пары влюбленных, как примеры отношений обмена.

Согласно теории обмена Гарольда Келли и Джона Тибо, мы можем объяснить такие явления, как свое удовлетворение группой и свою зависимость от нее, с помощью понятия выгоды. Если полученная выгода больше той, которую мы ожидали и считали заслуженной и справедливой при данных отношениях, мы будем удовлетворены.

Исследователь Bowlby (1958) предлагал применять теории социобиологии для объяснения социальной жизни человека. В основе этих теорий, находящихся под влиянием работ Чарльза Дарвина, лежит идея, что люди, как и многие другие виды, объединяются друг с другом в целях выживания. Таким образом, члены группы лучше защищены от хищников и врагов, вместе ведут хозяйство, воспитывают детей, охотятся, выхаживают больных и раненых. Генетические факторы по-разному воздействуют на стремление людей объединяться в группы. Один механизм, по-видимому, заключается в том, что более разумные существа осознают выгоды аффилиации для выживания. Если это так, то генетические факторы, воздействующие на разум, могли бы объяснить, почему «выживание наиболее приспособленных» выражается в постоянной человеческой потребности в аффилиации. Можно привести другой пример: у людей есть генетическая предрасположенность к возникновению связей с другими (т.е. к позитивной реакции на контакт). В обоих случаях, являясь членами группы, мы получаем материальные и психологические награды, которые поддерживают существование группы в ее настоящем виде.

Достаточно полной классификацией группы, опирающейся на зарубежные и отечественные разработки, является классификация Р. Л. Кричевского и Е. М. Дубовицкой (2001).

В ней группы классифицируются по нескольким различающимся между собой основаниям и по дихотомическому принципу. Выделяется так называемая оппозиция: *лабораторные – естественные* группы. К первым относятся группы, специально созда-

ваемые для выполнения экспериментальных заданий в лабораторных условиях; ко вторым – группы, функционирующие в реальных жизненных ситуациях. Принципиальное различие между группами обоих типов состоит в том, что в первом случае речь идет, как правило, о группах, укомплектованных случайными лицами (часто за плату) на время эксперимента и с его окончанием прекращающих свое существование – так называемые «пятидесятиминутные», по выражению М. Шоу (Shaw, 1981) группы. Во втором случае имеются в виду преимущественно сложившиеся группы с определенной историей, нередко характеризующиеся довольно высоким уровнем социально-психологического развития.

Рассматривается также другая оппозиция: *организованные* (по иной терминологии – формальные, официальные) – *спонтанные* (или неформальные, неофициальные) группы. Те и другие относятся к категории естественных групп. Первые из них представляют собой ячейки социальной организации, возникновение которых обусловлено необходимостью реализации соответствующих организационных функций. Иными словами, их появление вызвано нуждами организации и ею задано. Вторые зарождаются произвольно, стихийно, как в недрах организационных групп, так и вне их, в процессе общения индивидов, являясь результатом взаимных психологических (эмоциональных) предпочтений последних.

В основание следующей рассматриваемой оппозиции – открытые – закрытые группы – положена степень открытости, доступности группы влиянию окружающей ее социальной среды, общества. В современном мире практически почти любая группа является открытой. Хотя обнаруживается существование групп, которые вероятно, в той или иной мере можно отнести к категории/Скрытых вследствие их «вырванности» из мира людей, утраты, порой длительного времени, как это случилось, например, с семьей старообрядцев Лыковых из документальной повести В. Пескова «Таежный тупик».

Группы классифицируют исходя из фактора продолжительности их существования, на *стационарные* и *временные*. Причем к последним относятся не обязательно только лабораторные, но и естественные группы, которые, судя по материалам многих исследований, оказываются чрезвычайно удобным объектом изучения динамических процессов в группе, механизмов и этапов коллективообразования, межгрупповых отношений.

Существует еще одна часто встречающаяся в литературе классификация малых групп, в соответствии с которой они подразделяются на группы членства и референт-

ные группы. Основанием для подобного деления является степень значимости группы для индивида с точки зрения его ориентации на групповые нормы и ценности, влияния группы на систему его установок. Так группа может рассматриваться просто как место пребывания индивида в социуме, далекое от его установок и ценностных ориентаций. В таком случае речь идет всего лишь о группе членства. Возможно, однако, существование группы иного типа, чьи нормы и ценности индивид разделяет, соотнося с ней свои установки. Причем делает это вне зависимости от членства в данной конкретной группе. Здесь мы говорим о референтной группе.

Иногда она определяется также, как «группа, в которой человек стремится быть или сохранить членство» (Cartwright, Zander, 1968).

При теоретическом анализе определяемых типов групп одним из наиболее интересных является вопрос о *функциях референтной группы*. Их, по мнению Г. Келли (Kelly, 1952), две: сравнительная и нормативная. Суть первой из них состоит в том, что принятые в группе стандарты поведения, установки и т.п. выступают для индивида в качестве неких образцов, систем отсчета, на которые он опирается в своих решениях и оценках. По мнению специалистов (Cartwright, Zander, 1968), эта функция несет в себе элемент социального влияния, оказываемого на человеческое познание и притязания.

Что же касается нормативной функции, то она позволяет выяснить, в какой мере поведение индивида соответствует нормам группы. Роль этой функции весьма существенна в плане регуляции группового поведения, в особенности когда действия отдельных членов отклоняются от принятых групповых стандартов. Как полагает Г. Келли, обе указанные функции часто, но отнюдь не всегда, осуществляются одной и той же группой.

В литературе существуют и иные классификации групп. В качестве примера можно привести работу английского психолога М. Аргайла. В основу своей классификации он положил специфику взаимоотношений в естественных жизненных группах, выделив пять возможных их разновидностей:

- семья;
- подростково-юношеские группы;
- рабочие группы;
- комитеты и группы по решению проблем;
- тренинговые и терапевтические группы.

Классификация групп по их размеру лежит на поверхности, но и здесь не все так просто. Чем больше группа, тем вероятнее, что в нее войдут индивиды, которые обла-

дают широким спектром навыков и умений. Следовательно, здесь легче осуществить специализацию труда. Большие группы позволяют нам испытать чувство анонимности. В результате этого в больших группах мы можем брать на себя меньше социальной ответственности, что, в свою очередь, ведет чаще всего к уменьшению нашего участия в задании, а также к снижению «боевого духа» большинства членов группы по мере того, как размер группы увеличивается.

Согласно мнению большинства ученых, любая группа «начинается» с диады, хотя при этом обращается внимание на несколько «усеченный» характер внутригрупповых отношений в такого рода микрообщности, не отражающей всей полноты межличностных связей наблюдающихся в больших (например, триаде) по объему группах. Впрочем, диада не может претендовать на роль универсальной модели группы, представляя собой лишь одну из разновидностей последней, являющуюся, однако, как показано классическим исследованием Дж. Тибо и Г. Келли (Thibaut, Kelley, 1959) весьма интересным объектом социально-психологического анализа.

Что же касается *верхнего* количественного предела группы, т.е. максимально возможного ее объема, то мнения специалистов на этот счет значительно расходятся о чем свидетельствуют и различные предлагаемые ими величины группы. К сожалению, большинству авторов присуща производительность в решении этого вопроса, и с цифрой 20, называемой, например, М. Шоу в качестве предельной, никак нельзя согласиться хотя бы потому, что отсутствуют даже минимально логически обоснованные доводы в ее поддержку. Столь же «аргументированным» представляется и выбор других встречающихся в литературе величин, включая знаменитое «магическое число» 7 ± 2 (объем оперативной памяти человека).

Р.Л. Кричевский и Е.М. Дубровская (2001) считают, что рассматривать обсуждаемый вопрос полезно и в иной плоскости, а именно - с точки зрения поиска *оптимума управляемости группой*, т.е. определения объема группы, являющегося оптимальным для успешного руководства ею. В этом случае обращение к уже упоминавшемуся «магическому числу» представляется весьма уместным, поскольку, по мнению многих специалистов, наиболее управляемой является группа как раз из 5-9 человек.

С точки зрения социологии труда, организации используют группы или команды потому, что группы иногда могут выполнить те задания, с которыми ни один человек, работающий отдельно, справиться не может. Например, в группе, ее отдельные члены могут специализироваться на различных заданиях и в результате этого овладеть большим мастерством в их выполнении. Повышение результатов от использования групп

приводит к возникновению синергетики, т.е. реализации идеи, что «группа – это больше, чем сумма составляющих ее частей».

После того, как люди проработали вместе длительное время, взаимное приспособление и корректировка их поведения превращаются уже в общепринятую норму, вырабатываются одинаковые взгляды и зачастую определенные правила и порядки становятся почти обязательными. Таким образом, с этого момента группа индивидуумов трансформируется в *рабочую группу*, которая представляет собой специальный тип *социальной группы*.

Однако использование в организации групп – это далеко не простой процесс, ставший перед менеджерами, когда они пытаются понять организационное поведение и управлять им, дополнительные проблемы. Люди ведут себя по-разному, когда они работают в группе и когда действуют самостоятельно. Хотя выигрыш в показателях работы, которого можно добиться от использования групп, может оказаться для организации полезным, группы если они действуют неправильно, также могут создавать осложнения. Компания Digital Equipment Corporation (DEC), располагающаяся в г. Мэй-нарде шт. Массачусетс, один из крупнейших производителей компьютеров США, недавно распустила большую часть своих межфункциональных команд групп сотрудников из таких различных функциональных направлений, как маркетинг и инженерное обеспечение, которые были объединены над такими продуктами, как мини-компьютер или новые чипы компьютерной памяти), поскольку эти команды затрачивали слишком много времени на совещания, пытаясь понять, почему их работа настолько не согласована.

Можно ли любое сочетание отдельных людей считать группой? Если нет, то что отличает группу от простого набора отдельных людей?

Рабочую группу определяют два основных признака 1. члены группы взаимодействуют друг с другом, поэтому действия каждого человека влияют на действия других, и наоборот, каждый испытывает влияние всех остальных. 2. члены группы понимают, что у группы существует потенциал для совместного достижения целей, т.е. члены группы знают, что группой они могут добиться определенных целей и удовлетворить определенные запросы. Поэтому можно дать следующее определение: **рабочая группа** – это социальная группа или коллектив из двух и более человек, имеющий общие цели. Рабочие группы могут создаваться руководством для выполнения конкретных функций или могут образовываться самостоятельно. Формирование рабочей группы в процессе работы есть естественное следствие разделения труда и важное средство осуществле-

ния индивидуальных социальных потребностей. Рабочие группы могут быть первичными и вторичными, официальными (формальными) и неформальными. Первичная группа состоит из участников, которые находятся в непосредственном контакте друг с другом.

Вторичные группы крупнее по размеру, менее личностны и характеризуются нехваткой немедленных прямых контактов между их участниками. Примером первичной группы могут служить небольшие отделы в пределах компании, команды проектантов, спортивные команды или другие основанные на прямых контактах развлекательные (оздоровительные) ассоциации. Вторичными группами могут быть фабрики, общины, линии конвейерной сборки в пределах которых рабочие не вступают в личные контакты друг с другом, а также территориальные отделения компаний. Эти группы как правило, менее прочны и связаны, чем первичные, хотя для них также характерно личное взаимодействие участников. Первичные группы характеризуются быстрыми и прямыми контактами. Участие в них часто обеспечивает социальную и психологическую взаимную поддержку участников в периоды стрессов.

Официальные группы создаются руководством для конкретной, заранее определенной цели. Руководство подбирает участников группы, руководителей и задает методы работы. Официальная группа может быть определена с точки зрения ее задачи, функций, места в пределах управленческой иерархии (например, члены совета директоров) или с точки зрения продолжительности работы в компании (рабочие-ветераны могут получать привилегии, недоступные другим и, вследствие этого, составлять отдельно идентифицированную группу). Официальные группы характеризуются высокой степенью вовлечения руководства в координацию их деятельности, контроль и определение характера предпринимаемых ими действий. При этом структура группы заранее четко определена, задачи точно расписаны.

Неформальная группа может образоваться без всякого участия руководства. Она создается людьми, которые ощущают общность интересов. Участники такой группы самоорганизуются и вырабатывают разделяемое всеми отношение друг к другу и к общей цели. Как правило, именно неформальная группа фактически определяет, какой объем работы выполнен.

Цели неформальной группы, которая сформировалась в пределах организации, могут совпадать с целями руководства, но это не обязательно так. Неформальные группы могут образовываться непосредственно для противодействия намерениям руководства. Официальные группы создаются для удовлетворения потребностей организации;

неформальные группы возникают для удовлетворения потребностей их индивидуальных участников. Руководство должно осознавать важность неформальных групп для производительности организации и их потенциальную способность разрушать планы организации.

Как считают Джордж и Джоунс (2003г.), в организациях существует множество типов групп, и каждый такой тип играет важную роль в обеспечении организационной эффективности. Среди всех типов формальных рабочих групп четыре важнейших – это **отдел, специальная группа, команда и самоуправляемая рабочая команда**.

Отдел – это ряд сотрудников, подчиняющихся одному и тому же начальнику. Отделы создаются на основе базовых отношений подчиненности и часто отражают организационную структуру в виде отдельных подразделений (таких, как маркетинг, продажа или бухгалтерия). Отделение педиатрии в больнице, подразделение исследований и разработок в фармацевтической компании, подразделение финансовой помощи студентам в университете – все это примеры трудовых структур в виде отделов.

Специальная группа – это ряд сотрудников, собранных вместе для выполнения специальной задачи. После того как цель достигнута, специальная группа обычно расформировывается. Примером специальных групп может служить группа, созданная для того, чтобы покончить с половой дискриминацией в юридической фирме, или комитет по обеспечению качества продукции в компании, выпускающей потребительские товары.

Команда – это группа, в которой устанавливается высокий уровень взаимодействия между членами, совместно активно работающими над достижением общей групповой цели, такой, как скажем, разработка нового пакета программного обеспечения (основной признак отличия группы от команды – степень взаимодействия). Когда команды действуют эффективно, они используют способности и опыт своих членов для достижения таких результатов, которые не могут быть обеспечены отдельными членами этой команды, работающими независимо друг от друга, или другими типами рабочих групп. Например, Boeing использует межфункциональные команды, в которые включаются сотрудники из таких разных подразделений, как инженерное обеспечение, маркетинг и финансы, для разработки и создания новых типов самолетов, и этот подход позволил компании добиться больших успехов. Поскольку уровень взаимодействия в командах высокий, управлять ими сложно.

Команда, в которой нет менеджера или члена команды, называется **самоуправляемой рабочей командой**.

С другими социальными группами рабочую также сближает постоянное общение и взаимодействие ее членов друг с другом, чувство принадлежности к данной группе, наличие общих потребностей, интересов и мотивов. В то же время она обладает рядом черт, отсутствующих у других социальных групп: общественно значимой целью деятельности и наличием органов управления и руководства.

Рабочие группы (коллективы) различаются по:

- Формам собственности (государственные, смешанные, частные);
- Характеру деятельности (производственные, торговые, научные, учебные, воинские);
- Формам связи (контактные, неконтактные);
- Значимости (первичные, вторичные);
- Времени действия (постоянные, временные);
- Степени формализованности (жесткая и гибкая организации) и т.д.

В рабочей группе диалектически объединены два компонента – материальный и духовный. *Материальный* компонент – это ее физические члены, конкретные индивиды; *духовный* – ее идеология и психология.

Идеология рабочей группы включает совокупность идей и взглядов, отражающих социально-политические представления, регулирующие конечные цели трудовой деятельности. Таковым может быть служение политическому, нравственному или религиозному идеалу либо просто стремление к наживе.

Психология рабочей группы – это совокупность определенных социально-политических явлений, возникающих в процессе ее формирования и функционирования на основе становления внутренних связей в коллективе, форм и способов взаимовыполнения потребностей его членов, а также морально-психологический климат, способы общения, общественное мнение и настроение, обычаи и традиции, проблема лидерства, природа внутригрупповых конфликтов и т.д.

В рамках анализа содержания отношений между членами рабочей группы можно выделить следующие *сферы отношений*: 1) профессиональную, 2) ценностно-мировоззренческую и 3) сферу межличностных отношений.

Профессиональная сфера охватывает отношения, складывающиеся в процессе решения производственных задач:

- Субординационные отношения между руководителями и подчиненными;
- Отношения, связанные с координацией совместной деятельности;
- Отношения в системе «человек - компьютер».

Целостно-мировоззренческая сфера включает:

- Взаимодействия между личными и корпоративными ценностями;
- Нравственные установки, преобладающие в конкретной социальной группе.

Их соотношение может варьироваться от полной поддержки до глубокого несогласия и конфронтации.

Сфера *межличностных отношений* связана с реализацией потребности в общении и самоутверждении личности в рамках коллектива, степенью удовлетворенности своей профессиональной деятельностью, формальным и неформальным статусом. Механизм функционирования самоуправляемых рабочих команд можно рассмотреть на следующем примере (Джордж, Джоунс, 2003). Запросы о предоставлении кредита кредитной организацией, как правило, рассматриваются отдельными сотрудниками. Расширение кредита или отказ клиенту связаны с выполнением ряда действий: анализом обращения клиента, проверкой его кредитного рейтинга, уведомлением клиента о том, что его просьба о кредите принята или ему отказано, подготовкой письменного контракта и получением от клиента платежей. На каждый из этих участков выделяются отдельные сотрудники. Некоторые из них занимаются только анализом поданных заявлений, другие – проверкой кредитных рейтингов, третьи – получением платежей и т.д. президент Томас Вайнерт (Thomas C. Wajner) отметил, что при такой постановке дела сотрудники мало вникают в то, как их личная работа помогает AT&T добиваться одной из своих целей – удовлетворять клиентов. Чтобы выйти из этого положения, Вайнерт решил объединить эти отдельные задачи и наделить команды сотрудников ответственностью за все виды деятельности, начиная от первоначального анализа заявления до получения платежей от клиентов. Переход к варианту рабочих команд с самоуправлением привел к тому, что клиенты получают уведомление о согласии выдать им кредит или отказе в нем на несколько дней раньше, чем при прежней системе, и за день удаётся обработать вдвое больше заявлений. Рабочие самоуправляемые команды успешно применяются теперь во многих организациях, включая такие крупные, как General Mills, Federal Express, Chaparral Steel, 3M и Aetna Life & Casualty.

7.2. Групповая сплоченность и показатели работы группы

Независимо от типов выполняемых задач рабочие группы различаются и по тому, насколько привлекательны они для своих членов. Если группы очень привлекательны, сотрудники ценят свое членство в группе и выражают свое желание его сохра-

нить. Привлекательность группы для своих членов называется групповой сплоченностью (group cohesiveness).

Та степень, в которой участники группы ощущают себя ее составной частью, определяет сплоченность группы. Сплоченность проявляется преимущественно в употреблении в разговорах участниками группы местоимения «мы» вместо «я», во взаимопомощи членов группы и уровня проявляемых ими настойчивости и энтузиазма.

Возникновению сплоченности группы способствует множество факторов и среди них следующие (Грэхем, Беннет, 2003):

- (а) частота, с которой участники группы вступают в непосредственные контакты друг с другом;
- (б) готовность, с какой участники групп поддерживают ее цели;
- (в) степень ощущения членами принадлежности к группе;
- (г) степень общности интересов у членов группы;
- (д) наличие у участников общей основы (уровень образования, возраст, внешний вид, этническое или социальное происхождение);
- (е) существование угрозы группе извне;
- (ж) степень простоты осуществления коммуникаций в пределах группы;
- (з) занятость участников группы на аналогичных видах работы.

На сплоченность исключительное влияние оказывает численность группы. По мере того как группа становится больше, ее члены, как правило, довольны своей работой все меньше. Из-за этого крупные группы обычно не складываются в монолитный коллектив. В крупных группах во время групповых обсуждений тон задают чаще всего относительно немногие члены, а возможности участия других становятся ограниченными. В крупных группах также повышается вероятность возникновения конфликтов, и членам таких групп труднее формировать близкие отношения друг с другом. Как правило, наиболее сплоченной получается небольшая или средних размеров группа (численностью от трех до пятнадцати человек). Microsoft помогает обеспечить определенный уровень сплоченности своих команд разработчиков программного обеспечения, стараясь, чтобы численность рабочих групп не превышало двенадцати человек.

Конкуренция между группами в организации также повышает сплоченность групп, т.к. она мотивирует членов каждой группы объединяться для решения поставленных перед ними задач. Поэтому организации часто стараются повысить сплоченность групп, побуждая их соперничать друг с другом. Группы продавцов конкурируют в том, чтобы продать больше товаров за месяц; группы производственных сотрудников

соперничают, обеспечивая наибольший стандарт качества; группы ремонтников соревнуются за лучшие показатели обслуживания. Здоровое соперничество также поощряется и стимулируется присвоением группам определенных названий, под которыми и сообщаются результаты победителей. Иногда группы конкурируют не столько с группами в своих организациях, сколько аналогичными группами из других организаций.

Об эксклюзивности группы, а это также своеобразный критерий сплоченности, свидетельствует то, на сколько трудно стать его членом, на сколько лица, не входящие в ее состав, хотят в нее влиться, статус группы организации и специальные права и обязанности, которые получают члены таких групп. Если членству в группе предшествует очень серьезный отбор или если, чтобы стать членом группы, кандидатам необходимо провести серьезную подготовку, ценность членства в такой группе в их собственных глазах возрастает. Например, люди, которые хотят стать сотрудниками противопожарной службы, должны иметь здоровье, удовлетворяющее строгим критериям, а также получить серьезную профессиональную подготовку. Группы сотрудников этой службы обычно очень монолитны частично и потому, что стать членами такой группы трудно. Различные братства, сообщества, футбольные команды, группы поддержки в университетах, как правило, также имеют высокий уровень сплоченности. Стать членами подобных групп очень сложно, и лица, не входящие в них, с восхищением и завистью смотрят на членов группы, имеющих особые права и привилегии. Нередко эти группы имеют высокий статус.

Существует целый ряд последствий, вызываемых групповой сплоченностью (Джордж, Джоунс, 2003).

Первым крупным следствием групповой сплоченности, когда групповые и организационные цели сопряжены, становится высокий уровень участия и общения в группе. По мере того, как сплоченность возрастает, члены группы становятся более активными, и уровень общения в группе возрастает. Для организаций такой результат может быть положительным. Члены такой группы скорее всего примут такие типы поведения, чтобы и группа и организация добились поставленных перед ними целей, а информация среди них будет распространяться более легко.

Сплоченность порой объясняет и низкую текучесть кадров. Так, постоянное высокое качество, которого добилась компания Springfield, дочерняя структура PepsiCO, занимающаяся разливом прохладительных напитков по бутылкам, частично приписывается отличной командной работе и сплоченности рабочих групп. На этом предприятии текучесть кадров практически нулевая. Средний срок службы сотрудников, заня-

тых на производстве, не проработал на предприятии менее восьми лет. Поскольку сотрудники этой компании работают совместно очень хорошо и поскольку группы очень сплоченные, текучесть кадров на этом предприятии необычно низкая.

Второй крупное следствие групповой сплоченности, возникающее, когда групповые и организационные цели согласованы, - достижение уровня соответствия групповым нормам. По мере того как сплоченность группы возрастает, степень соответствия групповым нормам часто также растет. Увеличивающееся соответствие может быть для групп и организаций функциональным, поскольку позволяет группам контролировать поведение своих членов и направлять его на достижение поставленных целей. Однако, слишком высокая степень соответствия может стать дисфункциональной, поскольку в группе исчезают любые проявления активности, и никто от норм не отходит.

Третье крупное следствие групповой сплоченности при совпадении групповых и организационных целей – это достижение целей группы. Сплоченные группы обычно показывают высокие результаты и достигают поставленных перед ними целей. Те, кто ценит свою принадлежность к группе, имеют достаточную мотивацию помогать группе добиваться нужных результатов. Такие члены обычно хорошо работают совместно, помогая при необходимости, друг другу и демонстрируя типы поведения, требующие для того, чтобы группа действовала эффективно. Это, очевидно, благоприятно для организации в целом и для большей ее части. Однако, если группы становятся слишком сплоченными, их члены могут излишне концентрироваться на достижении только групповых целей, не обращая внимания на то, что группа – это только часть более крупной структуры – организации. Излишне сплоченные группы могут хуже сотрудничать с другими группами, что не идет на пользу организации в целом, поскольку члены таких групп проявляют лояльность слишком узко – в пределах только своей группы. Умеренная же степень групповой сплоченности считается для групп и организаций и организацией функциональной, так как способствует достижению целей. И наоборот, слишком сильная сплоченность будет дисфункциональной, поскольку ее результатом может быть снижение степени сотрудничества членов группы с лицами, не входящими в нее.

Возможно любое сочетание сплоченности и уровня производительности. Несомненно, могут встретиться очень дружные группы, которые работают крайне непроизводительно, или группы, объединяющие тех, кто не выносит друг друга, но при этом уровень их выработки значительно превышает средний. Взаимосвязь между сплоченностью и производительностью группы весьма схожа с взаимосвязью между удовлетворением человека своей работой и уровнем его производительности, иными словами,

это зависит от восприятия группой своих собственных интересов. Однако, хотя влияние сплоченности группы на ее производительность не до конца выяснено, затраты работодателя на персонал при наличии сплоченной рабочей группы почти всегда будут снижаться за счет снижения текучести кадров и прогулов.

7.3. История, природа, типология и сущность трудового конфликта

Исследование проблем конфликта – одно из традиционных и основных направлений социологической науки. В последнее время оно получило название конфликтология.

«Социология конфликта» - так назвал одну из своих работ немецкий философ и социолог Г. Зиммель (1858 – 1918). В современной социальной психологии и социологии понятие «конфликтология» употребляется как собирательный термин для обозначения особой области исследований.

Степень интереса к исследованию конфликта значительно менялась – от признания важности и позитивной ценности конфликта в конце 19 – начале 20 вв. (Зиммель) до минимального внимания к нему со стороны социальных аналитиков, с одной стороны, и попыткой создания в настоящее время специальной дисциплины о конфликтах – конфликтологии, с другой.

Снизившийся в 20-е годы 20 века интерес к проблеме конфликта снова возрос с 40-х годов. Попытку возрождения теории конфликтов связывают с именем Т. Парсона.

Проблема конфликта изучается в рамках различных научных школ: социалдарвинизма, психоанализа, гештальтпсихологии, символического интеракционизма, когнитивизма, математического моделирования и др.

Наибольшую известность получили концепция *позитивно – функционального конфликта* Л. Козера, *конфликтная модель общества* Р. Дарендорфа, *общая теория конфликта* К. Боулдинга.

Перманентность конфликтов стала широко признанной уже в прошлом веке. Согласно Г. Спенсеру, конфликт неизбежен и стимулирует развитие общества. По Г. Зиммелю, конфликт определяется как одна из форм разногласий, объединяющая противоборствующие и одновременно взаимосвязанные стороны. К. Маркс развил теорию классовой борьбы, построенную на принципиальном глобальном конфликте, который приводит к расколу общества как предварительному условию гармонии. Положительная роль конфликта, по Зиммелю, - в стимулировании динамичности и адаптации.

Конфликт предметно рассматривается и в политологии, в которой приняты две базовые его модели: либеральная, или плюралистическая, и элитарная, или авторитарная.

В психологии *конфликт* определяется как «столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или группы людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями» (Петровский, Ярошевский, 1985).

Как следует из этого определения, основу конфликтных ситуаций в группе между отдельными людьми составляет столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения.

Организационная политика может привести к конфликту, если один из сотрудников или группа пытаются влиять на задание целей или принимаемые в организации решения для продвижения собственных интересов. Обычно в ущерб другим людям или другим группам. Организационный конфликт – это столкновение, возникающее, когда поведение, связанное с целью одного сотрудника или группы, блокирует поведение, направленное на достижение какой – то цели другого сотрудника или группы (Джордж, Джоунс, 2003).

В социальной психологии существует многовариантная типология конфликта в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу.

1. Так, например, конфликт может быть внутриличностным, межличностным, между личностью и группой, в которую она входит, между организациями или группами одного или различного статуса.

Внутриличностный конфликт вызывается различными психологическими факторами внутреннего мира личности, часто кажущимися или являющимися несовместимыми: потребностями, интересами, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т.п. В зависимости от того, какие внутренние стороны личности вступают в конфликт, выделяют следующие его формы: мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, неадекватной самооценки.

Межличностный конфликт – наиболее распространенная форма конфликта в организациях. Это, как правило, борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, вакантное место, рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта. Каждый при этом считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не кто-

нибудь другой. Межличностный конфликт может также проявиться в столкновении различных типов характера, темперамента. Такие черты характера, как импульсивность, вспыльчивость, стремление доминировать, бесцеремонность в обращении и др., порождают напряженность в человеческих отношениях и, в конечном счете, могут привести к конфликтам. Например, два начальника, имеющие холерический темперамент, будут часто конфликтовать друг с другом. Также трудно согласовывают свои действия два лидера в одной организации.

Конфликт между личностью и группой возникает, когда член группы отступает от сложившихся в группе норм поведения и труда. Другой распространенный конфликт этого типа – между группой и руководителем. Наиболее остро такие конфликты протекают при неадекватности стиля руководства уровню зрелости коллектива, из – за несоответствия компетентности руководителя и специалистов, из – за неприятия нравственного облика и характера руководителя.

Межгрупповой конфликт возникает между различными (формальными и неформальными) группами в организации, между высшим и более низким уровнями управления.

2. Возможны также классификации конфликтов *по горизонтали* (между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг другу), *по вертикали* (между людьми находящимися в подчинении друг другу) и *смешанные*, в которых представлены и те, и другие. Наиболее распространенные конфликты вертикальные и смешанные. Они в среднем составляют 70 – 80% от всех конфликтов, являются нежелательными для руководителя, так как в них он как бы «связан по рукам и ногам». Дело в том, что в этом случае каждое действие руководителя рассматривается всеми сотрудниками через призму этого конфликта.

3. Допустима также классификация по характеру причин, вызвавших конфликт. Перечислить все причины возникновения конфликта не представляется возможным. Но в целом он вызывается, как указывает Р. Л. Кричевский в книге «Если Вы руководитель...», *три* группами причин, обусловленными:

- трудовым процессом;
- психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, то есть их симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями людей, действиями руководителя, плохой психологической коммуникацией и т.д.;

- личностным своеобразием членов группы, например, неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, некоммуникабельностью, бестактностью и т.д.

4. Конфликты различают и по их значению для организации, а также по способу их разрешения. Выделяют конструктивные и деструктивные конфликты.

Для *конструктивных* конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности организации и ее членов, разрешение которых выводит организацию и личность на новый, более высокий и эффективный уровень развития, появляются условия для сотрудничества, взаимопонимания.

Деструктивные конфликты приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые иногда перерастают в склоку и другие негативные явления, что резко снижает эффективность работы группы или организации.

Исходя из изложенного в социологии труда принято следующее определение трудового конфликта:

Трудовой конфликт – это противоречие организационно – трудовых отношений, принимающее характер прямых социальных столкновений между индивидами и группами работников. Не всякие организационно – трудовые противоречия создают конфликтную ситуацию. Она возникает, если:

- противоречия отражают взаимоисключающие позиции субъектов;
- степень противоречий достаточно высока;
- противоречия доступны для понимания, т.е. индивиды и группы осознают эти противоречия или, напротив, они непонятны;
- противоречия возникают мгновенно, неожиданно или довольно длительно накапливаются, прежде чем появятся какие – то социальные столкновения.

Реализация трудового конфликта зависит от таких субъективных человеческих факторов, как потребности и способности. Индивиды и группы должны, с одной стороны, испытывать довольно сильную потребность в преодолении взаимных сложностей для того, чтобы согласиться или решиться на конфронтацию, с другой – обладать достаточной способностью к вступлению в такую конфронтацию, иметь шанс посредством ее решить свою проблему. Способность к конфликту имеет конкретные составляющие: личные качества, деньги, связи, авторитет, наличие сторонников и т.д. Отсутствие способности к конфликту – одна из причин того, что трудовой конфликт либо не происходит при достаточных предпосылках, либо ничем конструктивным не завершается. Это достаточно обыденное и часто встречающееся явление, хотя на сегодняшний день в

мире существует статистика криминальных форм разрешения конфликтов, что говорит о потенциальной возможности связи трудовых конфликтов и преступности.

По характеру и степени появления признаков можно различить *открытый и закрытый типы* трудового конфликта. Основными критериями данной типологизации являются:

- уровень осознания конфликтной ситуации, ее субъектов, причин и перспектив;
- наличие или отсутствие реального конфликтного поведения и активности по урегулированию;
- известность конфликтной ситуации для окружающих и их влияние на нее.

Закрытый конфликт чаще всего бывает неблагоприятным. Он характеризуется большим социальным дискомфортом, деструктивным влиянием на организацию и организационно – трудовые отношения, возможность его разрешения очень мала. В закрытом конфликте не только индивиды, но и группы оказываются объектами взаимной манипуляции, не имеют возможности повлиять на негативные процессы.

Индивиды и группы, имеющие прямое или косвенное отношение к конфликту, являются его субъектами. Они могут быть разделены на следующие категории: первичные агенты, присоединившиеся участники, среда. Эти субъекты образуют социальную структуру трудового конфликта. Различия между субъектами не только условны, но и иллюзорны. Например, внешне конфликтуют индивиды, но за ними в действительности «стоят» соответствующие группы со своими противоположными интересами или, наоборот, внешне конфликтуют группы, но в действительности основу конфликта составляет противоположность именно частных интересов каких – то индивидов. В экономической сфере это бывает довольно часто.

Если межиндивидуальные конфликты переходят в межгрупповые, то конфликты между группами иногда оборачиваются конфликтами внутри этих групп. На межиндивидуальном и межгрупповом уровнях одни конфликты не только порождают, но и подавляют, замещают другие. Субъектами трудового конфликта оказываются иногда не стихийно самоопределяющиеся и проявляющиеся «одиночки», «коллективы» и «массы», а компетентные, опытные и принципиальные активисты и группы давления, способствующие процессу регулирования организационно – трудовых отношений.

Процесс конфликта в организационно – трудовых отношениях часто детерминруется следующим важным обстоятельством. Субъекты трудового конфликта могут быть информированы друг о друге в различной степени, обоюдно или односторонне дезинформированы, что может иметь непредсказуемые последствия. Субъекты трудо-

вого конфликта – это часто не равнодействующие факторы. Они могут обладать разной социальной силой вообще или на определенной стадии конфликтной ситуации. Соотношение этих сил может правильно или неправильно осознаваться всеми субъектами трудового конфликта, что также является социальной характеристикой последнего.

Все трудовые конфликты «неповторимы» в зависимости от того, какие социально – экономические группы, роли и статусы являются их субъектами. В качестве первичных агентов трудового конфликта отдельные работники, трудовые группы, коллективы организаций оказываются, если именно их цели сталкиваются в процессе труда и в распределительных отношениях; именно они четко осознают и принципиально относятся к каким – то противоречиям. Присоединение к конфликту вторичных участников возможно путем либо добровольного, сознательного включения в конфликтную ситуацию, либо привлечения в нее все большего количества участников самими первичными агентами конфликта. Это присоединение происходит по множеству мотивов. При расширении социальной базы конфликта сама конфликтообразующая проблема может усложняться, становиться все более запутанной, что способно создавать лучшие условия для расширения конфликта.

Среда конфликта образуется на основе того, что какие – то индивиды или группы либо занимают нейтральную позицию в конфликтной ситуации, либо безразличны к проблеме, либо воздерживаются от вмешательства с целью его ослабления, либо заинтересованы в продолжении и занимают выжидательную позицию. Не присоединяются к конфликту те, кто не может определить свою позицию, не уверен в правильности его понимания.

В некоторых случаях прямые агенты конфликта, стремясь придать своему внутреннему спору широкий социальный масштаб, а свои интересы представить как интересы многих. Это делает их позицию более официальной, сильной. В действительности чаще всего возникают трудовые конфликты, социальная структура которых особенно сложна, т.е. непонятно, кто и какое отношение имеет к конфликту.

7. 4. Последствия трудового конфликта и пути его разрешения.

Разрешение трудового конфликта – это процесс или целенаправленная деятельность, снимающие его причины и последствия

Разрешение трудового конфликта может быть организованным или произвольным, стихийным. Не всегда установимы четкие границы между разрешением конфлик-

та и самим конфликтом, поскольку он иногда протекает как конструктивное преодоление трудовых проблем.

С теоретической точки зрения разрешимость трудового конфликта зависит от степени его сложности. Однако в действительности последняя довольно трудно определяется и прогнозируется. Самые незначительные проблемы оборачиваются острой конфликтной ситуацией, а самые значительные иногда так не перерастают в открытый и длительный конфликт. Можно сформулировать несколько конкретных факторов, обуславливающих сложность трудового конфликта (Ромашов, 2001):

1. Масштаб конфликта. Он определяется общим количеством участвующих в конфликте, затронутых конфликтом индивидов; количеством сторон, позиций в конфликте. Так, в процессе конфликта могут появиться три, четыре и т. д. конфликтующие стороны, позиции, что усложняет его разрешение. Количество участвующих не является однозначным фактором. Трудовой конфликт между группами может быть также прост, как и между отдельными работниками. Более того, в междисциплинарном конфликте сильнее проявляются личностные факторы, что усложняет его разрешение. В межгрупповом конфликте участники могут осознавать его масштабность, связанные с ним последствия, риск, ответственность, поэтому особенно стремятся к его разрешению. В межиндивидуальном преимущественно является простота обсуждения; оно может происходить оперативно, в рабочем порядке (если не требуется заключение специалиста или мнение администратора по какой – то проблеме), однако здесь слабее «коллективный разум», меньше вероятность компромисса.

2. Длительность конфликтной ситуации. Разрешить конфликт на его начальной стадии может быть проще, так как он еще не персонифицирован (не получил характера личной вражды), невелики разрушительные последствия конфликта, не сформировалась сложная и запутанная структура участников конфликта. Все это говорит о том, что конфликт необходимо разрешать как можно раньше. В то же время поздняя стадия конфликта может иметь свои преимущества при его разрешении, поскольку причина конфликта стала для всех ясной, понятной; все устали от конфликта и хотят его урегулирования; мотив игры сменяется мотивом риска.

3. Новизна или стандартность конфликта. Если подобный конфликт уже имел место ранее, то сейчас он будет происходить в менее острой форме. Участники относятся к проблеме конфликта как к уже знакомой, обычной, они спокойны, знают решения этой проблемы.

4. Объективные или субъективные причины конфликта. Технология разрешения конфликтов по объективным причинам более сложна, так как требуются организационно – трудовые изменения. В то же время, осознавая объективный, надличностный характер проблемы, участники могут относиться к самому конфликту более спокойно, конструктивно. Конфликт в данном случае просто переходит в ожидание соответствующих организационно – трудовых изменений.

5. Субъективные характеристики конфликтующих сторон. Если участники конфликта обладают опытом, культурой, образованием, то способны лучше и быстрее увидеть решение проблемы, найти способы наилучшего поведения в конфликте. Однако острые конфликты возможны на уровне не только рабочих, но и специалистов, администраторов, не только в производственных трудовых группах, но и в коллективах с интеллектуальным трудом. Высокий уровень культуры иногда, наоборот, способствует конфликтам в силу более принципиального отношения людей к делу.

Можно выделить следующие конкретные **модели разрешения трудового конфликта** (Ромашов, 2001):

1. Если конфликтующие стороны не видят способа согласования, то они взаимно отказываются от собственных притязаний в целях сохранения социального мира в организации или между организациями.

2. Одна из конфликтующих сторон отказывается от своих притязаний, осознав их как менее существенные, справедливые, свои возможности «выигрывать» конфликт – как более слабые.

3. Конфликтующие стороны находят вариант компромисса, жертвуя частью своих притязаний, чтобы создать возможность их согласования (притязания в полной мере не могут быть согласованы).

4. Обе стороны могут реализовать свои притязания; если находятся «новые ресурсы», если проблема конфликта «сталкивается» на какую – то третью сторону, т.е. решается за счет этой третьей стороны.

Существуют такие **типы разрешения конфликта**, как: *автономный*, когда конфликтующие в процессе социально – трудовых отношений способны снять проблемы самостоятельно, в границах собственных задач и функций; *общеорганизационный*, если трудовой конфликт разрешается только в результате организационных изменений; *самостоятельный*, когда конфликтующие стороны сами решают проблему, опираясь на собственные возможности, желания и способности; *публичный*, если в разрешении

конфликта участвуют окружающие, они сочувствуют, советуют, одобряют или осуждают, и *административный*, когда урегулирование происходит только в результате вмешательства и соответствующих решений администрации.

Различают следующие **формы** разрешения трудового конфликта.

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

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

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

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

Ключевые термины:

группа

групповая сплоченность

референтные группы

команда

неформальные группы

трудовой конфликт

групповые нормы

официальные группы

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте современное определение понятия «группа». Что такое рабочая группа?
2. По каким критериям классифицирует группы М. Шоу?
3. Расскажите о классификации групп Крического – Дубовицкой.
4. Каковы функции референтной группы?
5. Приведите классификацию рабочих групп.
6. Какие типы групп существуют в организации?

7. Каковы основные признаки отличия группы от команды?
8. Перечислите условия для формирования и сплочения рабочей группы.
9. Что такое групповая сплоченность? Какие факторы способствуют возникновению сплоченности группы?
10. Какие последствия вызывает групповая сплоченность?
11. Как определяется конфликт в терминах психологии?
12. Какая типология конфликтов существует в социальной психологии?
13. Как определяется трудовой конфликт в терминах социального труда?
14. От каких факторов зависит реализация трудового конфликта?
15. Перечислите субъекты социальной структуры трудового конфликта
16. Что лежит в основе причин трудовых конфликтов?
17. Какие факторы обуславливают сложность трудового конфликта?
18. Охарактеризуйте модели и типы разрешения конфликта.
19. Перечислите формы разрешения трудового конфликта.
20. Выделите негативные последствия и позитивные функции трудового конфликта.

Тесты:

1. Существует ряд теорий, которые объясняют генезис групп. Среди них:

теория социального учения	теория социального сравнения
теория обмена	теория
2. К функциям референтной группы относятся:

стандартная	нормативная
тренинговая	терапевтическая
3. М. Аргайл выделяет следующие разновидности групп:

семья	комитеты и группы по решению проблем
рабочие группы	тренинговые
4. Сложность трудового конфликта обуславливают:

масштаб конфликта	новизна конфликта
длительность конфликтной ситуации	субъективные причины конфликта
5. Различают следующие формы разрешения трудового конфликта:

реорганизация	информирование
трансформация	отвлечение

Верно или неверно следующее утверждение?

1. Взаимодействие – это признак, отличающий группу от простого скопления людей.
2. Естественные группы – это группы, создаваемые для выполнения экспериментальных заданий в лабораторных условиях.
3. Организованные группы не относятся к категории естественных групп.
4. В современном мире практически любая группа является
5. К временным группам могут относиться и естественные группы.
6. Рабочая группа не является социальной.
7. Групповая сплоченность – это привлекательность группы для своих членов.

Рекомендуемая литература:

1. Златин П. А., Крекова М. М., Соколянский В. В. Организационное поведение: Учебное пособие / Под редакцией П. А. Златина.- М.: ИНФРА - М, 2004. – 460с.
2. Карташова Л. В., Никонова Т. В., Соломанидина Т. О. Организационное поведение: Учебник. – М.: ИНФРА - М, 2001. – 220с.
3. Кричевский Р. Л., Дубовицкая Е. М. Социальная психология малой группы: Учебное пособие для ВУЗов. – М.: Аспект – Пресс, 2001. – 318с.
4. Урбанович А. А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2004. – 640с.
5. Джордж Дж. М., Джоунс Г. Р. Организационное поведение. Основы управления: Учебное пособие для ВУЗов / Пер. с англ. Под ред. Проф. Е. А. Климова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 463с.
6. Психология и этика делового общения: учебник для ВУЗов / под ред. Проф. В. Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. И доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 415с.
7. Ромашов О. В. Социология труда: Учеб. Пособие. – М.: Гардарики, 2001. – 320с.

Заключение

Изложение предлагаемого курса социологии и психологии труда позволяет сделать некоторое обобщение и ответить на некоторые вопросы.

Для чего нам необходимо реформировать экономику и создавать несколько иную, чем прежняя, систему стимулирования труда? Почему мы уходим от командно-бюрократической системы? Что должно производиться, как и для кого? Что представляют собой рынок труда и рабочая сила? Почему необходимы разгосударствление и приватизация и как они отражаются на мотивации труда? Как можно защитить работника? Что необходимо сделать для создания новых стимулов труда и т. д.

Именно знакомство с дисциплиной «Социология труда и психология труда» в условиях социальной рыночной экономики, изучение собственного и знакомство с зарубежным опытом позволяют нам ответить на эти и некоторые другие вопросы.

До реформирования наша экономика решала все и другие проблемы несколько иначе. На вопрос, на что должно быть направлено производство в первую очередь, ответ был следующим: оборона и образование капитала - первичны, товары народного потребления –вторичны. На первых этапах командно-бюрократической системы это срабатывало. Товар производили, и если он появлялся на прилавках, то его сейчас же раскупали. Практически срабатывали принцип – лучше иметь пару ботинок на размер больше, чем вообще их не иметь. Затем наступил период, когда на прилавках появилось много товаров первой необходимости, период, когда ряд товаров вообще не стал покупаться, необходимо было либо сокращать, либо прекращать их производство. А командно-административные органы так и не смогли выяснить, что нужно людям, а что нет. Люди стали перенимать вкусы иностранцев, а проблема, что же должно производиться и в каждом количестве, командно-административной системой так и не было решена.

Осталось нерешенной и проблема, кто должен заниматься производством. Основным производителем являлся госсектор. Честным предпринимателям и индивидуалам отводилась ничтожно малая роль. Типичным производителем был завод, который никому не принадлежал, поэтому и отношение рабочих к своему труду было соответственное. Руководитель предприятия (завода) мог представить сове предприятие перед вышестоящими организациями как работающее с большой отдачей, хотя в действительности дела обстояли плохо из-за ряда причин.

Основным источником благополучия являлась заработная плата и целая система морального и материального стимулирования. Одновременно применялся целый комплекс экономических механизмов, к которому прибегала система для того, что бы львиная доля дохода переливалась на индустриализацию и оборону страны (так называемый налог с оборота). Этот налог значительно выше и больше налога на добавленную стоимость. В результате шло повышение цен, которое в соотношении с заработной платой приводило к тому, что население могло потреблять только часть производимых товаров. Неэффективность экономики и труда можно продемонстрировать и других фактах. Товары производились при большом количестве затрат и труда, зачастую в производстве использовались несовершенные технологии и т. д. Все это способствовало подготовке к проведению новой экономической реформы, которая вводила многообразие форм собственности.

Разгосударствление и приватизация, основанные на существовании многообразия форм собственности, во-первых, побуждают к интенсивному труду и соответствующему экономическому поведению наиболее предприимчивое, пока не обеспеченное социальными гарантиями, трудоспособное население; во-вторых, создают потенциальную возможность конкуренции, а значит, при последовательном развитии этой тенденции ведут к качественному изменению экономического поведения работников.

Излагаемая в данном пособии профессиональная деятельность человека, ее эффективность, качество и безопасность в значительной степени определяются пригодностью индивида к обучению конкретной профессии (или группе профессий), а также к определенной рабочей деятельности, то есть к успешному освоению совокупности специальных знаний, навыков и умений и эффективной из реализации в условия конкретного трудового процесса. Недостаточная пригодность к профессиональному обучению деятельности по различным причинам (неудовлетворительная подготовленность, низкий уровень способностей, дефекты здоровья и т. д.) часто приводят к снижению продуктивности труда и его надежности, к отчислению из учебного заведения, текучести

кадров, развитию психосоматических расстройств и межличностных конфликтов, неудовлетворенности избранной профессией и т. д.

Профессиональная пригодность – это свойство метасистемы «человек-профессия», в которой проявляются как свойства самого человека (его способности, надежность, адаптивность, устойчивость и т. п.), так и свойства деятельности и, в частности, конкретных ее компонентов, которые отражают особенности организма и психики человека (например, эргономические свойства орудий и условий труда). В свою очередь, категория «профессиональная пригодность человека» также является системным свойством, так как определяется совокупностью взаимозависимых свойств человека (психологических, психофизиологических), формирующих структурно-функциональные характеристики субъекта труда – это свойство имеет свою иерархию, а его системаобразующими фактором являются показатели уровня пригодности к выполнению определенной совокупности трудовых задач конкретной деятельности с заданной эффективностью и качеством, а субъективной мерой – удовлетворенность процессом и результатом труда. Системность свойства профессиональной пригодности человека обуславливается также отражением в нем как «внутренних» свойств человека, предопределяющих и регулирующих наличный потенциал субъекта труда (его знания, навыки, умения, устойчивость к неблагоприятным воздействиям и т. д.), обеспечивающий выполнение конкретных трудовых задач в определенных условиях деятельности.

Проблема профессиональной пригодности является комплексной, включающей производственные, психологические, медицинские, физиологические и другие ее аспекты. Содержание и степень значимости психологических особенностей проблемы определяются тем, что, с одной стороны, технический прогресс сопровождается развитием видов деятельности, которые характеризуются все более и более возрастающими требованиями к психологической сфере человека, к его способностям, мотивации, чертам личности и т. п. С другой стороны, в регуляции процесса формирования профессиональной пригодности, в ее развитии и достижении требуемого уровня существенную роль играют психологические, психофизиологические, социально-психологические предпосылки и медиаторы в виде индивидуально-психологических особенностей личности и, в том числе, мотивационно-ценностных ориентиров (установки, интересы, жизненные и профессиональные смыслы) на пути ее профессионального становления, а также другие психологические конструкты (атрибуции, схемы и стратегии поведения и т. д.), детерминирующие субъективные и объективные достижения на профессиональном пути.

Глоссарий:

ВРАБАТЫВАНИЕ – процесс вхождения человека в текущую трудовую деятельность. Приступая к работе, человек не сразу в привычный темп и ритм деятельности, не сразу выполняет работу быстро и четко. В ходе В. происходит своеобразная настройка всех психофизиологических функций, обеспечивающая успешное выполнение трудовой деятельности. В процессе В. выделяют три стадии: 1) стадию мобилизации, охва-

тывающую период от момента начала подготовки до включения в деятельность ; 2) стадию первичной реакции, развивающейся на короткий период после начала работы, и 3) стадию гиперкомпенсации, характеризующуюся поиском такого режима труда, при котором достигается стабильный оптимальный для данных конкретных условий ритм.

ВЫБОРКА (в психологическом исследовании) – группа испытуемых, представляющих определенную популяцию и отобранных для эксперимента или наблюдения. На основании полученных характеристик В. делаются выводы о генеральной совокупности. Практически любое статистическое исследование в психологии базируется на анализе свойств и характеристик определенной В. В. обязательно должна быть представительной, т. е. такой, чтобы элемент генеральной совокупности мог попасть в нее с вероятностью, не зависящей от характеристик, подлежащих изменению.

ГРУППА – любое количество лиц, находящееся во взаимодействии друг с другом в виде одной непосредственной встречи или ряда встреч, при которых каждый член группы получает некоторое впечатление или восприятие каждого другого члена.

ИНТЕРЕС – особое мотивационное состояние познавательного характера, которое, как правило, связано с какой-либо одной, актуальной в данный момент времени потребностью. Интерес к себе может вызывать любое неожиданное событие, произвольно привлекающее к себе внимание, любой новый появившийся в поле зрения предмет, любой честный, случайно возникший слуховой или иной раздражитель.

Интересу соответствует особый вид деятельности, которая называется ориентировочно -исследовательской. Чем выше на эволюционной лестнице стоит организм, тем больше времени занимает у него данный вид деятельности и тем совершеннее ее методы и средства. Высший уровень развития такой деятельности, имеющийся только у человека, - это научные и художественно-творческие изыскания.

КОМАНДА – это группа, в которой устанавливается высокий уровень взаимодействия между членами, совместно активно работающими над достижением общей групповой цели, такой, как, скажем, разработка нового пакета программного обеспечения (Основной признак отличия группы от команды – степень взаимодействия.) Когда команды действуют эффективно, они используют способности и опыт своих членов для достижения таких результатов, которые не могут быть обеспечены отдельными членами этой команды, работающими независимо друг от друга, или другими группами рабочих групп. Например, Boeing использует межфункциональные команды, в которые включаются сотрудники из таких разных подразделений, как инженерное обеспечение, маркетинг и финансы, для разработки и создания новых типов самолетов, и это подход

позволил компании добиться большинства успехов. Поскольку уровень взаимодействия в командах высокий, управлять ими сложно.

КОНФЛИКТ (от лат. Conflicts – столкновение) –противоречие, воспринимаемое человеком как значимая для него психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность, направленную на его преодоление. К. характеризуется следующими признаками: 1) наличие противоречия; 2) восприятие его как значимой, требующей разрешения проблемы; 3) активность, направлена на преодоление противоречия. Традиционно в психологии рассматривают три типа К. Личностный К. – противоречие, возникающее у данного человека между несовместимыми интересами, потребностями, представлениями, ролями и т. п., напр. К. между желанием и чувством долга. Межличностный К. – ситуация, возникающая между разными людьми из-за противоречий в их интересах, целях, способах поведения и др. Межгрупповой К. – возникает, когда участниками ситуации являются группы с различными целями, интересами и т. д.

Понятие К. часто рассматривается в физиологии труда. Он возникает, когда потребности энергопластического обеспечения работы вступают в противоречие с возможностями обеспечения гомеостаза основных жизненных функций. Такое обстоятельство, например., характерно для целеустремленной деятельности человека в неблагоприятных условиях внешней среды, когда ответная реакция человека носит характер динамического рассогласования.

МОТИВАЦИЯ – совокупности факторов, поддерживающих и направляющих, т. е. определяющих поведение, а также как совокупность причин психологического характера, объясняющих поведение человека и его направленность. Из этого следует, что мотивационного объяснения требуют следующие стороны поведения: его возникновение, достижения поставленной цели, преднастройка на будущие события, повышение эффективности, разумность или смысловая целостность отдельно взятого поведенческого акта.

НЕРВНАЯ СИСТЕМА (от греч. neuron –нерв и system – целое, составленное из частей) – совокупность нервных образований человека и животных, объединяющая деятельность всех органов и обеспечивающая функционирование организма как единого целого. Н. с. регулирует и координирует все функции организма, являясь материальным субстратом психики человека и животных. Структурным и функциональным элементом Н. с. являются специальными нервными клетки- нейроны. Основной функ-

цией нейронов являются возбуждение, распространяемое в виде кратковременных электрических сигналов – нервных импульсов.

ОРГАНИЗАЦИЯ –это группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели (целей).

ОТДЕЛ –это ряд сотрудников, подчиняющихся одному и тому же начальнику. Отделы создаются на основе базовых отношений подчиненности и часто отражают организационную структуру в виде отдельных подразделений (таких, как маркетинг, продаж или бухгалтерия). Отделение педиатрии в больнице, подразделение исследований и разработок в фармацевтической компании, подразделение финансовой помощи студентам в университетах все это примеры трудовых структур в виде отделов.

ПЕРЕУТОМЛЕНИЕ – накопление *устомления* в результате неправильного режима труда и отдыха. Различают четыре степени П.: 1) начинающееся, для которого характерны малое снижение дееспособности, появление ранее отсутствовавшей усталости при усиленной нагрузке, снижение временами интереса к работе, трудность засыпать или просыпаться, отсутствие снижения умственной работоспособности. На этой стадии П. Еще не требуется компенсации снижения дееспособности волевым усилием. К психогигиеническим мероприятиям на этой стадии относятся: упорядочение отдыха, физические упражнения, культурные развлечения; 2) легкое. Которое характеризуется заметным снижением дееспособности, появлением ранее отсутствующей усталости при обычной нагрузке, неустойчивостью настроения, трудностью сосредоточиться, заметно выраженными затруднениями засыпать и просыпаться, полной компенсацией снижения дееспособности волевым усилием. Для снятия П. требуется очередной отпуск; 3) выраженное, признаками которого являются выраженное снижение дееспособности, появление ранее отсутствовавшей усталости даже при облегченной нагрузке, неполной компенсацией дееспособности волевым усилием, раздражительностью, сонливостью днем, ослаблением внимания. Профилактическим мероприятием по снятию выраженного П. является хорошо организованный отпуск; 4) тяжелое, для которого характерны резкое снижение даже способности волевым усилием, появление ранее отсутствовавшей усталости даже без всякой нагрузки, незначительная компенсация снижения дееспособности волевым усилием, чувство угнетенности, резкая раздражительность, бессонница, заметное ослабление внимания в памяти. Для снятия этого вида П. требуется лечение.

СВОЙСТВА НЕРВНОЙ СИСТЕМЫ - устойчивые особенности нервной системы, влияют –при прочих условиях- на индивидуальные психические особенности человека. Понятие С. н. с. было введено И. П. Павловым, он предполагал наличие трех основных С. н. с. 1. Сила – способность нервных клеток сохранять нормальную работоспособность при значительном напряжении возбудительных и тормозных процессов. Поэтому люди с более сильной нервной системой выносливее и стрессоустойчивее. 2. Подвижной нервной системой выражается в способности быстрого перехода от одного процесса к другому. Люди с подвижной нервной системой отличаются гибкостью поведения, быстрее приспосабливаются к новым условиям. 3. Уравновешенность означает одинаковую выраженность нервных процессов возбуждения и торможения. Люди с более уравновешенной Н. с. отличаются и более уравновешенным поведением. В дальнейшем работами Б. М. Теплова и В. Д. Небылицына структура С. н. с. была расширена, к ней был добавлен еще ряд свойств. 4. Динамичность – способность мозговых структур быстро генерировать возбудительные и тормозные процессы в ходе формирования условных реакций. Данное свойство лежит в основе обучаемости. 5. Лабильность выражается в скорости возникновения и прекращения нервных процессов. Более лабильные люди значительно быстрее совершают моторные акты в единицу времени.

СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ – это анализ социальных явлений и процессов при помощи специальных методов, что позволяет систематизировать факты о процессах, отношениях, взаимосвязях, зависимостях и делать обоснованные выводы и рекомендации.

СПЕЦИАЛЬНАЯ ГРУППА – это ряд сотрудников, собранных вместе для выполнения специальной задачи. После того как цель достигнута, специальная группа обычно расформировывается. Примером специальной группы может служить группа, созданная для того, чтобы покончить с половой дискриминацией в юридической сфере, или комитет по обеспечению качества продукции компании, выпускающей потребительские товары.

ТРУД – сознательная деятельность людей, направленная на создание материальных духовных благ, необходимых для удовлетворения потребностей общества и личности. Т. включает в себя простые моменты: 1) целесообразную деятельность, или сам Т., 2) предмет Т., 3) средство Т., 4) результат Т. (Ф. Энгельс). Отсюда вытекают основные черты Т. человека: его опосредствующая роль в процессе обмена веществ между человеком и природой; его целесообразность; значение идеально представленного результа-

та, который предваряет трудовой акт. Важно также подчеркнуть, что, воздействуя при помощи средств Т. на его предмет, человек измеряет этот предмет сообразно поставленной цели. Достигая ее, человек удовлетворяет какую-либо из своих потребностей, а осознание цели связано с мотивом Т.

ТРУДОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ – это объединение работников, осуществляющих совместную трудовую деятельность на государственном, кооперативном, общественном, частном предприятии (объединение, фирме, концерне и т. д.), учреждении, организации. В составе единого трудового коллектива действуют трудовые коллективы цехов, отделов, участков, бригад и других подразделений.

ТРУДОВОЙ КОНФЛИКТ – это противоречие организационно-трудовых отношений, принимающее характер прямых социальных столкновений между индивидами и группами работников.

ПСИХОЛОГИЯ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ – это совокупность определенной социально-психологических явлений, возникающих в процессе формирования и функционирования на основе становления внутренних связей в коллективе, форм и способов взаимоудовлетворения потребностей его членов, а также морально-психологический климат, способы общения, общественное мнение и настроение, обычаи и традиции, проблема лидерства, природа внутригрупповых конфликтов и т. д.

ПСИХОЛОГИЯ ТРУДА - отрасль психологии, изучающая закономерности формирования и проявления психической деятельности человека (процессы и состояния, особенности личности) в процессе его труда. В настоящее время исследования по П. т. проводятся в различных отраслях производства, культуры и науки. В рамках П. т. сложились промышленная психология, транспортная психология, авиационная психология, космическая психология и т. п., большое значение приобретают исследования в сфере управления и обслуживания.

Зарождение зарубежной П. т. связывают с созданием системы Тейлора. В России рабочие движения человека, физиологические критерии установления продолжительности рабочего дня и др. впервые стал изучать И. М. Сеченов. Дальнейшие исследования в данном направлении стали проводиться в рамках *психотехники*. Однако окончательное признание П. т. получила лишь в середине 50-х гг. В современной П. т. можно выделить следующие направления исследований: рационализация труда и отдыха, динамика работоспособности человека, пути формирования профессиональной пригодности, воспитание положительной профессиональной мотиваций, оптимизация отноше-

ний в трудовых коллективах, психолого—педагогические вопросы профессионального и трудового обучения, формирование мастерства, психологические вопросы профессиональной ориентации и консультации и др.

РАБОТА – применение человеком своего труда, осуществление какой-либо деятельности. По своему характеру Р. может быть физической (мышечной) и умственной. Физическая Р. в свою очередь подразделяется на динамическую, при которой мышцы разных групп попеременно растягиваются и сокращаются, т. е. ритмично напрягаются и расслабляются, и статическую, при которой мышцы не движутся (напр., когда человек держит груз на вытянутой руке или работает на корточках, согнувшись). При статической Р. напряжение примерно в пять раз превышает напряжение, вызываемое динамической Р. При статической Р. требуется в 3–4 раза больше времени на восстановление энергии, чем при динамической Р. Понятие Р. зачастую употребляется как синоним понятия деятельность, напр. Р. (деятельность) органов чувств, Р. (деятельность) в режиме информационного поиска и т. д. Однако несмотря на общее сходство этих двух понятий, между ними имеется определенное различие с психологической точки зрения.

РАБОТОСПОСОБНОСТЬ – потенциальная возможность выполнять целесообразную деятельность на заданном уровне эффективности в течение определенного времени. Р. зависит от индивидуальных психофизиологических ресурсов, степени их тренированности или истощенности, а также внешних условий деятельности. По отношению к решаемой задаче различают максимальную, оптимальную и пониженную Р. Оценка степени Р. проводится на основе сопоставления текущих показателей исполнения деятельности и психофизиологических функций в фоновыми показателями, полученными, напр., в состоянии оперативного покоя.

РЕЖИМ ТРУДА И ОТДЫХА (от франц. *regime* – порядок...) – чередование периодов работы и перерывов, устанавливаемое на основе анализа работоспособности с целью обеспечения высокой производительности труда и сохранения здоровья работников. Разработка рациональных Р. т. и о. операторов предлагает решение ряда взаимосвязанных задач: 1) определение продолжительности рабочей смены; 2) определение продолжительности рабочей смены; 2) определение продолжительности, периодичности и способов проведения перерывов в работе в течение рабочего дня; 3) планирование работы оператора в течение рабочей смены, суток, недели; 4) определение оптимальных интервалов между сменами.

Ведущими при определении Р. т. и о. являются энергетическая характеристика и информационно-семантическое содержание трудового процесса. Различают три вида Р. т. и о. – суточные недельные и годовой. Суточный режим определяет соотношение времени работы, активного и пассивного отдыха и их распределение в течение суток; он должен обеспечивать полное снятие явлений утомления к началу нового недельного цикла. Годовой Р. т. и о. определяет распределение рабочих и нерабочих дней в течение года; он должен обеспечивать полное выполнение трудовой деятельности и сохранение здоровья в течение многих лет.

Для оценки эффективности применяемых Р. т. и о. могут использоваться различные критерии: психофизиологические, социальные и экономические. Все три группы критериев должны применяться совместно, только в этом случае можно дать правильную и полную оценку предложенному Р. т. и о.

Список литературы

1. Адамчук В. И., Ромашов О. В., Сорокин М. Е. Экономика и социология труда: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2000. – 407 с.

2. Генкин Б. М. Экономика и социология труда : Учебник для вузов. –3-е изд., доп. – М.: НОРМА, 2001. – 448с.
3. Тощенко Ж. Т. – Социология. _ М.: Изд. «Прометей», 1998. – 300с.
4. Аронсон Э., Уилсин Т., Эйкорт Р. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. –СПб.: ПРАНИ – Еврезнак, 2004. –560 с.
5. Романов О. В. Социология: Учеб. Пособие. – М.: Гардарики, 2001. – 320 с.
6. Генкин Б. М. Экономика и социология труда. Учебник для вузов. – 3-е изд., доп. – М.: НОРМА ИНФРА, 2001. – 448с.
7. Годфруа Ж. Что такое психология: в 2-х т. Т. 2: Пер. с франц. – М.: Мир, 1992.
8. Грехем Х. Т., Беннетт Р. Управление человеческими ресурсами: Учеб. Пособие для вузов / Пер. с англ.: Под ред. Т. Ю. Базарова и Б. Л. Еремина. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003. – 598 с.
9. Макроэкономика. Теория и российская практика: Учебник / Под ред. А. Г. Грязновой, Н.Н. Думной. – М.: КНОРУС, 2004. – 608 с.
10. Ромашов О. В. Социология труда: Учеб. Пособие. – М.: Гардарики, 2001. – 320с.
11. Джордан Дж. М., Джоунс Г. Р. Организационное поведение. Основы управления: Учеб. пособие для вузов: Пер с англ. / Под ред. Проф. Е. А. Клинова. – М.: ЮНИТИ -ДАНА , 2003. –463 с.
12. Златин П.А., Крекова М.М., Соколянский В.В. Основы управления персоналом: Учебное пособие / Под ред. П. А. Златина. _ М.: ИНФРА-М, 2004. – 646с.
13. Златин П. А., Крекова М.М., Соколянский В.В. Организационное поведение: Учебное пособие / Под ред. П. А. Златина. –М.: ИНФРА-М, 2004. – 460 с.
14. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Организационное поведение: Учебник.-М.,: ИНФРА-М, 2001.- 220с.
15. Кричевский Р.Л., Дубовицкая Е. М. Социальная психология малой группы: Учебное пособие для вузов. – М.: Аспект-Пресс, 2001.-318с.
16. Урбанович А.А. Психология управления: Учебное пособие. – Минск: Харвест, 2004.-640с.
17. Митина Л. М. Психология развития конкурентоспособности личности. – М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО «Модэк», 2002.-400с.
18. Шекшня С. Лидерство в современном бизнесе // Управление персоналом. 2003. №3(80). С. 68-73.

19. Психология и этика делового общения: Учебник для ВУЗов / Под ред. Проф. В. Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. И доп. –М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2002. –415с.
20. Гейц И.В. Регулирование заработной платы согласно Трудовому кодексу РФ: Учебно-методическое пособие.-М.: Дело и сервис, 2003.-256с.
21. Шкатула В. И. Настольная книга менеджера по кадрам. –М.: НОРМА, 2003. –992с.
22. Самыгин С. И., Столяренко Л.Д. Менеджмент персонала. –Ростов Н/Д: Феникс, 1997. – 480с.
23. Управление персоналом организации: Учебник /Под ред. А. Я. Кибанова. –М.: ИНФРА-М, 1997.- 512с.