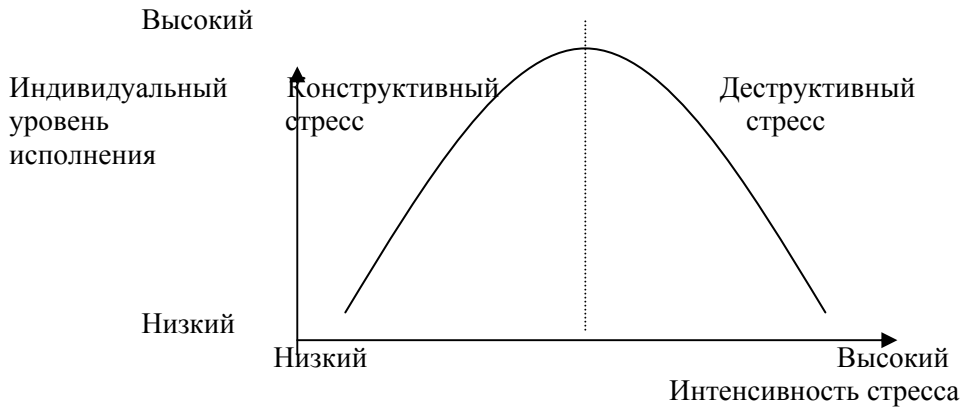


Стресс как психическое состояние

Стресс – это напряжение от чрезмерных требований, ограничений или возможностей.

Стресс – совокупность защитных реакций организма, состояние напряжения, возникающее в трудных жизненных ситуациях. Влияние интенсивности стресса на индивидуальную деятельность человека отражено на рисунке.



В зоне конструктивного стресса рост его интенсивности приводит к совершенствованию индивидуального уровня исполнения.

В деструктивной зоне к обратному эффекту. Поэтому можно сделать вывод: существует оптимальный уровень стресса, который обеспечивает высокую эффективность деятельности.

Для преодоления стресса выявляют его причины (см. схему).



Стрессоры – это факторы, вызывающие стресс.

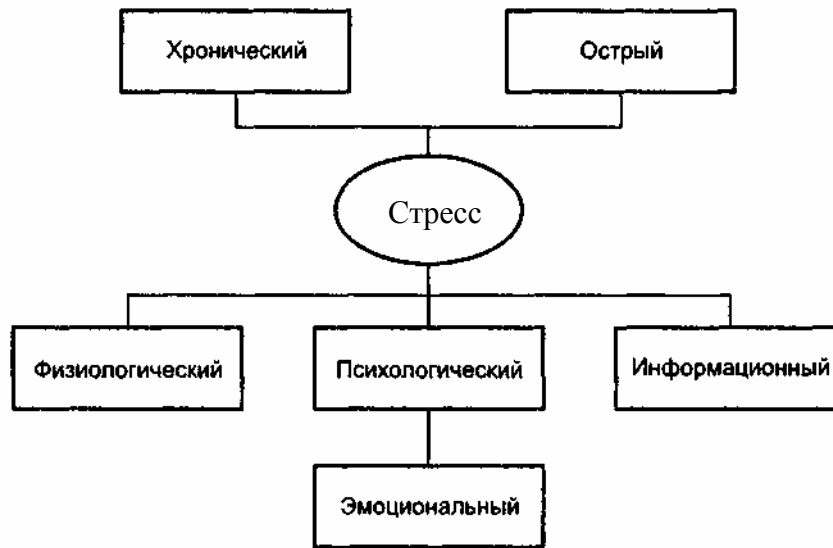
Стрессоры, связанные с работой:

1. Требования к выполнению задачи (нужно делать слишком много или слишком мало);
2. Ролевая неопределенность (нет понимания, что требуется и как оценивается работа);
3. Ролевые конфликты (человек не в состоянии удовлетворить противоречивые требования);
4. Этические дилеммы (просят нарушить закон);
5. Межличностные проблемы;
6. Карьерный рост (слишком быстро или слишком медленно);
7. Физические условия.

Другие стрессоры:

1. Семейные события;

2. Экономические трудности;
3. Личные проблемы;
4. Индивидуальные потребности, способности и личностные особенности.



Нахождение личности в организации, где происходит внедрение нововведений, часто сопровождается усилением стрессовых состояний человека.

Стресс — состояние индивида, возникающее в ответ на разнообразные экстремальные воздействия внешней и внутренней среды, которые выводят из равновесия физиологические или психологические функции человека.

Хронический стресс предполагает наличие постоянной (или существующей длительное время) значительной нагрузки на человека, в результате которой его психологическое или физиологическое состояние находится в повышенно напряженном состоянии (например, длительный поиск работы, постоянная спешка, выяснение отношений).

Острый стресс — состояние личности, например, после события или явления, в результате которого теряется психологическое равновесие (непосредственно конфликт с начальником, ссора с близкими людьми).

Физиологический стресс возникает при физической перегрузке организма.

Психологический стресс является следствием нарушения психологической устойчивости личности; причиной бывает задетое самолюбие, оскорбление, работа, несоответствующая квалификации человека.

Стресс может быть результатом психологической перегрузки личности, например, выполнение слишком большого объема работ, ответственность за качество сложной и продолжительной работы, в результате чего возникает эмоциональный стресс — вариант психологического стресса как реакция индивида на угрозы, опасности, обиды.

Информационный стресс возникает в ситуациях информационных перегрузок или информационного вакуума.

Стрессы работников в организации вызываются целым рядом факторов.

Организационные факторы определяются положением индивида в организации, например отсутствием работы в соответствии с его квалификацией; плохими взаимоотношениями с окружающими, неясными перспективами роста, наличием конкуренции на рабочих местах и т. д.

Политика организации — неверный, с точки зрения индивида, выбор направления организационного воздействия на сотрудников.

Физические условия труда — слишком высокая или низкая температура в рабочем помещении, сильные запахи, недостаточная освещенность, повышенный уровень шума.

Рольевые конфликты — несоответствие поведения индивида ожиданиям окружающих.

Коммуникации — здесь: сложные отношения с начальником, коллегами, подчиненными.

Внеорганизационные факторы предполагают воздействие внешней среды, находящейся за пределами организации. К ним относятся: отсутствие работы или длительный ее поиск; конкуренция на рынке труда; кризисное состояние экономики страны, региона; семейные проблемы. Личностные факторы формируются под воздействием нереализованных потребностей личности, эмоциональной неустойчивости, заниженной или завышенной самооценки и т. д.

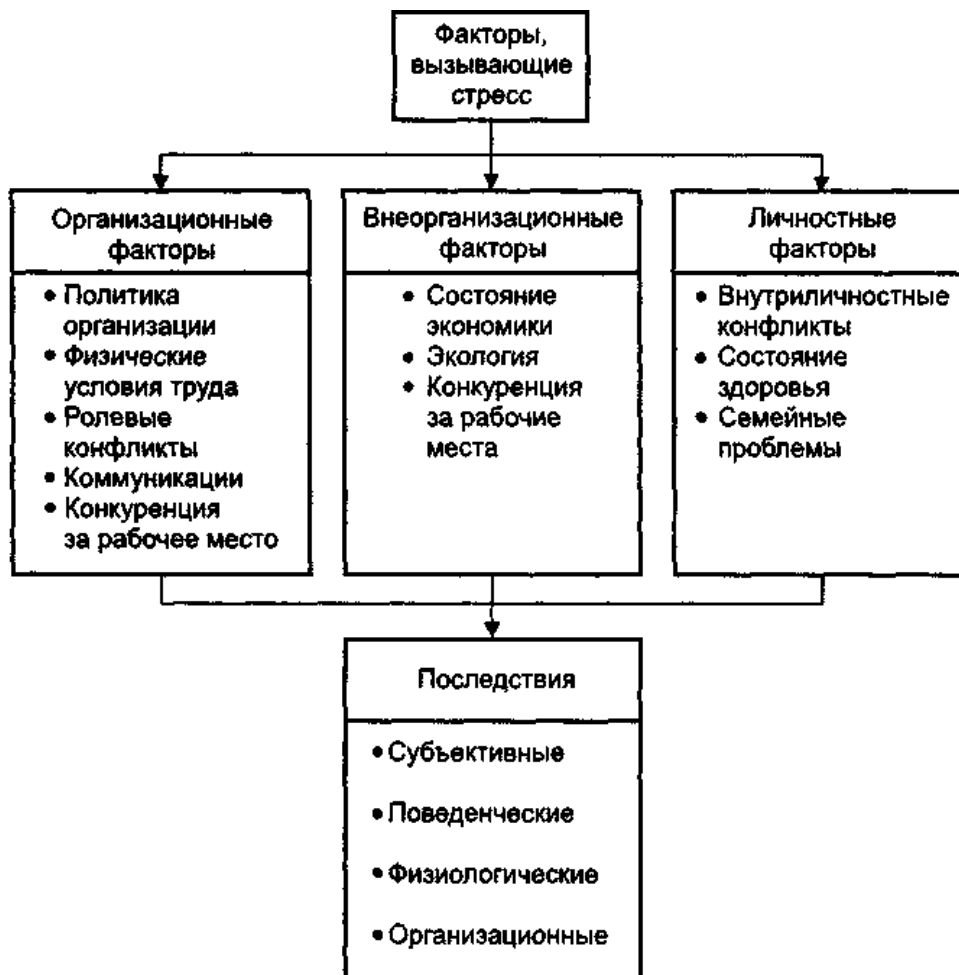
Последствия стресса для работника:

Субъективные последствия — беспокойство, апатия, быстрая утомляемость, чувство вины за плохо, по мнению индивида, выполненную работу.

Поведенческие последствия — алкоголизм, частые несчастные случаи, распространение искаженной информации (сплетен), неадекватная реакция на окружающих.

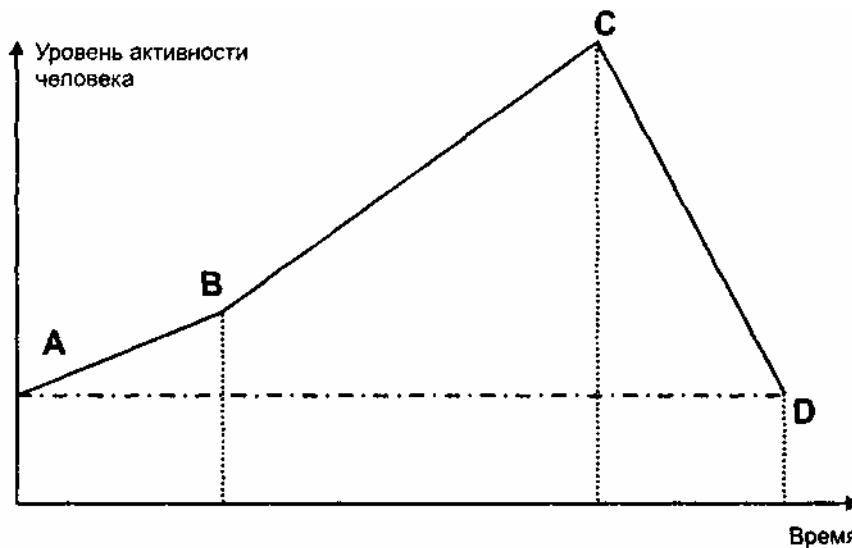
Физиологические последствия — растущее кровяное давление, сосудистые заболевания.

Организационные последствия — прогулы, текучесть кадров, неудовлетворенность



деятельностью, низкая производительность труда.

Динамика стресса



В процессе развития стресс проходит несколько стадий, каждая из которых по-разному влияет на эффективность деятельности индивида.

Стадия дублизации — нарастание напряжения (линия AB) характеризуется ростом интенсивности реакций, повышением четкости познавательных процессов, ускорением их, готовностью быстро вспомнить необходимую информацию. В этой стадии работникам удастся сделать многое и уложится в срок.

Стадия *дезаптации*, внутренний стресс (линия BC) — характеризуется истощением, спадом внутренней активности индивида до фонового уровня, а иногда и ниже. Проявляется вслед за стадией мобилизации при условии, что стресс длится долго. Возникает реакция запредельного торможения, что проявляется в снижении качества исполнения работы. В поведении специалиста проявляется неорганизованность, теряется четкость передачи информации, часть информации забывается, принимаются решения, не учитывающие последствия. На этой стадии работники допускают много ошибок, качество выполнения поставленных задач резко снижается.

Стадия *деорганизации* (линия CD) — возникает при продолжении сохранения стрессовой нагрузки. На этой стадии может произойти нарушение внутренней регуляции поведения личности, ее поведение становится неадекватным ситуации, происходит потеря контроля над ситуацией.

Длительный стресс, даже при сохранении внешнего состояния индивида без изменения, может привести к серьезным внутренним заболеваниям.

Конструктивный стресс оказывает положительное воздействие и на установки, и на производительность.

Деструктивный стресс оказывает отрицательное воздействие и на установки, и на производительность.

Управление стрессом

Управление индивидуальным стрессом — способы адаптации личности к стрессовой ситуации, приемы выхода из состояния стресса.

Управление стрессом на уровне организации — программы помощи сотрудникам, разрабатываемые в организациях по преодолению последствий стрессовых нагрузок.

Организация социальной поддержки — внедрение системы поддерживающих видов деятельности, взаимоотношений. Выделяют: инструментальную поддержку (поддержку задачи), информационную, оценочную и эмоциональную.

Внедрение психологического консультирования — коммуникативная поддержка со стороны консультанта-психолога по поводу причин и последствий возникших стрессовых ситуаций.

Проведение тренингов — проводятся тренинги релаксации, развития коммуникативной культуры, обучения навыкам сброса напряжения, культуре общения в коллективе.

Реализация программы оздоровления — создание центров физической культуры, советов по поддержанию здоровья сотрудников.

Внедрение методик релаксации — освоение методов релаксации, расслабления, снятия напряжения.

Релаксация — спокойные, устремленные во внутренний мир индивида размышления, которые способствуют физическому и эмоциональному отдыху организма.



Управление стрессом на уровне личности — индивидуальные способы снятия стрессовой нагрузки.

Планирование индивидуальной деятельности — навыки индивидуального планирования рабочего и личного времени с учетом индивидуальных целей и правильно расставленных приоритетов,

Использование психотерапии — использование соответствующей техники расслабления, медитации, выхода из стрессовых состояний, в том числе под руководством специалистов-профессионалов.

Применение поддерживающих диет — поддержание организма в работоспособном состоянии за счет подобранной диеты.

Физические упражнения — подобранный соответствующим образом комплекс упражнений для снятия напряжения.

Обучение борьбе со стрессами — комплекс мер, которым можно обучить своих сотрудников для выхода из стрессового состояния.

Понятие *стресс* относится не только к отдельной личности, но и к организации — речь идет об организационном стрессе.

Организационный стресс — ситуация, когда организация попадает в полосу затяжного кризиса и становится неэффективной по всем параметрам.

В этом случае к ней практически неприменимы те управленческие воздействия, которые бывают успешными по отношению к организациям, находящимся в обычном состоянии, ибо они могут дать противоположный эффект.

Так, в успешно функционирующих организациях конкуренция между подразделениями приводит к ускорению развития, а в организациях, находящихся в состоянии стресса, — к усилению взаимной подозрительности, разрушению сложившихся взаимосвязей и, в конечном итоге, отрицательно влияет на организационные процессы.

Факторы и способы преодоления организационного стресса

Факторы, вызывающие состояние организационного стресса	Способы преодоления организационного стресса
<ul style="list-style-type: none"> • Возмущающее воздействие деловой среды. • Взаимосвязь внутренних и внешних факторов 	<ul style="list-style-type: none"> • Переход на новые рынки сбыта • Поиск новых поставщиков • Изменения способов конкурентной борьбы • Децентрализация • Смена руководства • Пересмотр стратегии • Введение новых систем мотивации персонала • Сокращение персонала

Возможные модели поведения организации, находящейся в состоянии организационного стресса, определяются факторами, вызвавшими это состояние.

Наиболее приемлемые способы преодоления организационного стресса представлены на схеме. Хотя, безусловно, могут использоваться и другие способы.

Профилактика стресса подразумевает сведение к минимуму вероятности возникновения стресса.

Управление стрессом предусматривает активный подход к борьбе со стрессом, влияющим на поведение.

Благополучие подразумевает сохранение физического и психического здоровья для того, чтобы было легче справиться со стрессом, если он возникнет.

Индивидуальные различия

Темпераментные характеристики

Особенности физиологии высшей нервной деятельности (ВНД) – специфика функционирования нервной системы человека, выражающаяся в разнообразных характеристиках своеобразия работы всей нервной системы, соотношения процессов возбуждения и торможения, проявлении темперамента, эмоций, чувств, поведения и т.д.

Темперамент – обобщенная индивидуально устойчивая система инвариантных психобиологических свойств динамики индивидуального поведения человека, реализующееся в физической и коммуникативной среде (В.Д. Небылицын).

Определяет динамику психической деятельности человека (скорость возникновения и устойчивость психических процессов, психический темп и ритм, интенсивность психических процессов, направленность психической деятельности). К свойствам темперамента относятся:

Сензитивность – чувствительность к воздействию внешней среды.

Реактивность – характерная особенность произвольных реакций, Активность – определяющая произвольные действия и их балансы.

Пластичность поведения (адаптивность) – ригидность (не гибкость поведения, пониженная приспособляемость, трудности изменения поведения при изменении во внешней среде).

Экстраверсия – ориентация на внешний мир, на объекты и людей, потребность во внешней стимуляции, предполагает работу, связанную с новизной, разнообразием, непредсказуемостью.

Интроверсия – предполагает направленность на внутренние раздражители, ориентация на собственные чувства, внутреннюю жизнь, предполагает предсказуемость, порядок и стабильность в работе.

Нейротизм. Айзенк интерпретировал нейротизм, как эмоциональную нестабильность, высокий уровень нейротизма обуславливает низкую устойчивость к неопределенности (работники предпочитают ясные точные инструкции, четкие правила, структурированные задачи), потребность в поддержке со стороны других, нестабильность самооценки, связанную с работой, чувствительность к удачам и неудачам, чувствительность к угрозам. Физиологической основой темперамента являются основные свойства нервной системы: Сила – слабость; Уравновешенность – неуравновешенность; Подвижность – инертность.

Характер

Характер — устойчивая структура индивидуальных свойств, объединяющая генерализованные мотивационные тенденции, Я-концепцию, тип самооценки, и определяющаяся динамическим балансом позитивного и негативного жизненного опыта.

Стиль

Стиль человека — устойчивая субъектно-специфическая система способов (приемов) осуществления человеком разных типов активности; индивидуальный механизм, интегрирующий параметры биологических программ и характеристики процесса социализации, проявляющийся в предпочтении субъектом определенной формы взаимодействия с физической (предметной) и социальной (коммуникативно-символической) средой (А. В. Либин, 1995). Стилевой механизм выполняет сопрягающую и компенсаторную функцию в структуре личности и выражается в оптимизирующем и адаптационном эффектах деятельности в изменяющихся условиях окружающей среды. В определенном смысле можно сказать, что стиль — это индивидуальность личности, стиль — это уникальность человека.

Стили человека (по Либину):

- 1) моторные стили, перцептивные стили (стили восприятия);
- 2) стили операций и действий;

- 3) когнитивные стили (устойчивые способы приема и переработки информации, проявляющиеся в индивидуальной специфике организации познавательных процессов, влияющей на все уровни ментальной иерархии, включая личностные особенности), стили мышления;
- 4) эмоциональные стили, мотивационные стили, атрибутивные стили, защитные стили (способы снижения уровня тревожности; замещающие формы разрешения внутриличностных конфликтов), стили совладания (конструктивные способы поведения в ситуации, оцениваемой как угрожающая, позволяющие справиться со стрессом), стили поведения и деятельности;
- 5) стили жизни — устойчивая характеристика иерархии жизненных ценностей и предпочитаемых индивидом способов их достижения (А. Адлер, 1927).

Личность

Личность — понятие, отражающее общие и уникальные характеристики (внутренние и внешние) человека, которые отвечают за согласованные проявления его чувств, мышления и поведения и могут быть использованы для самопознания, сравнения, сопоставления, воздействия, понимания отдельных людей в их взаимодействии с ситуацией. Каким образом различные аспекты и уровни функционирования, взаимодействуя между собой, образуют неповторимую целостную индивидуальность, как формируется человеческая личность?

Процесс формирования и развития личности наиболее понятен при рассмотрении его с точки зрения трех факторов: детерминант, стадий и черт личности.

Детерминанты личности — факторы, предопределяющие формирование и развитие личности. Наиболее исследованные детерминанты — биологические, социальные и культурные.

Биологические (наследственные, генетические, физиологические) факторы влияют на формирование личности как прямым, так и косвенным образом (например, существует теория прямой зависимости между типом личности и человеческими формами тела).

Социальные факторы (родители, семья, сверстники, соседи, друзья, Я-концепция, архетипы) также предопределяют личность человека. Влияние социальных факторов не прекращается и тогда, когда человек достигает зрелого возраста, а процессы социализации на рабочем месте и социальные роли воздействуют на человеческую личность, ее восприятие и поведение.

Культурные факторы представляют собой характеристики обширной социокультурной среды, существенно влияющей на личность и формирующей ее ценности, социальную динамику. Мотивы, приемлемое поведение (сотрудничество, соперничество), отношение к власти, полоролевые стереотипы меняются от одной страны к другой.

На личность также воздействуют ситуационные факторы, причем часто непредсказуемым или неизвестным обет разом. Они могут сформировать личность или выявить какие-либо скрытые ее черты, которые проявляются только в особых ситуациях (спонтанные героические поступки, преступления).

Личность отражает общий профиль или комбинацию черт, определяющих уникальность природы человека, то, как этот человек поступает и взаимодействует с окружающими.

Стадии развития личности. Подход, рассматривающий каждую человеческую личность как развивающуюся по определенным стадиям во взаимодействии со средой. Основные сторонники концепции развития личности по этапам: З. Фрейд, Э. Эриксон — смена кризисов психосоциальной идентичности; А. Маслоу и К. Роджерс — реализация потребности в самоактуализации; Ж. Пиаже — периодизация умственного развития; Ш. Бюлер — развитие интенций (намерений, целей) и способности самостоятельно делать осознанный выбор; А. В. Петровский — процесс вхождения и интеграции с социальной средой; В. И. Слободчиков — становление человеческой субъективности через рефлекссию и др.

Социализация — усвоение индивидом социального опыта, в ходе которого формируется конкретная личность. Диалектическое единство адаптации, интеграции, саморазвития и самореализации в социализации обеспечивает оптимальное развитие личности на протяжении всей жизни человека во взаимодействии с окружающей средой. Применительно к ОП главное — это идея развития. Со временем люди меняются, и ход этих изменений в какой-то степени устойчив и не случаен, а, следовательно, предсказуем. Многие изменения будут полезными и желательными как для человека, так и для социальной системы. Как сознательные, так и бессознательные стадии развития личности отмечены разнообразными кризисами переходных периодов («культурный и организационный шок» при вхождении в организацию и др.).

Черты личности — подход к формированию личности, основанный на выделении ее черт, пытается определить такое их сочетание, которое лучше всего отражает личность. Принято считать, что черты организованы в иерархию, начиная с конкретных реакций и кончая общими стилями психологического функционирования. Наиболее известны из теоретиков в этой области Г. Олпорт, Г. Ю. Айзенк, Р. Кэттелл, Л. Голдберг и П. Коста с Р. МакКрэм из Большой пятерки (OCEAN).

Личностные характеристики — это совокупность отличительных черт и характеристик, которые мы можем использовать для сравнения и сопоставления людей.

Личностные характеристики играют главную роль в определении поведения сотрудников на работе.

Рассмотрим те факторы, которые определяют наши личностные особенности:

- 1) Биологические факторы. Наши биологические характеристики, такие как вес, рост и т.д. влияют на то, как мы себя чувствуем и осознаем в окружающем мире.
- 2) Социальные факторы. Опыт социализации, более поздний жизненный опыт.
- 3) Культуральные факторы. Культуральные факторы — это характеристики, ограничивающие социокультурное окружение, которое влияет на личностные особенности.
- 4) Ситуационные факторы. Каким образом влияет на нас ситуация.

Вторая часть личностных характеристик базируется на стадиях развития личности. Стадиями развития личности занимались З. Фрейд, Э.Эриксон, Ж. Пиаже. Эриксон, например, выделял следующие стадии развития, считая, что существует всего 8 кризисов в жизни человека, определяющих личностные черты:

1. 0-2 года — Доверчивость — подозрительность. (Определяется вниманием со стороны взрослых)
2. 2-4 года — Автономия — стыд и сомнения. (Первый опыт обучения. Период освоения горшка. Большое значение имеет корректность взрослого. Важны тактильные ощущения. Необходимо научить ребенка, а не наказывать)
3. 4-6 лет — Инициативность — чувство вины. (Первый возраст самоутверждения, первая конструктивная деятельность, способствующая инициативе. Неудачи могут формировать чувство вины, ощущение неудачи. Необходимо показывать, что ребенок может)
4. у девочек 6-9 лет, у мальчиков 6-12 лет — Работа — чувство неполноценности. (Окружение ребенка должно стимулировать деятельность и результаты должны положительно подкрепляться)
5. у девочек 9-15 лет, у мальчиков 12-17 лет — Идентификация — спутанность ролей. (Половая идентификация. Важны образцы поведения значимых взрослых)
6. у девушек 15-21 год, у юношей 17-23 года — Близкие отношения — изоляция. (Переживание близких отношений с человеком противоположного пола. Отрицательный опыт лучше, чем никакого. Если опыта нет, появляется изолированность)
7. до 40 лет — Генеративность — застой. (Генеративность в первую очередь связана с продолжением рода)
8. к 60 годам — Целостность личности — отчаяние. (Самореализация в профессиональной сфере, в семье, в социальной среде)

На каждом этапе можно скорректировать недостатки предыдущих этапов. Обычно спохватываются поздно.

Существует теория личностных черт. Этой теорией занимались Гордон Оллпорт и Раймонд Кеттелл. Оллпорт предположил, что каждый человек имеет множество общих личностных черт с другими, но может отличаться посредством уникальных черт, названных личностными диспозициями. В общие черты Оллпорт включал социальные, политические, религиозные и эстетические. Личностные диспозиции отличались от человека к человеку.

Кеттелл выделял внешние черты и внутренние черты. К внешним чертам относится то, что мы показываем, т.е. то, что выражается в поведении (честность/лживость, теплота/холодность). Внутренние черты (доверчивость – подозрительность, доминантность – подчиняемость) являются более сложными для определения, т.к. мы часто их скрываем.

Пластичность поведения (адаптивность) – ригидность (не гибкость поведения, пониженная приспособляемость, трудности изменения поведения при изменении во внешней среде).

Экстраверсия – ориентация на внешний мир, на объекты и людей, потребность во внешней стимуляции, предполагает работу, связанную с новизной, разнообразием, непредсказуемостью.

Интроверсия – предполагает направленность на внутренние раздражители, ориентация на собственные чувства, внутреннюю жизнь, предполагает предсказуемость, порядок и стабильность в работе.

Нейротизм. Айзенк интерпретировал нейротизм, как эмоциональную нестабильность, высокий уровень нейротизма обуславливает низкую устойчивость к неопределенности (работники предпочитают ясные точные инструкции, четкие правила, структурированные задачи), потребность в поддержке со стороны других, нестабильность самооценки, связанную с работой, чувствительность к удачам и неудачам, чувствительность к угрозам. Физиологической основой темперамента являются основные свойства нервной системы: Сила – слабость; Уравновешенность – неуравновешенность; Подвижность – инертность.

Черта личности является базовой единицей личности и представляет широкую, обобщенную диспозицию (склонность) вести себя определенным образом, которая проявляется в поведении человека в широком спектре ситуаций и в разное время. Черты можно охарактеризовать тремя свойствами — частотой, интенсивностью и диапазоном ситуаций. В человеческом поведении и личности (иерархии ее черт) существуют естественные структурные единицы (начиная с конкретных реакций и кончая общими стилями психологического функционирования), которые могут быть выявлены с помощью факторного анализа.

Факторный анализ является статистическим методом, позволяющим определить, какие действия связаны между собой (т.е. совместно варьируются, появляясь и исчезая вместе), но независимы от других; тем самым он фиксирует элементы структуры личности, которые называют факторами. Появившиеся в результате факторы отражают черты личности, которые можно интерпретировать и называть, находя то общее содержание, которое объединяет все связанные с фактором признаки.

В последнее время среди теоретиков черт возникает консенсус относительно параметров Большой пятерки (O-C-E-A-N: Открытость опыту — O, сознательность — C, экстраверсия — E, доброжелательность — A, нейротизм — N, или эмоциональная стабильность), образующих пятифакторную модель. Данная модель подтверждается факторным анализом слов, обозначающих в естественном языке черты личности, т.е. люди в разных культурах, говоря на разных языках, конструируют личность в соответствии с пятифакторной моделью. С точки зрения теории эволюции, фундаментальные личностные черты существуют потому, что играют важную приспособительную роль в процессе естественного отбора.

В каждом из факторов большой пятерки выделяются шесть специфических граней (более конкретные черты, компоненты, из которых складывается обобщенный фактор Большой пятерки), которые оцениваются по шкале измерения грани.

Факторы черт личности, образующих Большую пятерку (O-C-E-A-N), и примеры входящих в них шкал

<i>Характеристики тех, кто получил высокие оценки по данному фактору</i>	<i>Описания черт, входящих в фактор</i>	<i>Характеристики тех, кто получил низкие оценки по данному фактору</i>
Нейротизм (N)		
Беспокойный, нервозный, эмоциональный, неуверенный, неадекватный, ипохондрический	Измеряет приспособленность либо эмоциональную нестабильность. Идентифицирует индивидов, подверженных неприятным переживаниям (дистрессам), склонных к чрезмерным страстям и порывам, к идеям, далеким от реальности, и к неадекватным реакциям на действительность	Спокойный, расслабленный, неэмоциональный, выносливый, уверенный, довольный собой
Экстраверсия (E)		
Общительный, активный, разговорчивый, ориентированный на людей, оптимистичный, любящий повеселиться, ласковый	Измеряет широту и интенсивность межличностных взаимодействий; уровень активности, потребность во внешней стимуляции; способность радоваться жизни	Сдержанный, трезвомыслящий, нежизнерадостный, отчужденный, ориентированный на дело, тихий, незаметный в компании
Открытость к освоению нового опыта (O)		
Любопытный, с широкими интересами, творческий, оригинальный, нетрадиционный, с богатым воображением	Измеряет активный поиск нового опыта и признание его самостоятельной ценности, терпимость к чужому, непривычному и исследовательский интерес к нему	Связанный условностями, приземленный, с ограниченными интересами, не обладающий ни художественным, ни аналитическим складом ума
Доброжелательность (A)		
Мягкосердечный, доброжелательный, доверчивый, услужливый, великодушный, лег-коверный, прямой	Измеряет качество отношения человека к другим людям на всем континууме от сочувствия до враждебности в мыслях, чувствах и действиях	Циничный, грубый, подозрительный, некооперативный, мстительный, безжалостный, раздражительный, манипулирующий другими
Сознательность (C)		
Организованный, дисциплинированный, надежный, усердный, пунктуальный, педантичный, аккуратный, честлюбивый, настойчивый	Измеряет степень организованности, настойчивости и мотивированности индивида в целенаправленном поведении. Противопоставляет людей надежных и требовательных тем, кто апатичен и не тщателен в работе	Нецелеустремленный, ненадежный, ленивый, беспечный, небрежный, нерадивый, слабавольный, любящий наслаждения

Психологи черт полагают, что индивидуальные оценки человека по параметрам Большой пятерки остаются стабильными где-то после 30 лет. До этого возраста возможны значительные изменения и рост, что позволяет некоторым психологам утверждать, что, «подобно интеллекту и физическому росту, черты личности, видимо, имеют свою точку полной зрелости... развитие личности не завершено до окончания третьего десятилетия жизни» (Costa & McCrae, 1994).

Эта модель (ее российский вариант разработан в 2000 г. Л. Ф. Бурлачуком) может успешно применяться в таких областях, как профессиональная ориентация, диагностика личности, ОП, поскольку пять основных характеристик тесно связаны с совместной деятельностью на производстве и вместе с физическими характеристиками и способностями влияют на успех выполнения рабочих функций.

Модель развития личности К. Арджириса.

<i>Характеристики «незрелого» возраста</i>	<i>Характеристики «зрелого» возраста</i>
Пассивность	Активность
Зависимость	Независимость
Ограниченное число моделей поведения	Разнообразные поведенческие модели
Примитивные интересы	Глубокие интересы
Краткосрочные перспективы	Долгосрочные перспективы
Подчиненное положение	Главенствующее положение
Низкое самосознание	Более высокое самосознание и самоконтроль

В дополнение к различным теориям и моделям формирования личности, созданным психологами, существует специальная модель развития личности, разработанная теоретиком ОП К. Арджирисом специально для организационной среды¹. Он предложил модель работающего человека, которая сочетает в себе как стадии развития личности, так и ее черты (латентные характеристики личности, которые могут не совпадать с наблюдаемым поведением).

Согласно Арджирису, человеческая личность в любом возрасте развивается (сознательно и бессознательно) не столько от стадии к стадии, сколько в разной степени и по разным аспектам преобразуется на пути от незрелого до зрелого состояния, характеризующегося соотносительностью и субъективной значимостью семи основных параметров для самой личности.

Арджирис утверждает, что, по мере приобретения людьми опыта и уверенности в своей работе, они могут быть описаны, скорее всего, параметрами, соответствующими зрелому возрасту (разная степень активности, независимость, разнообразие поведенческих моделей и т.д.).

Эта модель дает метод описания и измерения роста отдельной личности в условиях определенной организационной культуры и ценные рекомендации для менеджеров, которые должны стараться стимулировать активность, независимость, карьерный рост личности и способствовать раскрытию ее способностей.

К сожалению, Арджирис заявляет, что организации типично спроектированы для поощрения и вознаграждения «незрелости» и для подавления и наказания «зрелости». Если он прав, то основной конфликт (несоответствие) существует между людьми (запросами зрелой личности) и природой формальных организаций, в которых они работают. Это несоответствие является отправным моментом в понимании структуры взаимодействия личности (индивидуальными свойствами личности, ее установками, потребностью самоактуализации) и требованиями организации (регламентацией деятельности, должностными инструкциями и т.д.).

Я-концепция

Я-концепция – это представление человека о самом себе как о физическом, социальном, духовном и нравственном существе.

Самооценка – это убежденность в собственной ценности, основанная на общем самооценивании.

Самоэффективность – это убежденность человека в успешном выполнении какого-либо специфического задания.

Индивидуальные особенности

Локус контроля

Автором концепции является Джулиан Роттер. Он предложил разделять людей по направленности личности на внешние (экстерналы) и внутренние (интерналы) стимулы. Эта направленность была названа локусом контроля. Экстерналы убеждены, что их неудачи являются результатом невезения, случайностей, отрицательного влияния других людей. Они нуждаются во внешней поддержке и одобрении. Интерналы же убеждены, что их успехи или неудачи не случайны и зависят от собственной компетентности, способностей, целеустремленности, т.е. от них самих. Они больше склонны к осмысливанию собственного поведения и, в отличие от экстерналов, менее склонны подчиняться давлению других людей, сильнее реагируют на утрату личной свободы, активнее ищут информацию, необходимую для принятия решения, более уверены в себе.

Авторитаризм

Черта, относящаяся к стилю поведения с другими людьми, в частности к стилю руководства. Авторитаризм это степень того, насколько человек придает значение власти и статусным различиям в социальной системе (напр., организации).

Поведение типа А и В

Склонность к стресс-коронарному поведению (Тип А). Сотрудники, принадлежащие типу А являются более стрессоустойчивыми, чем сотрудники, принадлежащие типу В, но до тех пор, пока не нарушается деятельность сердечно-сосудистой системы. Д.Майерс пишет, что болезнь сердца связывается с нетерпеливой, склонной к конкуренции и гневу личностью. При стрессе у реактивных, легко впадающих в гнев людей ("тип А") в кровь выбрасывается большее количество стрессовых гормонов, которые, как полагают, ускоряют процесс образования бляшек на стенках коронарных артерий. С другой стороны, длительный стресс подавляет иммунитет, делая нас более уязвимыми к инфекциям и злокачественным новообразованиям.

Концепция поведенческого фактора риска, или поведения типа А (Type A behavior pattern) была предложена кардиологами Фридманом и Роземаном. Поведение типа А - поведенческий синдром, который характеризуется агрессивностью, нетерпеливостью, чрезмерной вовлеченностью в работу, стремлением к достижениям, соперничеству, преувеличенным чувством недостатка времени, торопливой речью, напряженностью мышц лица и тела. Людям противоположного типа (тип В) эти особенности не свойственны. М. Фридман и Р. Розенман, вводя это понятие в 60-е годы, обнаружили, что лица, отнесенные к типу А, от 4 до 7 раз чаще (чем лица типа В) заболевают инфарктом миокарда.

Установки

Установка — готовность чувствовать и вести себя определенным образом по отношению к чему-либо или к кому-либо. Наиболее существенными для организации являются установки личности по отношению: к себе (самооценка и самоэффективность); к трудовой деятельности (удовлетворенность трудом); к организации (преданность организации) и др.

Для перевода английского слова «attitude» («аттитюд») иногда пишут как «аттитюд», означающего вербальную оценку человеком некоторого предмета или явления, в ОП используются близкие по значению (но не синонимы) русские термины: расположение, позиция, диспозиция, отношение, установка, социальная установка. Для краткости мы будем использовать

термин «установка» в значении «Attitude». Установки — это внутреннее нечто, близкое к сути личности.

Установка — это постоянная готовность (тенденция) личности чувствовать и вести себя определенным образом по отношению к чему-либо или к кому-либо. (Вербально выражаемая сложившаяся оценка (хорошая или плохая) объекта, субъекта, события.)

Компоненты установки: 1. Когнитивный (информационный, стереотипный) компонент (восприятие, знание, убеждение, мнение об объекте) формирует стереотип, конструкт, категоризацию. Факторы силы, активности и др. могут отразить когнитивный компонент; 2. Аффективный компонент (чувства, эмоции) формирует к объекту отношения, предубеждения (отрицательные чувства), привлекательность (положительные чувства) и нейтральные эмоции. Это стержневой компонент установки. Эмоциональное состояние предшествует организации когнитивного компонента; 3. Поведенческий компонент (действенный, волевой) определяет способ включения поведения в процесс деятельности. Это непосредственно наблюдаемый компонент, который может не совпадать с вербально выраженной готовностью вести себя определенным образом по отношению к данному объекту, субъекту, событию.

Свойства установок: 1. Приобретенность. Установки личности не врожденные. Они формируются (семьей, сверстниками, обществом, работой, культурой, языком, нравами, СМИ) и приобретаются личностью на основе опыта (семейного, трудового и т.д.). 2. Относительная устойчивость. Установки существуют до тех пор, пока не будет сделано что-либо для того, чтобы их изменить. 3. Вариативность. Установки могут варьироваться от очень благоприятных до очень неблагоприятных. 4. Направленность. Установки направлены на конкретный объект, к которому человек может испытывать некоторые чувства (эмоции, аффект) или иметь некоторые убеждения.

Все компоненты установки должны находиться в определенном когнитивном соответствии, иначе личность будет испытывать состояние психологического дискомфорта (напряжения), которое Л. Фестингер назвал когнитивным диссонансом и от которого человек стремится избавиться различными способами, достигая согласия компонентов (когнитивного консонанса). Позднее он определил диссонанс как следствие недостаточного оправдания выбора. Стремясь усилить оправдание поступка, человек изменяет свою установку либо свое поведение, либо изменяет свое отношение к объектам, с которыми связан поступок, либо обесценивает значение поступка для себя и других. При применении теории диссонанса обычно не делается различия между убеждениями, установками, намерениями, поведением и их когнитивным представлением.

Значение установок личности:

Установки диктуют человеку ориентиры в окружающем его мире; способствуют направленности (целенаправленности) процесса познания мира на улучшение адаптации к его условиям, оптимальной организации поведения и действий в нем; обеспечивают связь между познанием и эмоциями, между познанием и поведением; «объясняют» человеку, чего «ожидать», а ожидания — важный ориентир в получении информации; помогают предсказать поведение человека на рабочем месте; помогают адаптироваться к рабочему окружению.

Функции установок личности:

1. Эгозащитная функция позволяет субъекту: а) защитить свой Я-образ, свою Я-концепцию; б) противостоять негативной информации о себе или значимых для него объектах; в) поддерживать высокую (низкую) самооценку; г) защищаться от критики (или использовать ее против критика).

2. Функция самореализации позволяет человеку определить: а) и выражать свои ценностные ориентации; б) к какому типу личности он относится, в) что он из себя представляет; г) к чему испытывает приязнь и к чему неприязнь; д) его отношение к другим людям; е) его отношение к социальным явлениям.

3. Функция приспособления (адаптации) (утилитарная или инструментальная) помогает человеку:

- а) достигать желаемых результатов и избегать нежелательных целей;
- б) на основе предшествующего опыта выработать представление о соотношении этих целей и способах их достижения;
- в) приспособиться к своему окружению, что является основанием для его поведения на работе в будущем.

4. Функция систематизации и организации знания помогает человеку обрести те нормы и точки отсчета, в соответствии с которыми он организует свои субъективные представления об окружающем мире, т.е. конструирует свою собственную картину (образ, свое видение) окружающего.

Установки позволяют человеку выбирать из окружающей действительности и из его прошлого опыта необходимые для осуществления поведения объекты, содержание сознания, его опыт и знания в целом. Они оказывают индивиду большую услугу в целесообразном выполнении намеченного поведения, в удовлетворении его потребностей. Тем самым установка создает психологическую основу приспособления человека к окружающей среде и преобразования ее в зависимости от его нужд.

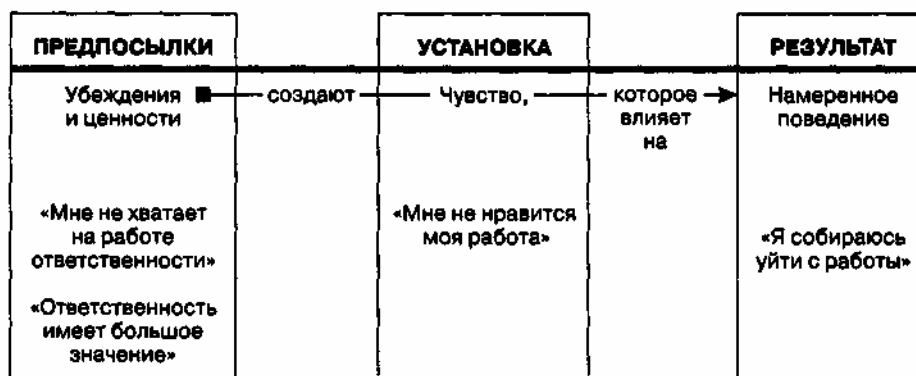
Важнейшими установками на работе являются: удовлетворенность трудом, преданность организации, установка на совместную деятельность (на себя, на других: на соперничество, на сотрудничество, на конфронтацию), Я-установка.

Установка — это предрасположенность положительно или отрицательно реагировать на кого-нибудь или что-нибудь в окружающей среде.

Когнитивный компонент установки отражает убеждения, мнения, знания или информацию, которыми располагает человек.

Аффективный компонент установки — это специфическое чувство, которое человек испытывает в ответ на предпосылку.

Поведенческий компонент — это намерение вести себя определенным способом, на основании специфических чувств или установок.



Ценности

Ценности – представление человека о значимых для него явлениях и предметах, о главных целях жизни, труда. А так же о средствах достижения цели. Ценности могут соответствовать содержанию потребности интересов, а могут не соответствовать. Ценности не слепок с потребностей и интересов, а идеальное представление, которое не всегда им соответствует.

Направленность личности на те или иные ценности материальной, духовной культуры характеризуют ее ценностные ориентации, которые служат ориентиром в поведении личности. Различают ценности-цели (терминальные) и ценности-средства (инструментальные). Первые отражают стратегические цели существования человека (здоровье, интересная работа, любовь, материальная обеспеченность). Вторые представляют собой средства достижения цели (чувство

долга, сильная воля, умение держать слово и т.д.), а так же могут представлять собой убеждения личности (нравственно - безнравственно, хорошо - плохо).

Ценностные ориентации — идеологические, моральные, эстетические и другие основания оценок личностью окружающей действительности и ориентации в ней. Система ценностных ориентации выражает внутреннюю основу отношения личности к действительности и формирует систему социальных установок человека.

Ценности можно определить как устойчивые предпочтения в отношении соответствующего хода событий или их результата.

Источники и типы ценностей. На ценности индивида могут влиять родители, друзья, учителя и внешние референтные (значимые для человека) группы.

Терминальные ценности (Рокич) отражают предпочтения человека в отношении "конечных" целей, которые должны быть достигнуты.

Инструментальные ценности отражают убеждения человека относительно средств достижения желаемого конечного результата.

Классификация Г. Оллпорта:

- Теоретические — заинтересованность в поисках истины путем рассуждения и систематического мышления.
- Экономические — заинтересованность в полезности и практичности, в том числе накоплении богатства.
- Эстетические — заинтересованность в красоте, форме и художественной гармонии.
- Социальные — заинтересованность в людях и любви как взаимоотношению людей.
- Политические — заинтересованность в приобретении власти и влияния на окружающих.
- Религиозные — заинтересованность в единстве и понимании целостности Вселенной.

Группы различаются по тому, какое место они отводят тем или иным категориям ценностей.

- Священники — религиозные, социальные, эстетические, политические, теоретические, экономические.
- Администраторы в сфере торговли — экономические, теоретические, политические, религиозные, эстетические, социальные.
- Ученые, работающие в промышленности, — теоретические, политические, экономические, эстетические, религиозные, социальные.

Рассмотренные системы классификации ценностей оказали огромное влияние на работы, посвященные ценностям, но они не вполне пригодны для использования на рабочем месте. Для этого гораздо больше подходит схема ценностей, разработанная Маглино (Maglino) с соавторами:

- Достижения — получение результатов в жизни ценой упорного труда.
- Помощь окружающим и забота о них — интерес к другим людям и оказание им помощи.
- Честность — способность говорить правду и делать то, что кажется правильным.
- Справедливость — способность не вставать ни на чью сторону и делать то, что будет справедливым в отношении всех заинтересованных лиц.

Было продемонстрировано, что именно эти четыре категории ценностей играют важную роль на рабочем месте; таким образом, эта схема имеет отношение для исследования ценностей в рамках ОП.

В частности, ценности могут оказывать влияние посредством конгруэнтности (совместимости) ценностей, которая имеет место в тех случаях, когда человек испытывает положительные чувства к людям, обладающим ценностями, сходными с его собственными. Если ценности различаются, то есть не являются конгруэнтными, может возникнуть конфликт по

поводу целей и средств их достижения. Схема ценностей, предложенная Маглино с соавторами, была использована для исследования конгруэнтности ценностей руководителей и подчиненных. Исследователи установили, что подчиненные испытывают большую удовлетворенность своим лидером, если существует конгруэнтность таких ценностей, как достижение, помощь, честность и справедливость.