

СОДЕРЖАНИЕ

<p>1. Понятие работы. Плюсы и минусы работы. Понятие безработицы1аb</p> <p>2. Понятие психологии труда. Сфера применения. Цели психологии труда2аb</p> <p>3. Задачи психологии труда. Предмет психологии труда. Объект психологии труда. Субъект труда. Методы психологии труда3аb</p> <p>4. Время формирования и становления психологии труда. Первоначальные интересы психологии труда4аb</p> <p>5. Организационная психология. Психологическая служба. Должность психолога в организации5аb</p> <p>6. Принципы отбора персонала. Кадровая политика. Правила поведения при приеме на работу6аb</p> <p>7. Методы психологии труда. Эксперимент. Невключенное наблюдение. Включенное наблюдение. Метод опросов и интервью7аb</p> <p>8. Метод анкетирования. Метод тестирования. Методы оценки эффективности труда работника8аb</p> <p>9. Понятие профессиональной ориентации. Профессиональная самоориентация и самоидентификация. Факторы профессиональной ориентации9аb</p> <p>10. Профессиональное обучение. Ответственность10аb</p> <p>11. Понятие профессиональной консультации. Цель профессиональной консультации. Информирование о различных специальностях11аb</p> <p>12. Профессиональная пригодность. Профессиональный отбор. Значимые свойства личности12аb</p> <p>13. Понятие профессиональной адаптации. Адаптивное профессиональное поведение. Неадаптивное профессиональное поведение13аb</p> <p>14. Элементы профессиональной самоидентификации. Понятие организационного развития. Самостоятельные группы14аb</p> <p>15. Приверженность к организации и факторы ее формирования. Типы приверженности организации. Формальные и неформальные группы внутри организации15аb</p> <p>16. Понятие трудового коллектива. Психологические особенности трудовой деятельности16аb</p> <p>17. Характер труда человека. Индивидуальный стиль трудовой деятельности. Вложенный труд. Групповая динамика17аb</p> <p>18. Понятие корпорации. Корпоративность. Производственная этика. Профессиональная позиция18аb</p> <p>19. Потребности и способности в производственном коллективе19аb</p> <p>20. Должность. Компоненты должности. Психология управления20аb</p> <p>21. Этика руководителя. Нравственно-психологические качества руководителя. Понятие руководства. Трудовой пост в организации21аb</p> <p>22. Понятие конфликта. Психологическая напряженность. Виды конфликта22аb</p> <p>23. Стадии конфликта23аb</p> <p>24. Понятие мотивации. Теории мотивации. Теория Мак-Клелланда о потребности в достижениях. Теория иерархии потребностей А. Маслоу24аb</p> <p>25. Теория ERG. Двухфакторная теория Ф. Герцберга (по Д. Шульц, С. Шульц, «Психология и работа»)25аb</p>	<p>26. Теория характеристик работы Дж. Р. Хэкман и Г. Р. Олдхэм. Когнитивные теории мотивации труда26аb</p> <p>27. Понятие удовлетворенности работой. Личностные качества, влияющие на удовлетворенность работой27аb</p> <p>28. Критерии удовлетворенности работой. Мотивация, удовлетворенность трудом и заработная плата. Факторы вовлеченности в трудовой процесс28аb</p> <p>29. Понятие трудовой мобильности. Виды мобильности. Понятие физиологии труда. Факторы производственной среды29аb</p> <p>30. История становления физиологии труда как самостоятельной дисциплины. Утомление. Эстетика производства30аb</p> <p>31. Роль цвета и музыки в эстетизации производства. Экстремальные и необходимые условия труда. Категории экстремальности работы31аb</p> <p>32. Местоположение организации. Уход за детьми и иждивенцами сотрудников. Дизайн офиса и рабочего места32аb</p> <p>33. Характер работы. Влияние внешних факторов на работников33аb</p> <p>34. Понятие техники безопасности. Факторы, влияющие на безопасность труда. Профилактика несчастных случаев. Профессиональные заболевания34аb</p> <p>35. Понятие эргономики. История становления эргономики как самостоятельной дисциплины. Предмет эргономики. Методологическая база эргономики. Цель эргономики35аb</p> <p>36. Надежность человека как части эргономической системы. Рабочее место. Рабочая поза36аb</p> <p>37. Монотонность труда. Условия труда. Плюсы и минусы машин на производстве37аb</p> <p>38. Понятие стресса. Причины производственных стрессов. Формы проявления производственных стрессов. Профилактика производственных стрессов38аb</p> <p>39. Понятие реабилитации. Законодательно закрепленное отношение к людям с ограниченными возможностями. Социальная реабилитация. Мероприятия, направленные на реабилитацию инвалидов39аb</p> <p>40. Понятие профессионализации. Стадии профессионализации40аb</p> <p>41. Понятие девиации. Алкоголизм41аb</p> <p>42. Наркомания42аb</p> <p>43. Понятие психологии потребителя. Методы исследования психологии потребителя. Характер и назначение рекламы43аb</p> <p>44. Идентификация торговой марки. Изучение эффективности рекламных кампаний. Личностные факторы, влияющие на потребителя44аb</p> <p>45. Взаимосвязь психологии труда с другими дисциплинами45аb</p> <p>46. Главные задачи психологии труда46аb</p> <p>47. Правила поведения на собеседовании47аb</p> <p>48. Принципы отбора персонала48аb</p> <p>49. Естественный эксперимент и лабораторный эксперимент49аb</p> <p>50. Хронометраж и «фотография» рабочего дня50аb</p> <p>51. Стили руководства51аb</p> <p>52. Пути решения профессионального конфликта52аb</p> <p>53. Физиологические принципы рационализации труда53аb</p> <p>54. Охрана труда54аb</p> <p>55. Мероприятия по борьбе с монотонностью55аb</p> <p>56. Понятие эргономики и современная эргономика56аb</p>
---	--

<p>1а</p> <p>1. Понятие работы. Плюсы и минусы работы. Понятие безработицы</p> <p>Работа — материально вознаграждаемая деятельность человека, направленная на создание определенных благ. Наличие или отсутствие работы влияет на статусные характеристики личности, возможность реализации потенциала работника. Работой в общем смысле считают деятельность, направленную на достижение определенного результата и подразумевающую позитивную направленность.</p> <p>Как любой вид деятельности, работа имеет свои плюсы и минусы.</p> <p>Работа есть источник благ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) средства к существованию — сюда включены такие статьи, как заработная плата, дотации, льготы, предоставляемые предприятием работнику; возможность самореализации — возможности творческого подхода к работе, реализации своих идей; 2) приобретение определенного статуса — возможности карьерного роста, финансового положения, профессионального авторитета; 3) возможность приобретения новых навыков и знаний, профессионализации — опыт работы по определенной специальности; 4) удовлетворение потребности в самоидентификации с определенной группой — идентификация с определенной группой, определение себя как ее члена; 5) возможность приобрести новый круг общения — приобретение новых знакомств, новый круг общения. <p>Работа выступает как источник неприятностей:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) утомление — постоянная активность на протяжении установленного рабочего дня, и как следствие — физическая и моральная усталость; 	<p>2а</p> <p>2. Понятие психологии труда. Сфера применения. Цели психологии труда</p> <p>Под психологией труда понимаются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) отрасль психологии, изучающая некоторые аспекты трудовой деятельности, адаптационные и интеграционные процессы каждого субъекта труда; 2) психологические механизмы и закономерности формирования профессиональной идентичности с формированием навыков, культуры, свойственных данной профессии. <p>Психология труда на настоящий момент — самостоятельная отрасль психологии, которая позволяет наиболее эффективно использовать труд человека, учитывать его личностные особенности и влияние на производство в целом, прогнозировать развитие производственных отношений и многое другое.</p> <p>Психология труда в первую очередь ориентирована на человека и его интересы, на минимизацию производственных потерь и оптимизацию трудовой деятельности для работника.</p> <p>Сфера применения психологии труда очень широка, поскольку труд — это основная деятельность каждого человека. Множество профессий дают широкое поле для исследований в области психологии труда и направлены на выработку определенных методов работы с людьми различных профессий. На большинстве предприятий существуют ставки психолога, в обязанности которого входит и кадровый подбор, и решение конфликтных ситуаций на производстве, и многое другое.</p> <p>Психология на производстве позволяет не только работать с людьми как работниками компании, но и содержит в контексте решение проблем сотрудников вне стен организации, влияющих на производительность</p>
<p>3а</p> <p>3. Задачи психологии труда. Предмет психологии труда. Субъект труда. Методы психологии труда</p> <p>Главные задачи психологии труда:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) совершенствование производственных отношений и повышение качества труда; 2) улучшение условий жизни работников; 3) улучшение условий рабочей деятельности; 4) минимизация аварийных ситуаций; 5) выработка наиболее приемлемого метода управления; 6) планирование тактики и стратегии управления; 7) работа с нормами, ценностями и корпоративной культурой производства; 8) психологическая помощь работникам предприятия; 9) превентивная психологическая работа, направленная на формирование здорового образа жизни; 10) разработка основных критериев приема на работу; 11) разработка рекомендаций по совершенствованию методов обучения и переобучения работников; 12) рациональная перестройка и обновление профессий. <p>Предметом психологии труда являются психологические особенности деятельности человека в трудовых условиях в таких аспектах, как становление его как профессионала, профессиональная ориентация и самоопределение, мотивация трудового процесса, механизм трудового опыта, качество труда, адаптация человека к трудовым условиям. Изучение деятельности человека в условиях производства позволяет не только обогащать теоретическую базу психологии труда, но и вникать в практическую деятельность предприятия и вносить коррективы в непосредственную трудовую деятельность сотрудников.</p>	<p>4а</p> <p>4. Время формирования и становления психологии труда. Первоначальные интересы психологии труда</p> <p>Психология труда складывалась под воздействием медицины, физиологии, психологии, техники, социологии. Каждая из этих дисциплин добавляла свои аспекты, что отразилось в формулировке задач психологии труда. Изначально предпосылкой для предоставления штатного места для специалистов в этой области явились расчеты, подтверждающие необходимость и экономическую выгоду для организации деятельности такого сотрудника. Психология труда опирается на многие дисциплины и может считаться мультидисциплинарной отраслью психологии. Можно сказать, что труд как деятельность по созданию материальных благ рассматривался Марксом в качестве главного развивающего фактора в становлении человека разумного.</p> <p>Психология труда начала формироваться в конце XIX — начале XX вв. в связи с началом научного подхода к организации труда, что в свою очередь было вызвано ростом производственной сферы, появлением новых видов трудовой деятельности и массовых профессий, усложнением требований к человеку. Новоположником считается У. Д. Скотт, который предложил использовать психологию в рекламном деле и кадровом отборе. Затем появилась книга Г. Мюнстерберга «Психология эффективного производства» (1913). Г. Мюнстерберг считал наиболее эффективным методом отбора кадров тестирование и доказывал это в своих работах. Большое влияние на формирование психологии труда в России имели работы И. М. Сеченова «Физиологические критерии для установления длины рабочего дня» (1897), «Очерк рабочих</p>

26 труда, например семейные проблемы. Кроме того, планирование рабочего места, работа по обеспечению безопасности труда, реклама, ведение переговоров также входят в сферу интересов психологии труда.

Основными целями психологии труда являются:

- 1) оптимизация психологического климата предприятия, то есть учет психологических особенностей каждого члена предприятия и оптимизация интерактивных процессов внутри организации;
- 2) прогноз возможных результатов решений руководства, тактики и стратегии управления, что подразумевает глубокое знание производственных процессов, учет специфики деловых переговоров, грамотно организованную рекламную кампанию и сбор информации.

Для достижения этих целей психология труда использует различные инструменты, что отражается в задачах и происходит из сферы ее применения. Во многом особенности методов психологии труда зависят от профиля и специфики производства организации, в которой осуществляет свою деятельность организационный психолог.

46 движений человека» (1901), работы **К. Маркса** и **Ф. Энгельса**.

Психотехника как наука возникла в начале XX в. Ее задачи во многом совпадают с задачами психологии труда. Особое значение психотехника имела в период Первой мировой войны как наука о профессиональном отборе людей на основе определенных критериев, в данном случае — в интересах армии и военного производства. Вопросы профессионального отбора на первых порах были главной задачей психологии труда. Выработка критериев приема на работу, анализ различий в производительности труда у работников с примерно одинаковыми знаниями, умениями и навыками, но с разной отдачей и вовлеченностью в процесс производства нашел отражение в понятии профессиональные способности.

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

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

- 3) потеря времени — затрата временных ресурсов личности на выполнение трудовых заданий;
- 4) стрессы — наличие множества стрессогенных факторов на рабочем месте;
- 5) неудовлетворенность — невозможность реализовать потенциал в силу различных причин;
- 6) отсутствие перспектив роста — ограничения в карьерном плане, вызванные определенными причинами;
- 7) плохой коллектив — несоответствие интересов, норм и ценностей работника и большинства членов рабочего коллектива.

Под **безработицей** понимается отсутствие работы на протяжении определенного периода времени.

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

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

Объект психологии труда — деятельность индивида в условиях производства.

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

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

Основные методы психологии труда:

- 1) тестирование;
- 2) включенное и не включенное наблюдение;
- 3) беседа;
- 4) интервью и опросы;
- 5) тренинги;
- 6) ролевые игры;
- 7) анализ и синтез информации.

5а **5. Организационная психология. Психологическая служба. Должность психолога в организации**

Организационная психология, или психология труда — прикладная наука, где решающее значение имеет практика. Основными проводниками психологии труда являются психологи, кадровики, работающие на предприятии. Постоянное совершенствование, изменение трудовых процессов есть их обязанность; с другой стороны, сбор информации о трудовых процессах позволяет развивать теоретическую базу психологии труда.

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

Должность психолога в организации предоставляет лицам, имеющим высшее специальное образование.

6а **6. Принципы отбора персонала. Кадровая политика. Правила поведения при приеме на работу**

Принципы отбора персонала подразделяются:

- 1) способы рекрутинга;
- 2) объявления в Интернете, газетах — наиболее эффективный в современных условиях способ набора персонала;
- 3) рекомендации уже работающих в организации, знакомых, родных; направление службы занятости;
- 4) встречи со студентами-выпускниками нужной специальности;
- 5) предложения о переходе на работу работникам других организаций.

Личностные качества специалиста по отбору кадров имеют решающее значение особенно для тех, кто впервые устраивается на работу.

Обычно **методы отбора кандидатов включают:**

- 1) тестирование;
- 2) опрос;
- 3) личное интервью.

Кроме того, учитывается наличие рекомендательных писем, опыта работы, соответствия профилю работы. Тестирование обычно включает тест СМИЛ, цветовой тест Люшера, тест на уровень тревожности и некоторые другие тесты. Тестирование призвано выявить некоторые личностные особенности кандидата на соответствие профессиональным требованиям. Опрос направлен на выявление биографических данных кандидата, опыта работы и особенностей поведения на предыдущем месте работы, причин увольнения и т. д. Личное интервью позволяет составить определенное впечатление о кандидате.

7а **7. Методы психологии труда. Эксперимент. Невключенное наблюдение. Включенное наблюдение. Метод опросов и интервью**

Под **методом** понимается система теоретических и практических действий, моделей исследования определенных проблем и практическая деятельность психолога. Наиболее эффективным считается использование **полиметодной** работы, поскольку в этом случае многие аспекты работы видны с разных позиций и трудовая отдача наиболее оптимальна.

Метод эксперимента предполагает проведение строго регламентированного исследования, направленного на какой-либо аспект работы организации. В процессе проведения эксперимента психолог должен отобрать две группы: экспериментальную и контрольную. **Экспериментальная группа** — группа работников, непосредственно соприкасающаяся с исследуемой проблемой, контрольная — не соприкасающаяся с данной проблемой группа людей. В прочих параметрах группы должны быть идентичны.

По способу комплектования экспериментальных групп предпочтительны метод случайной выборки и отбор по принципу соответствия. Наиболее эффективна группа, отобранная по принципу соответствия участников группы, но отбор по этому принципу более дорогой, чем способ отбора респондентов на основе случайной выборки.

Метод невключенного наблюдения. Метод основывается на реальных возможностях психолога наблюдать за людьми непосредственно в трудовом процессе, выявляет реальные и насущные проблемные зоны. Но с другой стороны, невозможно повторить наб-

8а **8. Метод анкетирования. Метод тестирования. Методы оценки эффективности труда работника**

Метод анкетирования является наиболее дешевым способом, который может охватить большую группу людей и большую территорию. Основным плюсом является запас времени, предоставляемый респонденту, возможность заполнения в одиночестве и анонимность. Минусом является большое количество анкет, которые не возвращаются респондентами.

Метод тестирования базируется на основных принципах:

- 1) стандартизация (сохранение условий процедуры тестирования неизменными для всех кандидатов);
- 2) объективность при оценке результатов;
- 3) валидность теста (соответствие теста его направленности, т. е. тест на уровень тревожности должен измерять уровень тревожности, а не какой-нибудь другой параметр);
- 4) надежность теста (колебание результатов теста в допустимых пределах).

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

Типы психологических тестов:

- 1) тесты когнитивных способностей (на уровень интеллекта);
- 2) тесты предпочтений;
- 3) тесты специальных способностей;
- 4) психомоторные тесты;
- 5) личностные тесты.

Методы оценки эффективности труда работника:

- 1) анализ соответствия количества и качества продукции, произведенной работником;

66 Кадровая политика не должна быть дискриминационной. **Дискриминация** — ущемление интересов сотрудника по каким-либо признакам.

Факторы дискриминации:

- 1) пол — женский труд обычно менее оплачиваем, и женщин, особенно молодого возраста, обычно неохотно принимают на работу из-за возможного рождения ребенка и ухода в декретный отпуск;
- 2) возраст — работодатели склонны предоставлять рабочие места людям от 25 до 45 лет, люди старшего или младшего возраста обычно с трудом находят работу, поскольку либо не имеют опыта, либо считаются неперспективными (старыми) работниками;
- 3) национальность (раса);
- 4) место проживания и прописки;
- 5) состояние здоровья — негативные установки по отношению к людям, имеющим проблемы со здоровьем и в силу этого выполняющие рабочие обязанности не в полную силу;
- 6) сексуальная ориентация;
- 7) внешние данные;
- 8) религиозные воззрения.

Правила поведения при приеме на работу:

- 1) на собеседование нужно приходиться вовремя;
- 2) форма одежды должна соответствовать стилю собеседования (деловая, свободная форма одежды);
- 3) аккуратность, вежливое поведение, соблюдение правил поведения в общественном месте поможет составить благоприятное впечатление о вас;
- 4) наличие требуемых документов — важный момент встречи;
- 5) желателен постоянный визуальный контакт с интервьюером;
- 6) при любом исходе встречи прощание должно быть вежливым.

86 2) электронное наблюдение за работником;
3) письменные характеристики управляющего.

Методы оценки труда управляющего:

- 1) опрос подчиненных;
- 2) опрос коллег по работе;
- 3) опрос вышестоящих руководителей;
- 4) самооценка.

Требования к результатам организационных исследований:

- 1) объективность;
- 2) контроль за проведением исследования или тщательное соблюдение всех условий исследования — учет факторов среды, состояния опрашиваемого, количества времени, которое может уделить исследованию респондент, и др.;
- 3) валидность результатов (достоверность);
- 4) возможность проверки результатов;
- 5) реальная необходимость исследования и актуальность исследуемой проблемы.

56 Наличие должности психолога говорит о развитии, современном предприятии, ориентированном на введение новшеств, заботе о сотрудниках, ориентации на современные методы работы, адекватном восприятии рынка труда.

Должностные обязанности организационного психолога включают:

- 1) изучение человеческого фактора в трудовой деятельности предприятия; поиск и отбор персонала;
- 2) разработку инструмента отбора — тестов, анкет, интервью и пр.
- 3) мониторинг умений работников;
- 4) помощь в организации труда и рабочего места сотрудников;
- 5) участие в разработке дизайна продукции;
- 6) разработку бренда компании;
- 7) рекламу продукции организации;
- 8) проведение маркетинговых исследований рынка, на который поступает продукция организации.

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

76 лудение как эксперимент, поскольку меняются условия наблюдения.

Метод включенного наблюдения основывается на участии психолога в трудовой деятельности исследуемых работников, и основным недостатком этого метода является его субъективность и ограниченность контроля за ходом его проведения.

Метод опроса общественного мнения использует определенные опросы или структурированные интервью.

Метод опросов зачастую дает большой процент ложных ответов, поскольку респонденты хотят показаться интервьюеру более осведомленными, состоятельными или уверенными. Опрашиваемые более искренны, если заполняют опросник самостоятельно. В случае телефонного опроса респондентов часто сложно найти, так как люди не хотят терять время и раздражаются в ответ на телефонные звонки.

Метод интервью предполагает участие в исследовании квалифицированных интервьюеров, отбор которых проводится по нескольким критериям: внешнему виду, коммуникативным способностям, поведению. На результаты исследований могут повлиять такие факторы, как возраст, пол, раса и эмоциональное отношение интервьюера к вопросам опросника.

9a

9. Понятие профессиональной ориентации. Профессиональная самоориентация и самоидентификация. Факторы профессиональной ориентации

Под **профессиональной ориентацией** понимается система мероприятий, основной целью которой является оптимизация процессов осознанного выбора профессии и трудоустройства в соответствии с интересами, возможностями и способностями индивида. Профессиональная ориентация включает информирование о множестве профессий и их иерархии и специализацию в какой-либо области.

Профессиональная самоориентация — осознание индивидом собственных профессиональных склонностей и интересов и адекватная оценка своих возможностей и способностей в рамках выбранной профессии; желание идентифицировать себя с определенной профессиональной группой и планирование жизни в связи с выбранным направлением обучения и профессионализацией.

Выбор профессии человеком зависит от многих факторов — семейного положения, собственных интересов, склонностей и возможностей, места проживания, биографии. Изучение трудовой мотивации индивида позволяет прогнозировать его профессиональное становление и карьерный рост. Важное значение имеет и осведомленность человека о реалиях трудовой деятельности выбранной профессии, критериях пригодности и оплаты труда. Выход на рынок труда может нарушить представление о выбранной профессии и спровоцировать **внутриличностный конфликт**, поскольку в момент обучения, профессиональной подготовки человек ориентировался на лучших, наиболее

10a

10. Профессиональное обучение. Ответственность

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

1 курс — кризис самоидентификации;

3 курс — кризис, связанный с сомнением в правильности выбора профессии;

5 курс — кризис, связанный с выходом на рынок труда.

Задача учебного заведения — сделать своих выпускников конкурентоспособными на рынке труда, уверенными в своих знаниях и умениях и сформировать уважительное отношение к профессии.

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

Практическое обучение должно максимально способствовать усвоению студентом, слушателем учебной информации.

Факторы, влияющие на ускорение процесса обучения:

- 1) оптимальный язык подачи информации — информация должна быть понятна, интересна и читабельна;
- 2) учет знаний и навыков обучаемого — несоответствие уровня знаний слушателя снижает интерес к обучению, как в случае излишней сложности ин-

11a

11. Понятие профессиональной консультации. Цель профессиональной консультации. Информирование о различных специальностях

Профессиональная консультация в основном предназначена для молодежи с целью профессиональной ориентации, с учетом характерных особенностей, темперамента, склонностей, интересов, возможностей и потребностей индивида. Профессиональная консультация несет просветительскую цель, позволяя проникнуть в суть различных профессий, содержание трудового процесса, требований к работникам и перспективам развития отрасли в целом, статуса профессии и механизмов получения образования в рамках определенной трудовой деятельности. В современной России профессиональная консультация необходима не только молодежи, но и людям, оставшимся без работы. Переориентация безработных является важным аспектом профессионального консультирования, поскольку позволяет реинтегрировать человека в профессиональное сообщество.

Целью профессионального консультирования является оптимизация возможностей, потребностей и интересов индивида в рамках профессионального самоопределения. Особенно важна профессиональная консультация в период окончания образовательных учреждений. Кроме того, профессиональное консультирование предоставляет информацию о статусных характеристиках профессии, ее возможностях и сложностях, соответствии определенных данных кандидата требованиям профессии.

Информирование о различных специальностях особенно актуально в период окончания школы и выбора

12a

12. Профессиональная пригодность. Профессиональный отбор. Значимые свойства личности

Профессиональная пригодность — это соответствие моральных качеств, психофизиологических показателей и интересов определенному виду трудовой деятельности. Профессиональная пригодность во многом зависит от трудовой мотивации и склонностей индивида реализовать свои потенциальные возможности и способности в какой-либо отрасли.

По мере накопления опыта и его трансформации в трудовую деятельность можно говорить о становлении профессиональной пригодности того или иного индивида.

Профотбор есть принятие решения о приеме индивида на работу, основанное на определенных критериях соответствия работника определенному виду деятельности (физической подготовке, интеллектуальном развитии, опыте работы, трудовой заинтересованности). Осуществляется на основе психологических методов испытания кандидата на должность на предмет соответствия будущей деятельности. Акцент на каком либо аспекте (психологическом, физическом и др.) ставится в зависимости от профессии. В случае неполного соответствия кандидату возможно предложение о прохождении курсов переподготовки. Основным критерием является эффективность деятельности индивида в определенных условиях, которая в свою очередь опирается на мотивацию трудовой деятельности, что отражается во многих проективных методиках исследования.

Значимые свойства личности подразумевают определение набора профессионально значимых свойств личности.

106 формации, так и в случае, когда преподаватель дает уже известный материал;

- 3) обеспечение обратной связи в учебном процессе — наличие собственного мнения слушателя говорит о том, что материал был внимательно изучен, занятия в режиме диалога позволяют лучше усвоить учебный материал;
- 4) разработка системы мотивации обучения;
- 5) оптимальный режим обучения и отдыха — как перегрузка, так и недостаточность учебной нагрузки негативно влияют на процесс обучения;
- 6) связь обучения с практической деятельностью — позволяет переносить теоретические знания в область практической деятельности.

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

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

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

- 1) коммуникабельность;
- 2) целеустремленность;
- 3) ответственность;
- 4) высокое интеллектуальное развитие и хорошая обучаемость;
- 5) соответствие психологических особенностей профилю работы.

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

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

96 ярких представителей профессии. Чтобы предотвратить подобное явление, существуют центры профессионального консультирования, производственная практика для студентов.

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

116 профессии и тесно связано с понятием профессиональной пригодности, что включает:

- 1) информацию об учебных заведениях, которые занимаются подготовкой профессионалов по какой-либо специальности;
- 2) информацию о востребованности специалистов различных профессий на рынке труда;
- 3) информацию о реалиях деятельности специалистов различных профессий;
- 4) информацию о средней заработной плате специалистов;
- 5) информацию о возможности самореализации и карьерного роста в выбранной профессии.

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

13a **13. Понятие профессиональной адаптации. Адаптивное профессиональное поведение. Неадаптивное профессиональное поведение**

Под **профессиональной адаптацией** обычно понимают «вживание» сотрудника в новую для него рабочую обстановку, взаимоотношения в коллективе. Профессиональная адаптация включает самоидентификацию с новой ролью, статусной характеристикой и принятие культуры и ценностной профессиональной среды.

Адаптация — одна из важных вех в жизни человека, через нее он формирует свое мировоззрение и становление как Личность.

Социализация (адаптация) работника на новом рабочем месте зависит от того, насколько хорошо человеком принимается коллектив, да и вся организация в целом.

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

Адаптивное профессиональное поведение включает:

- 1) функциональное поведение, т. е. соответствующее данной профессиональной роли и адекватное в данных условиях;
- 2) экономическое поведение, когда индивид ориентируется на оптимальный баланс между вкладом в трудовой процесс и компенсацией вложенных усилий;
- 3) стратификационное поведение — ориентацию на достижение определенных статусных характеристик;
- 4) инновационное поведение, которое предполагает введение в трудовую деятельность новшеств;

14a **14. Элементы профессиональной самоидентификации. Понятие организационного развития. Самостоятельные группы**

Основными элементами профессиональной самоидентификации выступают:

- 1) статусы и роли, предлагаемые обществом;
- 2) социальные группы и институты, в рамках которых осуществляется профессиональная самоидентификация;
- 3) ценности, социальные нормы, знания, умения, навыки, необходимые для становления и поддержания профессионального статуса;
- 4) социальные технологии по производству, воспроизводству и передаче норм, ценностей и культурных образцов данной профессии другим людям.

Профессиональная адаптация, накладываясь на имеющиеся у индивида аттитуды, дополняя их, помогает социализироваться человеку в данной статусной характеристике и проявляется в отношении индивида к труду. Вовлеченность индивида в трудовые отношения — показатель его профессиональной самоидентификации и адаптации.

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

Организационное развитие — стремление организации совершенствовать стиль руководства, коррекции планов организации.

Способы организационного развития:

- 1) тренинг чувствительности;

15a **15. Приверженность к организации и факторы ее формирования. Типы приверженности организации. Формальные и неформальные группы внутри организации**

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

- 1) обогащение содержания работы;
- 2) автономность труда, то есть самостоятельность;
- 3) разнообразие труда;
- 4) позитивное отношение к коллективу;
- 5) поддержка и забота организации о сотрудниках;
- 6) удовлетворенность стилем руководства;
- 7) разнородность персонала.

Д. Шульц и С. Шульц выделяют несколько типов приверженности к организации:

- 1) эмоциональная — основана на самоидентификации работника с организацией, принятием ценностей, установок и требований организации;
- 2) поведенческая приверженность основана на принципе выгоды работы в данной организации;
- 3) нормативная приверженность основана на чувстве долга, побуждающем оставаться на предприятии.

Неформальные группы внутри организации. В работе любой организации неизбежно образование малых групп. Коллектив в результате совместного труда начинает разбиваться по интересам, по возрастным характеристикам, по месту проживания и другим характеристикам. Чем больше коллектив, тем большее формируется количество групп. Обычно говорят об инициативных группах, о группе поддержки, о рабочих группах.

16a **16. Понятие трудового коллектива. Психологические особенности трудовой деятельности**

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

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

В практической трудовой деятельности человек проходит несколько психологических этапов: профессиональный выбор, профессиональную адаптацию и самоидентификацию, формирование собственного пространства на рабочем месте, налаживание отношений с коллективом и другие. Каждый период имеет свои особенности, и задача организационного психолога — снизить негативные моменты в трудовой деятельности каждого индивида, мотивировать и заинтере-

- 146** 2) мониторинг умений, конкурсы;
3) ролевые игры;
4) групповые дискуссии;
5) обратная связь — оценка чувств и установок работников.

Все эти способы направлены на достижение максимально эффективного производства, обновления информационной базы, стремление соответствовать критериям, принятым в более продвинутых организациях.

В формировании команд необходимо учитывать следующие моменты:

- 1) **человеческие отношения** — справедливость оценки вклада работников, возможность прямого участия в принятии решений формирует у работника приверженность организации, повышает самооценку и самоуважение;
- 2) **человеческие ресурсы**: количество работников, их знания, идеи, возможности, творческие предложения;
- 3) **степень вовлеченности в работу** — большая самостоятельность позволяет глубже проникнуть в суть рабочего задания, в то же время ответственность ложится на плечи работника и формирует самостоятельность и уверенность.

Д. Шульц, С. Шульц в книге «Психология и работа» говорят о некоторых положительных моментах самостоятельных групп:

- 1) уровень индивидуальной ответственности выше;
- 2) самостоятельный мониторинг трудовой деятельности;
- 3) результативность труда повышается, поскольку работник сам вносит коррективы в рабочие действия;
- 4) помощь коллегам в улучшении качества продукции.

146 ресовать трудом, сформировать положительные аттитуды в отношении к процессу труда и организации в целом. Приходя на предприятие, человек начинает формировать свой собственный круг общения, корректировать психологические установки по отношению к коллективу исходя из опыта общения с членами коллектива, формирует собственное мнение и отношение к организации. Адаптируясь, сотрудник входит в определенный режим, и основной психологической проблемой в устоявшемся коллективе являются производственные конфликты, от решения которых зависит качество труда, психологическое состояние работников, особенности трудовой деятельности. Под особенностями трудовой деятельности подразумевается не только конфликт и адаптация, но и мотивация труда и формирование профессиональной идентификации и корпоративности. Во многом эти процессы зависят от условий труда, состава коллектива, личностных особенностей работника.

- 136** 5) конформное поведение, которое характеризуется приспособлением индивида к установкам и мнению большинства в коллективе;
6) конвенциональное поведение основано на установлении договоренности (явной или латентной) на поддержание определенных статусно-ролевых позиций;
7) церемониально-субординационное поведение, которое включает соблюдение профессионального этикета, продуцирование и транспортировку культурных паттернов профессии и профессиональных традиций.

Деадаптивным профессиональным поведением считается:

- 1) характерологическое поведение, под которым понимается проекция личностных характеристик (в основном неконгруэнтных) на рабочую среду;
- 2) противоправное поведение;
- 3) административно-управленческое поведение с повышением служебных и профессиональных полномочий;
- 4) дисфункциональное поведение, включая профессиональную некомпетентность;
- 5) индивидуально-целевое поведение, связанное с реализацией личных целей вне зависимости от пожеланий коллектива;
- 6) имитационное поведение, проявляющееся в псевдоактивности работника;
- 7) отклоняющееся поведение, характеризующееся асоциальными привычками и склонностями в профессиональной деятельности.

Посредством трудового поведения человек не только сам приспособляется к трудовой среде, но и преобразует ее в соответствии со своими профессиональными установками.

156 Инициативная группа ориентирована на совершенствование трудового процесса, введение новшеств, налаживание новых контактов. Данная группа творчески подходит к трудовому процессу, заинтересована трудом, привязана к коллективу и предприятию. Именно эта группа является движущей силой коллектива, обычно и праздники организует данная группа.

Группа поддержки не предлагает инициатив самостоятельно, но всегда поддерживает инициативную группу, помогает в осуществлении проектов и программ.

Зачастую на предприятии складываются и группы социальных иждивенцев — людей, увольнение которых затруднено в силу их опыта или высокого статуса. Социальное иждивенчество подразумевает пониженную рабочую активность в силу принадлежности к определенной группе и отсутствие индивидуальной ответственности за процесс производства. Обычно социальные иждивенцы демонстрируют псевдоактивную деятельность, реально не занимаясь ничем.

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

- 1) количество членов группы;
- 2) стиль жизни, интересы каждого члена группы;
- 3) условия труда членов группы;
- 4) оплата труда членов группы;
- 5) внешнее давление на группу в целом.

17а

17. Характер труда человека. Индивидуальный стиль трудовой деятельности. Вложенный труд. Групповая динамика

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

- 1) целенаправленный характер работы;
- 2) соответствие работы субъективным требованиям и потребностям работника;
- 3) осязаемый результат работы;
- 4) надежное подкрепление (материальное, моральное, психологическое);
- 5) оптимальная нагрузка, сложность и интенсивность труда;
- 6) завершенность работы.

Трудовая деятельность может быть оценена по нескольким критериям — эффективности, скорости производства, вовлеченности и заинтересованности работника, психологическому соответствию, индивидуальным характеристикам работника, трудовой мотивации каждого индивида. Стимулирование работника — необходимый шаг в развитии производства, роста его престижа и соответствия современным требованиям рынка.

Вложенный труд — психологический феномен, состоящий в особо бережном отношении субъекта труда к моральному, физическому и материальному вкладу в трудовую процесс и потребности признания вклада значимым со стороны других субъектов труда. При отсутствии признания или недостаточной оценке вложенного труда у личности падает производительность труда, пропадает мотивация и заинтересованность

18а

18. Понятие корпорации. Корпоративность. Производственная этика. Профессиональная позиция

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

Под **корпоративностью** понимается общность, поддержка профессиональным сообществом интересов каждого члена сообщества, работа над повышением профессионального статуса предприятия или группы, деятельность в ее интересах. Корпоративность предполагает наличие норм, ценностей, традиций данной группы людей. Обычно корпоративность относят к определенной профессии или организации: например, профессиональное сообщество врачей и корпоративная этика. Традицией корпоративности на бытовом уровне можно считать мужскую солидарность, женскую солидарность, сообщество соседей одного дома и др. Корпоративность предполагает поддержку идей организации на каждом уровне, защиту прав каждого сотрудника, постоянную связь и обмен информацией между управленческим составом и рядовыми сотрудниками. Обычно корпоративность базируется на приверженности сотрудников своей организации.

Производственная этика подразумевает соблюдение определенных моральных норм и правил, приня-

19а

19. Потребности и способности в производственном коллективе

Потребности и способности в производственном коллективе.

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

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

По мере адаптации человека в трудовом коллективе работник адаптирует среду с учетом собственных интересов, склонностей. Задача управленческого персонала — не ограничивать работника, а способство-

20а

20. Должность. Компоненты должности. Психология управления

Должность — это определенная статусная характеристика работника, которой соответствуют нагрузка, степень ответственности, требования к работе и должностные обязанности. Должности могут быть выборными и назначаемыми. Выборные должности зависят от числа голосов и предоставляются на определенный период времени, назначаемые должности также могут быть временными, но чаще всего не имеют ограничений по временным характеристикам и зависят от образования, опыта и профессиональных качеств работника. Должностью считается определенный вид деятельности в рамках специальности работника, который оплачивается исходя из статусных характеристик работника и специфики работы.

Должность включает следующие важные компоненты:

- 1) должностные обязанности — определенные обязанности работника, соответствующие занимаемому трудовому посту, и некоторые требования к его трудовой деятельности. Сюда включается соответствие определенным нормам, критериям и эффективность работы, соблюдение правил поведения и порядка рабочего дня, представительские функции и интеллектуальное и поведенческое соответствие работника занимаемой должности;
 - 2) должностные привилегии — набор льгот и пособий, предоставляемых работнику. В зависимости от статусных характеристик должности набор привилегий может варьироваться.
- Оплата труда напрямую зависит от занимаемой должности и должностных обязанностей работника. Оплата труда работников может предусматривать опреде-

186 тие культуры и ценностей корпорации. Этические нормы накапливаются и трансформируются с учетом требований рынка труда, соблюдения законодательства государства, моральных требований и ответственного отношения к трудовому процессу и коллегам по работе. Соблюдение этики производства повышает самооценку каждого работника и статус предприятия в целом, делает бренд предприятия уважаемым и способствует приобретению постоянных клиентов и партнеров.

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

206 ленные премии, дотации, материальные поощрения за повышенную нагрузку или введение определенных инноваций в работу организации; ответственность также зависит от должностных обязанностей и занимаемой должности и обычно коррелирует с заработной платой.

Для адекватного управления персоналом руководителю необходимо знание психологии. Чтобы уметь решать производственные конфликты, правильно распределять человеческие ресурсы, подбирать персонал на соответствующие должности и умело руководить людьми, необходимо хорошо разбираться в человеческой природе, уметь построить мотивационную политику, стимулировать работников и поддерживать психологический комфорт на предприятии. Этими компонентами занимается психология труда, и хороший руководитель должен ориентироваться на основополагающие принципы управления психологии труда, уметь использовать ее методы и приемы. Но необходимо рационально подходить к методам психологии труда, чтобы не перейти тонкую грань между грамотным управлением и манипулированием, хотя как прием манипулирование возможно, главное, чтобы этот метод был использован адекватно ситуации.

176 в продолжении деятельности на определенном уровне, творческая активность.

На протяжении рабочей деятельности в коллективе или профессиональной группе можно проследить несколько этапов группового взаимодействия — групповую динамику: стадия интеграции, стадия конфронтации, стадия ассимиляции. Приходя в новый коллектив, человек начинает формировать новое социальное окружение, в том числе и изменять существующее на новом рабочем месте. На стадии интеграции в новое общество человек пытается проявить лучшие качества и присматривается к каждому члену рабочего коллектива, анализирует основные характеристики рабочего места и коллектива. Производя изменения на рабочем месте, человек неизменно приобретает некоторое количество отрицательных оценок и тем самым провоцирует некий конфронтационный круг. Спустя некоторое время этот круг может распадаться сам собой либо перерасти в стойкое неприятие, если новому работнику неприемлемы нормы, правила и ценности данного круга. Если же спустя определенный период времени человек примет ценности трудового общества либо сможет корректировать их в соответствии со своими нормами и ценностями, группы могут прийти к консенсусу, и человек благополучно ассимилирует в рабочий коллектив на равных с остальными правах.

196 вать его личностному росту, творческому подходу к работе, что имеет влияние на заинтересованность трудом, финансовую и психологическую отдачу, формирование новых идей и совершенствование способов производства. Развитие потребностей субъекта труда напрямую зависит от его статусных характеристик на производстве и от нужд производственного процесса в целом. Формирование корпоративности, включение работника в производственную среду дает возможности каждому работнику вносить коррективы в условия труда, производственный процесс, совершенствуя производство в целом и поднимая статус бренда организации.

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

21а

21. Этика руководителя. Нравственно-психологические качества руководителя. Понятие руководства. Трудовой пост в организации

Понятие «**руководство**» подразумевает организацию и координацию трудовой деятельности организации определенным человеком или группой людей — специалистов в данной области деятельности. Руководство включает множество аспектов, в том числе и разработку тактики и стратегии организационной политики, умение управлять персоналом, общаться с людьми, рассчитывать и прогнозировать введение на предприятии новых методов и форм работы, и другое. Существует несколько стилей руководства. Основными из них являются демократичный, авторитарный и либеральный стили управления. Либеральный и демократичный стили управления во многом схожи, но либеральный предполагает совещательный подход к решению проблем, а демократичный допускает решение проблем всеми членами коллектива совместно.

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

Вопросы управления персоналом на производстве по большей части зависят от руководителя, стиля руководства. По облику руководителя определяется представление о производстве в целом. В регулировании

22а

22. Понятие конфликта. Психологическая напряженность. Виды конфликта

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

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

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

Под **психологической напряженностью** понимается психическое состояние, отражающее повышенный уровень тревожности, отсутствие психологиче-

23а

23. Стадии конфликта

Существует несколько стадий конфликта:

- 1) **латентная** — стадия формирования недовольства по какому-либо вопросу, накопления негативных моментов по отношению к определенному человеку или группе людей;
- 2) **острая** — «взрыв» негативных эмоций, активное выяснение отношений, негативное восприятие человека или группы, также как и результатов их труда. Обычно в данной стадии прибегают к вмешательству вышестоящих органов как арбитров в данной ситуации;
- 3) **затухающая** — стадия разрешения конфликта, снижение «накала» ситуации, поиск вариантов разрешения конфликта либо искусственное разрешение конфликта, возможно формирование хронического конфликта.

В конфликте можно выделить несколько периодов, включающих в себя этапы.
Первый период, латентный, включает в себя следующие этапы:

- 1) осознание объективной проблемной ситуации, когда реальность воспринимается как проблема, существует необходимость;
- 2) возникновение объективной проблемной ситуации. Конфликт зарождается путем определения объективной проблемной ситуации. Суть такой ситуации заключается в том, что возникают противоречия между субъектами, так как еще нет конфликтных действий и противоречий, и именно поэтому такую ситуацию принято называть проблемной;
- 3) понимание того, что конфликтная ситуация не всегда может возникнуть из-за противодействия сторон;

24а

24. Понятие мотивации. Теории мотивации. Теория Мак-Клелланда о потребности в достижениях. Теория иерархии потребностей А. Маслоу

Мотивация — это набор потребностей человека, который может стимулировать его как члена рабочего коллектива на достижение определенных результатов и повлиять на его поведение. Исследования мотивации очень важны для предприятия, поскольку от мотивации каждого работника зависит не только качество и количество произведенной продукции, но и стратегия развития предприятия в целом. От мотивации зависит внимательность, ответственность на рабочем месте, то есть безопасность труда работника и его окружения, возможность эффективно коррелировать действия определенных программ, творчески подходить к труду, атмосфера в коллективе.

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

Теория потребности в достижениях. Автор **Д. Мак-Клелланд**. Мак-Клелланд считал, что успешные предприниматели имеют повышенную потребность в до-

226 ского комфорта в определенных условиях труда и, с другой стороны, готовность действовать. Факторами могут выступать переход в новый коллектив, трудовые конфликты, личные проблемы индивида. Имеет сильное влияние на эффективность деятельности, качество труда и работоспособность в целом.

Виды конфликта:

- 1) внутрилличесный — несоответствие внутренних ожиданий и притязаний должностным обязанностям или статусу работника;
- 2) межличесный — несоответствие норм, правил и ценностей двух работников, либо конкуренция работников с одинаковыми показателями по какому-либо вопросу;
- 3) между работником и коллективом — несоответствие норм, правил и ценностей работника нормам и ценностям коллектива или организации;
- 4) межгрупповой — конфликт между двумя и более группами из-за конкуренции, различных норм, ценностей, правил поведения и личностных характеристик членов группы;
- 5) между организацией и коллективом — обычно происходит из-за несоответствия требований к работникам и оплаты труда за выполняемые работы либо неприятия политики руководства по какому-либо вопросу.

246 стижениях, и выделил психологические особенности людей такого типа:

- 1) предпочитают брать ответственность на себя;
 - 2) ставят реальные и достижимые цели;
 - 3) нуждаются в признании заслуг и обратной связи.
- Для руководителей такого типа характерно более уважительное отношение к подчиненным, а у работников среднего звена положительно коррелирует мотивация достижений и продвижение по службе.

Теория иерархии потребностей. Автор **А. Маслоу**. Согласно этой теории потребности людей можно расставить в порядке возрастания и представить в виде пирамиды:

- 1) основанием пирамиды являются физиологические потребности (пища, воздух, сон, вода, сексуальная активность);
- 2) следующий уровень — потребность в безопасности (потребность иметь жилье, психологический комфорт);
- 3) потребность в общении с другими людьми и любви;
- 4) потребность в самоуважении;
- 5) потребность в самоактуализации, т. е. в реализации собственных возможностей и способностей.

Потребности должны удовлетворяться от основания пирамиды к вершине.

216 человеческих ресурсов особое значение имеет психологическая подготовка руководителя, умение решать конфликтные ситуации, находить выход из затруднительных ситуаций, умение управлять людьми. Этика руководителя базируется на нравственности должностного лица, его ответственности, поддержке профессиональной чести, самоидентификации с профессиональной группой. Этика руководителя проявляется в нескольких аспектах: понимании целей, задач, средств деятельности человека как руководителя, соблюдении культуры отношений и культуры поведения, соответствии личностных характеристик должности руководителя.

Нравственно-психологические качества руководителя:

- 1) терпимость к слабостям работников;
- 2) приоритет личного примера в работе с подчиненными;
- 3) взаимное уважение;
- 4) разумное отношение к критике;
- 5) поддержка инициатив работников;
- 6) четкие требования и границы времени рабочего задания;
- 7) адекватная оценка вклада работников в трудовой процесс.

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

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

Второй период, открытый:

- 1) инцидент, когда столкновение сторон только начинает набирать свои обороты и при этом происходит попытка силой доказать свою правоту;
- 2) эскалация — при данной ситуации возникает повышение интенсивности противостояния сторон. Эскалацию можно характеризовать некоторыми признаками: рост эмоциональной напряженности, переход от аргументов к претензиям и личным выпадам, расширение границ конфликта и т. д.;
- 3) сбалансированное противоречие, когда стороны противоречия продолжают конфликтовать, однако при этом интенсивность борьбы снижается и стороны осознают бессмысленность конфликта;
- 4) завершение конфликта. Заключается в том, что конфликтующие стороны ищут решение конфликта и прекращают конфликтовать по любым причинам.

Третий период, послеконфликтный:

- 1) в данном периоде частично нормализуются отношения, но негативные эмоции еще не исчезли;
- 2) наступает полная нормализация отношений, сторонами осознается важность взаимного сотрудничества.

25а **25. Теория ERG. Двухфакторная теория Ф. Герцберга (по Д. Шульц, С. Шульц, «Психология и работа»)**

Теория ERG (existence — «существование», relatedness — «взаимоотношения», growth — «рост»), автор **К. Алдерфер**. Теория основана на иерархии потребностей по А. Маслоу. Автор считал основными потребности, связанные с существованием, отношениями с другими людьми и ростом.

К потребностям, связанным с существованием, он относил те, которые непосредственно связаны с выживанием индивида: в еде, питье, жилище и безопасности. Потребности в отношениях с другими людьми могут быть удовлетворены рабочими отношениями, самоидентификацией с определенной группой, интеракциями в определенной среде, а вне работы — через семью и друзей. Потребность в росте подразумевает максимально полную реализацию своего профессионального потенциала. Потребности могут удовлетворяться одновременно.

Мотиваторно-гигиеническая, или двухфакторная теория мотивации. Автор **Ф. Герцберг**. Ф. Герцберг выделял потребности двух типов: потребностей-мотиваторов, ответственных за удовлетворенность работой, и гигиенических потребностей, ответственных за неудовлетворенность работой.

К **потребностям-мотиваторам** относятся:

- 1) природа индивидуальных рабочих заданий;
- 2) уровень ответственности работника;
- 3) уровень достижений работника;
- 4) уровень признания;
- 5) уровень продвижения, развития его карьеры;
- 6) уровень профессионального роста.

26а **26. Теория характеристик работы Дж. Р. Хэкман и Г. Р. Олдхэм. Когнитивные теории мотивации труда**

Теория характеристик работы. Авторы: **Дж. Р. Хэкман** и **Г. Р. Олдхэм**. Теория основана на корреляции некоторых факторов работы и отношения к ней исполнителей.

Авторы выделили **основные параметры работы**:

- 1) разнообразие навыков — чем больше навыков и умений требуется для работы, тем она привлекательней для исполнителя;
- 2) завершенность рабочего задания — важно видеть конечный результат усилий;
- 3) важность работы;
- 4) автономность — самостоятельность повышает самооценку работника;
- 5) обратная связь — необходимость отъезда о качестве и эффективности труда работника.

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

- 1) конечным этапом задания работника должна быть не деталь, а объект целиком;
- 2) последовательность рабочих операций должна быть логична и результат должен быть понятным и наглядным;
- 3) предоставление большей самостоятельности работникам (например, выход на клиентов);
- 4) предоставление работникам контроля и ответственности за выполнением заданий;
- 5) принцип обратной связи.

Когнитивные теории мотивации труда: Теория общих ожиданий. Автор **В. Врум**. Суть теории в том, что люди делают выбор, ожидая определен-

27а **27. Понятие удовлетворенности работой. Личностные качества, влияющие на удовлетворенность работой**

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

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

Ф. Херцберг выделил две группы факторов, влияющих на удовлетворенность работой. **Первая — гигиенические факторы**, включающие условия труда и быта, организацию труда, режим работы, обеспечение льготами и жильем. Эта группа факторов влияет на производственные отношения. **Вторая группа — мотивы** включает удовлетворение внутренних потребностей, в том числе признание достижений успехов в работе, глубинную интеграцию в содержание трудовой деятельности, ответственность, инициативу.

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

- 1) возраст — с возрастом удовлетворенность работой возрастает;
- 2) пол — зачастую оплата женского труда ниже мужского;

28а **28. Критерии удовлетворенности работой. Мотивация, удовлетворенность трудом и заработная плата. Факторы вовлеченности в трудовой процесс**

Основными критериями удовлетворенности работника трудом являются:

- 1) уровень заработной платы — если заработная плата соответствует индивидуальным финансовым запросам и ожиданиям;
- 2) возможность продвижения — реальная и объективная возможность роста работника;
- 3) качество руководства, которое удовлетворяет работника;
- 4) характер работы — соответствие индивидуальных интересов и склонностей работника профилю работы;
- 5) оценка рабочего коллектива — отношение коллег к качеству труда работника.

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

- 1) производительность труда выше;
- 2) работник склонен помогать другим сотрудникам;
- 3) уровень прогулов ниже;
- 4) текучесть кадров ниже.

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

Мотивация, удовлетворенность трудом и заработная плата коррелирует между собой. Во многом мотива-

266 ного вознаграждения. Относительно трудовой деятельности — исполнение служебных обязанностей таким образом, чтобы заслужить максимальную оплату труда. Уровень ожидания обуславливает готовность работника к определенным усилиям.

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

Теория постановки целей. Автор **Э. Лок**. Мотивация напрямую зависит от достижения конкретной цели. Работник, который имеет определенную цель, имеет более высокие производственные показатели. Лок отталкивался от важности для каждого работника достижения поставленной цели.

Он выделил факторы, влияющие на приверженность цели:

- 1) **внешние:** влияние людей, наделенных властью, товарищей и вознаграждение, получаемое извне;
- 2) **интерактивные:** готовность добиваться поставленной цели, соперничество и возможность участвовать в постановке цели;
- 3) **внутренние:** вознаграждения, получаемые от самих себя, ожидание успеха;
- 4) **личные и ситуативные:** потребность в достижениях, выносливость, агрессивность и склонность к соперничеству, высокая самооценка, успешность в достижении трудных целей.

286 ция и удовлетворенность зависят от степени вовлеченности работника в трудовой процесс. Вовлеченность в работу — мера идентификации работника со своей работой.

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

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

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

Личностные факторы вовлеченности в работу:

- 1) возраст — работники старшего возраста обычно более поглощены работой, так как у них больше возможностей и стимулов самореализации;
- 2) потребность в профессиональном росте и развитии;
- 3) вера в профессиональную этику.

Факторы, влияющие на вовлеченность в работу:

- 1) наличие стимулов;
- 2) автономность;
- 3) разнообразие работы;
- 4) возможность оценить конечный результат трудовой деятельности;
- 5) обратная связь;
- 6) принятие корпоративности и корпоративной этики;
- 7) желание идентификации с организацией;
- 8) командные методы работы;
- 9) участие в принятии решений;
- 10) удовлетворенность трудом.

256 Удовлетворить эти потребности может работа, связанная с творческим подходом и некоторыми трудностями, в преодолении которых проявляется степень профессионализации работника.

Гигиенические потребности связаны с:

- 1) организационной политикой;
- 2) руководством;
- 3) межличностными отношениями;
- 4) физическими условиями на рабочем месте;
- 5) заработной платой;
- 6) формами поощрения.

Герцберг, как и Маслоу, первичным считает удовлетворение физиологических потребностей, которые в своей теории он обозначает как гигиенические.

Герцберг предложил таким образом реорганизовать работу, чтобы работник мог удовлетворить потребности-мотиваторы и предложил руководителям несколько положений, которые могли бы помочь реализовать потенциал работников:

- 1) снизить контроль со стороны управленческого персонала, что возложит большую ответственность на самого работника и повысит его самооценку;
- 2) создать условия для того, чтобы работник мог видеть результат своей деятельности;
- 3) создать непосредственную обратную связь качества работы и эффективности труда в целом.

276 3) статус — удовлетворенность трудом тем выше, чем выше у работника должность;

- 4) расовая принадлежность — дискриминация по расовому признаку в первую очередь отражается на статусе кандидатов и финансовом положении;
- 5) когнитивные способности — несоответствие рабочей деятельности уровню интеллекта ведет к неудовлетворенности трудом либо по причине нереализованных возможностей, либо из-за излишней сложности задания;
- 6) конгруэнтность работы — удовлетворенность зависит от соответствия заданий способностям исполнителя;
- 7) отношение к работнику в компании — справедливое или несправедливое по мнению работника отношение влияет на удовлетворенность работой в целом;
- 8) состояние здоровья;
- 9) стаж работы — удовлетворенность работой нарастает со стажем;
- 10) эмоциональная стабильность, адаптивность — чем выше адаптивность и эмоциональная стабильность, тем выше и удовлетворенность работой;
- 11) организация досуга — удовлетворенность работой повышается, если существуют корпоративные праздники, секции и т. д.;
- 12) семья и другие внерабочие интеракции — уважительное отношение семьи к рабочим обязанностям индивида повышает удовлетворенность.

29а **29. Понятие трудовой мобильности. Виды мобильности. Понятие физиологии труда. Факторы производственной среды**

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

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

Мобильность и динамичность являются наиболее яркими характеристиками адаптивных способностей индивида.

Физиология труда — отрасль физиологии, изучающая механизмы и закономерности физиологических процессов человека в производственной среде, особенности восприятия и регуляции процесса труда человеком. Физиология труда ближе к медицине и охра-

30а **30. История становления физиологии труда как самостоятельной дисциплины. Утомление. Эстетика производства**

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

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

Основываясь на этих задачах, физиология труда изучает и дает рекомендации по дизайну рабочего места, режимам труда и отдыха, интенсивности трудовой деятельности, выясняет оптимальные и предельные возможности человека по восприятию, переработке и выдаче информации. Физиология труда также прогнозирует состояние организма человека во время трудовой деятельности, предполагает определенные временные границы сохранения работоспособности, предлагает способы снижения усталости на производстве и методы сохранения работоспособности. Кроме того, именно физиология труда позволяет прогнозировать течение и эффективность обучения работника.

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

Утомление — это субъективное ощущение усталости, подтверждаемое физиологическими показателя-

31а **31. Роль цвета и музыки в эстетизации производства. Экстремальные и необходимые условия труда. Категории экстремальности работы**

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

- 1) возбуждающие — красный, желтый;
- 2) тормозящие — оттенки синего;
- 3) нейтральные — белый, зеленый.

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

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

Музыка является не только средством эстетизации производства, но и фактором снижения монотонности труда, более функционального отдыха. Но необходимо учитывать вкусовые пристрастия работников и подбирать ненавязчивую музыку, иначе она станет раздражающим и утомляющим фактором.

Под **экстремальными и необычными условиями труда** подразумевают совокупность физических, хи-

32а **32. Местоположение организации. Уход за детьми и иждивенцами сотрудников. Дизайн офиса и рабочего места**

От местоположения организации зависит не только отношение сотрудника к работе, но и его настроение, желание работать, заинтересованность работой и многое другое.

Местоположение можно оценить по следующим критериям:

- 1) близость к месту проживания работника — время, необходимое для того, чтобы добраться до места работы;
- 2) близость к центру города;
- 3) насколько удобно добираться до работы, в том числе удобство парковок, транспортных остановок;
- 4) близость к месту работы городской инфраструктуры — возможность после работы приобрести нужные товары и услуги.

Важное значение имеет уход за детьми и иждивенцами сотрудников, поскольку если человек не может полностью сосредоточиться на рабочих обязанностях, страдает эффективность труда, техника безопасности. Забота о сотрудниках и их семьях повышает престиж организации, формирует корпоративность и привязанность к работе.

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

- 1) Вентиляция воздуха — от чистоты воздуха зависит не только физическое здоровье работника, но и моральное состояние. Загрязненный воздух, душная атмосфера на производстве провоцирует быстрое утомление, снижение активности, трудоспособно-

306 ми — частотой пульса, дыхания, температурой тела, двигательной активностью, уровнем внимания.

Эстетические характеристики работы позволяют каждому работнику вносить коррективы в организацию условий труда, вырабатывать новые культурные нормы и ценности профессионального сообщества, содействуют высокой работоспособности и поднятию тонуса работников. В условиях производства эстетика должна нести элемент не только «красивого», но и «полезного». Применительно к трудовому процессу эстетика — наука о красоте труда, красоте полезности восприятия и оценка человеком элементов рабочего окружения и эстетизация рабочей среды — неотъемлемая часть трудового процесса. Производственная эстетика включает средства архитектурного дизайна, музыки, света и цвета.

326 сти и внимания, что чревато нарушениями техники безопасности.

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

- 2) Медленные лифты или их отсутствие в организации — отсутствие возможности быстрого вертикального передвижения формирует у работника негативное отношение к работе, снижается скорость исполнения задания, повышается утомляемость. Медленные лифты создают нервную атмосферу, состояние «опаздывания», что негативно влияет на качество труда;
- 3) Малая площадь офиса — отсутствие пространства для творчества, жесткие рамки, невозможность изменить интерьер «под себя» формируют у человека отношение к работе как к временной, отсутствие интереса и глубокого вникания в детали трудового процесса. Кроме того, в случае большого количества людей в помещении у работника повышается утомляемость, снижается внимание и интерес к работе, поскольку нет возможности сосредоточиться на рабочем задании.

296 не здоровья человека на рабочем месте, чем к психологии непосредственно, но все-таки неотделима от нее. Знание физиологии человека необходимо при конструировании машин, приборов, где предусматривается участие человека, учет индивидуальных особенностей при расположении рычагов управления, табло и пр. Кроме того, физиология труда дает представление об особенностях восприятия цвета, музыки, шума, температуры и других показателей окружающей среды человеком, что позволяет организовывать безопасность труда более эффективным способом.

Факторы производственной среды:

- 1) электромагнитные;
- 2) состояние воздушной среды;
- 3) механические;
- 4) психофизические (интенсивность, монотонность труда, режимы отдыха);
- 5) эстетические.

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

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

Существует несколько категорий работы в подобных условиях.

1 категория — оптимальная рабочая среда при благоприятной трудовой нагрузке.

2 категория — предельно допустимые условия труда.

3 категория — не вполне благоприятные условия труда, провоцирующие ухудшение некоторых психофизиологических показателей работника.

4 категория — неблагоприятные условия труда, формирующие предпатологические состояния у работника.

5 категория — весьма неблагоприятные условия труда, приводящие к патологическим изменениям в состоянии работника.

6 категория — патологические изменения уже в начале трудовой деятельности.

33. Характер работы. Влияние внешних факторов на работников

Характер работы можно оценить по нескольким критериям:

- 1) **упрощение работы**, ее фрагментарность влияет на физическое и моральное состояние. Когда человек не видит конечной стадии своей работы, продукции труда, его заинтересованность трудом падает, снижается и внимание, что ведет к производственному браку и нарушениям техники безопасности;
- 2) **скука и монотонность** влияют на вовлеченность сотрудника в трудовой процесс, утомление и незаинтересованность в развитии организации;
- 3) **усталость** — основная причина травм и брака на производстве, кроме того, постоянное чувство усталости формирует у человека негативное отношение к труду, моральное состояние становится хуже, повышается агрессивность и нежелание работать;
- 4) **дискриминация** формирует производственный конфликт, ухудшает моральное состояние человека, снижает его самооценку и самоуважение, отражается на качестве его труда.
Освещенность рассматривается в нескольких аспектах:
 - 1) **интенсивность света** — излишне яркий или слишком тусклый свет провоцирует быстрое утомление, сонливость или раздражительность у работника;
 - 2) **распределение света** — неравное распределение света, когда одна часть офиса освещена лучше, чем другая, также повышает уровень невротичности работников, формирует быструю усталость;
 - 3) **естественный свет** — к концу рабочего дня или в ненастный день интенсивность света падает и работникам приходится напрягать зрение, что прово-

34. Понятие техники безопасности. Факторы, влияющие на безопасность труда. Профилактика несчастных случаев. Профессиональные заболевания

Техника безопасности — совокупность мер и правил по обеспечению достойного уровня безопасности труда, защиты от производственных травм повышает производительность труда в целом. Техника безопасности опирается на определенные требования к специфике деятельности предприятия, условия труда и количество работников предприятия.

Факторы, влияющие на безопасность труда:

- 1) сфера деятельности;
 - 2) продолжительность рабочего дня;
 - 3) время суток, на которое выпадает трудовая деятельность;
 - 4) освещенность;
 - 5) температура воздуха;
 - 6) дизайн помещения;
 - 7) дизайн инструментов труда;
 - 8) индивидуальные средства защиты;
 - 9) защитные приспособления на предприятии;
 - 10) социальное давление на работника;
 - 11) человеческий фактор — состояние здоровья, эмоциональная стабильность, алкогольное или наркотическое опьянение, усталость, опыт работы, возраст, личностные характеристики.
Существует также теория о предрасположенности к аварийным ситуациям, заключающаяся в том, что одни люди более других «настроены» на несчастные случаи.
- Профилактика несчастных случаев:**
- 1) учет ошибок. Для этого каждый несчастный случай на производстве тщательно анализируется по нескольким критериям:

35. Понятие эргономики. История становления эргономики как самостоятельной дисциплины. Предмет эргономики. Методологическая база эргономики. Цель эргономики

Эргономика (от греч. ergon — «работа», nomos — «закон») — группа наук, изучающих поведение человека в производственных условиях, и оптимизирующих условия труда. Возникновение эргономики связано с научно-технической революцией и усложнением в этой связи технических средств и условий производства, расширением трудовой деятельности человека.

Становление эргономики как науки связывают с началом изучения человека в производственной среде с целью максимального использования человеческих ресурсов и интенсификации труда и относят к 20-м гг. XX в. Активное развитие и становление эргономики как самостоятельной научной дисциплины произошло в 50-х гг. и связывается с организацией Эргономического исследовательского общества **К. Марелла**. Именно с этого момента начинается активное развитие эргономики во многих странах. В СССР развитие эргономики связано с возникновением и становлением в 20—30-х гг. XX в. научной организации труда. Изучением трудовой деятельности человека занимались многие видные ученые — **В. М. Бехтерев, А. К. Гастев, П. М. Керженцев** и др. Советская эргономика ориентировалась не только на повышение эффективности производства, но и на сохранение здоровья и развитие личности работника, развивая корпоративность, идеологический компонент производства и соответствующую систему норм и ценностей.

36. Надежность человека как части эргономической системы. Рабочее место. Рабочая поза

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

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

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

Требования к рабочему месту:

- 1) наличие достаточного рабочего пространства для осуществления трудовой деятельности;
- 2) наличие основного и вспомогательного производственного оборудования;
- 3) обеспечение достаточных физических, зрительных и слуховых связей между сотрудниками производства;
- 4) наличие удобных подходов к оборудованию;
- 5) соблюдение техники безопасности (наличие средств защиты от опасных производственных факторов);
- 6) проведение мероприятий, направленных на поддержание тонуса работника;
- 7) соответствие нормам рабочей среды (допустимый уровень шума, загрязнения воздушной среды, температурного режима и пр.).

- 346** а) точное время и место аварии;
 б) характер работы и количество исполнителей;
 в) личность пострадавшего;
 г) характер аварии и ее причины;
 д) последствия аварии, ущерб для предприятия и человека;
- 2) изменение дизайна рабочего места. Сюда относятся:
 а) оборудование машин, потенциально опасных для человека, специальными защитными приспособлениями;
 б) соблюдение чистоты в помещениях;
 в) адекватное освещение опасных мест;
 г) комфортная температура;
 д) удобное расположение и окраска средств индивидуальной защиты;
 е) адекватное силе работника устройство рычагов, приспособлений;
- 3) обучение персонала безопасным методам работы, информация о расположении средств индивидуальной защиты, способы применения этих средств;
- 4) пропаганда правил безопасности посредством буклетов, плакатов, сигнальных табличек, конкурсы и тренировки на предприятии по правилам безопасности. Статистика профессиональных заболеваний отражает распространенность определенных заболеваний в каждом виде профессий. Воздействие факторов, непосредственно связанных с профессиональными обязанностями, оказывает патологическое влияние как на психическое состояние, так и на здоровье работника. Кроме постоянно действующих вредных факторов, необходимо учитывать производственный травматизм. Причины несчастных случаев в большинстве случаев — ошибка человека, поломка машины или условия среды.

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

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

336 цирует головные боли, усталость, раздражительность.

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

Цвет — воздействие цвета на человека очень велико. От того, какие цвета преобладают на рабочем месте, зависит не только эффективность труда сотрудника, но и его морально-психическое состояние.

Музыка — вкусовые характеристики и интенсивность, громкость музыки имеют важное значение. О положительных свойствах музыки можно говорить в контексте повышения эффективности труда, снижения уровня утомляемости.

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

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

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

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

37a

37. Монотонность труда. Условия труда. Плюсы и минусы машин на производстве

Монотонность — однообразное повторение рабочих операций. Опасность монотонности заключается в снижении внимания к процессу производства, быстрой утомляемости и снижении интереса к трудовому процессу, что влияет на безопасность труда в целом. Особое значение это имеет на сложных производствах или производствах с вредными условиями труда, где аккуратность и внимание имеют решающее значение. Поэтому решающее значение имеет и неукоснительное соблюдение техники безопасности труда.

Мероприятия по борьбе с монотонностью включают:

- 1) рациональную организацию трудового процесса;
- 2) повышение заинтересованности работника рабочим заданием;
- 3) обеспечение наглядной результативности труда для работника;
- 4) привлечение машин для облегчения труда работников;
- 5) чередование трудовой деятельности;
- 6) возможность эстетического оформления рабочего места;
- 7) установление оптимальной продолжительности труда;
- 8) разработку системы материальных и моральных стимулов.

Одной из форм, предрасполагающей к формированию монотонности, является **автоматизм** — деятельность, осуществляемая без непосредственного участия сознания. Он формируется в результате нескольких факторов: многолетнего опыта деятельности, рутинности работы, отсутствия вовлеченности в трудовой процесс,

38a

38. Понятие стресса. Причины производственных стрессов. Формы проявления производственных стрессов. Профилактика производственных стрессов

Стресс — это нарушение психологического состояния в результате травмирующих обстоятельств, негативных условий труда или других аспектов деятельности человека. Можно различить глубокий стресс, стресс средней тяжести и повседневный, или привычный, стресс. Под повседневным стрессом понимаются кумулятивные особенности психики человека, особенно работающего в сложных условиях труда, неудовлетворительном производстве или в коллективе, не устраивающем работника. Снижением стрессогенных факторов, работой с последствиями стрессов занимается психология профессионального здоровья. Психология профессионального здоровья — отрасль психологии, которая занимается проблемами охраны здоровья сотрудников и превентивной работой с членами организации. Стресс негативно влияет на физиологию человека, формирует многие психосоматические заболевания, излечить которые сложно, и поэтому необходимо устранять первичную причину — стресс.

Причины производственных стрессов:

- 1) перегруженность или незагруженность работой;
- 2) организационные перемены;
- 3) ролевая неопределенность и ролевой конфликт;
- 4) эпидемия психогенного заболевания;
- 5) истощение физических и духовных сил;
- 6) трудовоголизма.

Формами проявления производственных стрессов могут быть:

- 1) депрессии;

39a

39. Понятие реабилитации. Законодательно закрепленное отношение к людям с ограниченными возможностями. Социальная реабилитация. Мероприятия, направленные на реабилитацию инвалидов

Под **реабилитацией** понимается восстановление статусных характеристик людей, имеющих проблемы со здоровьем, или замещение данных статусных характеристик равными. Реабилитация предполагает восстановление физических характеристик, стабилизацию психологического состояния и предоставление определенных материальных дотаций. Оптимальным вариантом реабилитации является ситуация формирования самодостаточности клиента, возможности самостоятельно справляться с возникшими трудностями, устанавливать контакты и регулировать свое психологическое состояние. Важным этапом в этом процессе является трудоустройство клиента на должность, соответствующую его возможностям и не ущемляющую достоинство человека, имеющего проблемы со здоровьем.

В законодательстве многих стран закреплены определенные льготы для предприятий, предоставляющих трудовые места для лиц с ограниченными трудовыми возможностями. Сюда входят особые режимы труда и отдыха, оплата и квотное предоставление трудовых мест для этого контингента. Также предусматривается ответственность предприятия за работников, которые получили травмы, инвалидность или профессиональное заболевание в результате трудовой деятельности.

С другой стороны, люди с ограниченными возможностями во многом сохранили свои умения, навыки

40a

40. Понятие профессионализации. Стадии профессионализации

Под **профессионализацией** понимается процесс становления работника профессионалом, то есть человеком, в совершенстве владеющим навыками, знаниями, умениями необходимыми для определенного вида деятельности. Профессионализм отражается в авторитете человека, качестве и эффективности его труда, умении передать свой опыт другим людям, умении справляться с нестандартными рабочими ситуациями. Процесс становления работника как профессионала зависит от личностных способностей работника, условий труда, мотивации труда и интересов самого работника. Профессионализация зависит от опыта деятельности в данной отрасли, от образования человека и качественной отдачи работника.

Существует несколько стадий профессионализации:

- 1) **первичное становление** — на этой стадии работник в достаточной мере освоил необходимые для его профессиональной деятельности навыки, знания, умения. Качество труда и эффективность трудовой деятельности находятся на достаточно высоком уровне, и работник обладает достаточным опытом;
- 2) **стадия опытности** — на этой стадии работник не только эффективно работает, но уже может делиться опытом с другими и обучать более молодых специалистов. На этой стадии у человека формируется определенное мнение о некоторых аспектах работы, он вносит коррективы в трудовую деятельность, может привносить в трудовой процесс новшества.
- 3) **стадия экспертности** — на этой стадии специалист является авторитетом в определенной об-

- 386** 2) агрессивность по отношению к коллегам;
3) нежелание выходить на работу, прогулы;
4) большое количество брака продукции;
5) излишняя нагрузка на работе;
6) гиперответственность, и как следствие — конфликт с подчиненными и др.

Профилактика стрессов и способы борьбы с их последствиями:

- 1) создание благоприятного организационного климата;
- 2) предоставление работникам возможности самим организовывать свою работу;
- 3) четкое определение обязанностей работников;
- 4) устранение причин, ведущих к перегруженности или недогруженности работой;
- 5) социальная поддержка;
- 6) психологическая помощь на предприятии;
- 7) программы общего оздоровления.

Индивидуальные подходы к предотвращению стрессов:

- 1) обучение технике релаксации;
- 2) модификация поведения;
- 3) биологическая обратная связь.

406 ласти, он сам продуцирует определенные нормы, ценности профессии, может выстраивать тактику и стратегию развития отрасли. Как элемент выступает обучение других специалистов в виде мастер-классов, семинаров, эксперт создает новые методы и программы трудовой деятельности в данной области.

Все стадии становления человека как профессионала подразумевают его непрерывное обучение и самосовершенствование как профессионала и личности, поскольку становление профессионала связано с соблюдением определенных нравственных позиций, знанием производственной и профессиональной этики.

376 воображения и творческого подхода, физических перегрузок.

Изучение влияния условий труда началось в конце XIX в. и с тех пор является неотъемлемой частью трудового процесса. **К. Маркс** и **Ф. Энгельс** изучали положение рабочего класса в Англии и сделали выводы о зависимости эффективности труда от условий труда, бытовых условий работника, продолжительности рабочего дня и пр. В настоящий момент законодательно закреплены основные моменты организации рабочего пространства работника, например продолжительность рабочего дня, режимы отпусков, доплат за вредность производства, минимальной оплаты труда. Кроме того, существуют определенные нормы производственной деятельности, которые включают определенные размеры рабочего места, соблюдение гигиенических требований и комфортность рабочего места.

Условия труда во многом зависят от статуса работника, но не должны быть дискриминационными.

Преимущества машин:

- 1) машины могут воспринимать цвета спектра, недоступные человеку;
- 2) надежный мониторинг в течение долгого времени;
- 3) быстрое выполнение точных расчетов;
- 4) хранение большого количества информации;
- 5) большая мощь;
- 6) долговременное использование с определенным уровнем эффективности.

Минусы машин:

- 1) нехватка гибкости;
- 2) невозможность самостоятельных коррекций программы;
- 3) отсутствие импровизации.

396 и могут активно включаться в трудовой процесс. Для этой категории населения важно быть включенным в трудовой процесс, иметь возможности реализации, определенный круг общения, что влияет на формирование их самооценки.

Социальная реабилитация — это комплекс мер, направленных на восстановление статуса инвалида, обеспечение социализации личности.

Создание центров по трудоустройству во многом не учитывает особые потребности инвалидов и больных людей. Задача государства — изменить подобные практики и вовлекать инвалидов в жизнь общества. С другой стороны, вовлечение инвалидов в производственный процесс может существенно снизить проблему бедности и эксклюзии данной категории, развить активную позицию инвалидов и повысить уровень толерантности общества к людям с особыми потребностями.

Осуществление программ по поддержанию и повышению уровня занятости инвалидов включает следующие мероприятия:

- 1) психологическое консультирование инвалидов и их семей;
- 2) помощь в профессиональном самоопределении, профориентации с последующим обучением и переобучением;
- 3) обучение навыкам психологической саморегуляции;
- 4) социально-психологические тренинги с целью формирования профессионально необходимых качеств и повышения шансов на трудоустройство;
- 5) предоставление информации о возможных вакансиях;
- 6) материальные дотации на время обучения и переобучения.

41а 41. Понятие девиации. Алкоголизм

Девиация — это нарушение норм, ценностей, культурных традиций того сообщества, в котором существует (работает) индивид. Формами девиаций могут выступать и алкоголизм, и наркомания, и воровство, пока эти явления не переходят в делинквентность — прямое законодательно зафиксированное противоправное действие, обычно подпадающее под действие Административного кодекса РФ.

Алкоголизм — это тяжелое заболевание, которое может сформироваться в результате употребления спиртных напитков на протяжении периода от полугода до нескольких лет. Наиболее тяжелое течение заболевания формируется у женщин, и женский алкоголизм трудноизлечим. Существует несколько стадий и видов алкоголизма.

Стадии алкоголизма: начальная (бытовое пьянство), средняя и тяжелая (патологический алкоголизм). На начальной стадии возможен благоприятный исход лечения, но в тяжелой стадии говорить о прогнозах сложно и обычно прогноз неблагоприятный.

Виды алкоголизма: пивной, водочный, полиалкогольный. Пивной алкоголизм наиболее характерен для западных стран, где этот напиток более популярен, хотя последнее время существует тенденция формирования российского пивного алкоголизма. Наиболее медленное и незаметное привыкание к алкоголю и формирование алкогольной зависимости именно у потребителей пивной продукции. Водочный — типично российский тип алкоголизма, формируется быстрее, чем пивной, и оказывает разрушительное влияние на организм. Полиалкогольный алкоголизм предполагает употребление различных по крепости и вкусовым и ценовым характеристикам спиртных напитков.

42а 42. Наркомания

Наркомания — огромная проблема всего человечества, сформировавшаяся в XX в. Основной вред употребления наркотиков — нарушение здоровья и деградация личности наркозависимого человека. Работа под действием наркотических веществ мало возможна в силу нарушения волевой сферы наркомана, отсутствия желания и мотивации к труду, нарушения его психического состояния и потери профессиональных навыков.

Наркомания формируется быстрее, чем алкогольная зависимость, и хуже поддается лечению. Стадии развития наркомании зависят от употребления определенных наркотиков. Выделяют начальную стадию, среднюю и тяжелую. На начальной стадии существует возможность излечения, но в последнее время все больше принимается точка зрения тех исследователей, которые утверждают, что следует говорить не об излечении, а о стойкой ремиссии, поскольку все-таки возможно повторное формирование зависимости.

Продолжительность формирования стадий заболевания зависит от наркотиков, которые употребляет человек, — легких или тяжелых. К легким относят коноплю, «травку», некоторые синтетические наркотики, к тяжелым — героин, его производные. Полинаркотическая зависимость формируется обычно на средних и тяжелых стадиях, когда для снятия абстинентного синдрома зависимый человек может употреблять все, что найдет. Наиболее велика смертность не от самих наркотиков, а от некачественных подделок, суррогатов и заболеваний, передающихся через внутривенное употребление наркотиков.

Особую опасность на производстве наркозависимый человек может представлять в плане несоблюде-

43а 43. Понятие психологии потребителя. Методы исследования психологии потребителя. Характер и назначение рекламы

Психология потребителя — отрасль психологии, изучающая особенности потребительского рынка, человека как потребителя, субъекта и объекта рекламы. Психология потребителя изучает не только вкусовые пристрастия покупателя, динамику спроса и предложения различных товаров и услуг, но и личность, характерологические особенности покупателя. Опираясь на результаты исследований покупателя, можно разрабатывать эффективную рекламу, прогнозировать группу покупателей новых товаров и услуг, тенденции моды на определенный товар.

Методы исследования психологии потребителя:

- 1) наблюдение;
- 2) опросы общественного мнения;
- 3) фокус-группы.

Проективные методики позволяют узнать реальное отношение клиента к товарам или услугам:

- 1) **ролевые игры** — эта методика предполагает вживание в роль производителя услуг или потребителя, в зависимости от целей исследования, и оценку качества товара, его преимущества и недостатки перед другими товарами;
- 2) **аналогии** — проведение параллели между реальным товаром и его возможным аналогом, представление себя самого в виде данного товара;
- 3) **психологические портреты** — составление психологического портрета товара, «очеловечивание» его, выявление каких-либо человеческих качеств, которыми наделяют товар потребители;
- 4) **персонификации** — представление товара как че-

44а 44. Идентификация торговой марки. Изучение эффективности рекламных кампаний. Личностные факторы, влияющие на потребителя

Идентификация торговой марки и изучение предпочтений имеет важное значение для развития рекламы или ее продолжения. От того, насколько узнаваема определенная марка и формирует ли реклама предпочтение покупателей к именно этой марке, зависит продолжение и коррекция рекламной кампании.

Изучение эффективности рекламных кампаний:

- 1) облегчение воспоминания;
- 2) узнавание;
- 3) физиологические измерения;
- 4) изучение количества продаж;
- 5) возврат купонов.

Изучение телевизионного программирования важно для размещения рекламной продукции в наиболее оптимальное время. Д. Шульц, С. Шульц выделяют такие аспекты, как:

- 1) прогнозирование зрительской реакции на новые программы;
- 2) определение качественного и количественного состава зрительской аудитории.

Аспекты продукции, влияющей на потребителя:

- 1) брэнд — узнавание;
- 2) имидж товара — отражение идей, мыслей и чувств, связанных именно с этим товаром;
- 3) упаковка товара.

Эффективность рекламных кампаний зависит от нескольких факторов и может быть рассмотрена в нескольких аспектах: **эффективность в контексте объема продукции**, производимой предприятием, **эффективность в контексте узнавания на рынке** и **эффе-**

426 ния техники безопасности, галлюцинаторных явлений и в силу этого — формирования неадекватного отношения к коллегам и возможного нанесения телесного вреда сотрудникам. Кроме того, в случае наркозависимости человек может практиковать воровство как один из способов добывания денег на наркотики.

Влияние на результативность и качество труда наркозависимого человека негативно. Один человек может нарушить производственный процесс и привести к необратимым изменениям продукции, разрушить трудовой процесс.

Разные наркотики по-разному влияют на поведение работника, но в общем можно говорить о деградации личности.

Признаки, определяющие наркомана:

- 1) наркозависимый человек перестает следить за собой, за одеждой и не соблюдает личную гигиену, т. е. неаккуратен;
- 2) эмоциональная несдержанность;
- 3) нарушение логики;
- 4) вялость в движениях;
- 5) кожный зуд;
- 6) следы уколов;
- 7) воровство как возможность обеспечения наркотиками.

446 тивность в контексте формирования определенной политики организации, поддержки производства и соответствия рекламному образу. Эффективность рекламы зависит от множества факторов, например от времени показа, на телеканале, размещения рекламы в печатных изданиях, творческого оформления рекламного объявления и пр.

Многое зависит от личностных факторов потребителя продукции.

Личностные факторы, влияющие на потребителя:

- 1) пол — по статистике, вопросами приобретения в семье занимаются в большинстве случаев женщины;
- 2) возраст — дети могут быть активными посредниками покупки: привлекаемые яркой упаковкой, дети просят родителей, родных приобрести игрушку либо какую-нибудь сладость, не ориентируясь на цену покупки. Молодежь — основной покупатель модной одежды и молодежных аксессуаров (например, соевых телефонов).
- 3) статус — ценовые характеристики в основном зависят от того, к какой группе относится потребитель;
- 4) образование;
- 5) этническая принадлежность сказывается в приобретении определенного набора продуктов, вкусовых пристрастиях, в выборе одежды и т. д.;
- 6) время, отведенное на покупки, — ограниченное время нервнует покупателя, покупки делаются по соображениям быстрого приобретения и обращается внимание на продукты, известные покупателю;
- 7) цель похода по магазинам — может быть не только приобретение необходимых товаров, но и развлекательная цель.

416 Основной ущерб от алкоголизма:

- 1) прогулы;
- 2) опоздания;
- 3) ошибки и несчастные случаи;
- 4) низкая производительность труда;
- 5) неэффективность труда;
- 6) потерянные деньги на обучение.

Управляющий-алкоголик приносит гораздо больший вред, чем рабочий или мастер, страдающие алкогольной зависимостью. Ущерб от его действий зачастую прикрывается подчиненными, но его действия уже не обладают ясностью и четкостью, трудовое управление нарушается, существует вероятность больших производственных потерь. Основная проблема — большой период времени до выявления заболевания и в связи с этим — трудность излечения. Кроме того, руководителя сложнее уволить, но ущерб от его действий больше.

436 ловека, личности и исхода из этого рассмотренные возможной оптимизации его дизайна, товарных характеристик;

- 5) **некрологи** — написать о воздействии товара некролог. Яркий пример — реклама средств от комаров, от тараканов и др.

Характер и назначение рекламы:

- 1) уведомление потребителя — реклама имеет своей целью уведомить определенную группу о новинках, об изменении цен, об изменении местоположения организации и др.;
- 2) **имидж продукта** — продвижение на рынок товаров определенного брэнда, формирование узнавания именно этого брэнда и моды на него;
- 3) **институциональная реклама** — направлена на формирование хорошего отношения к компании — производителю, поднятию ее рейтинга, формирования уважения к ней. Основная цель — показать компанию как полезный для общества элемент, который позволяет совершенствовать многие процессы или явления человеческой жизни;
- 4) **информационная реклама** — обычно информирует потребителя о качестве товара, компонентах продукции, способах ее употребления и дате изготовления и сроках хранения.

Д. Шульц, С. Шульц в книге «Психология и труд» говорят о том, что реклама дает некоторые обещания:

- 1) обещает те или иные блага;
- 2) неприятности, если покупатель не приобретет рекламируемую продукцию;
- 3) приобретение любви, друзей, самоуважения и самореализации;
- 4) превосходство в чем-либо.

45а 45. Взаимосвязь психологии труда с другими дисциплинами

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

Психология труда не имеет четких границ с другими дисциплинами. При изучении психологии труда можно выделить несколько категорий наук, переплетающихся и в разной степени взаимодействующих с психологией труда. Это, во-первых, экономика и социология труда, педагогика, медицина (некоторые ее разделы), гигиена и охрана труда. Во-вторых, это практически вся область биологических знаний о человеке, социальной системе и прочее. В-третьих, технические дисциплины, изучающие конструкции машин и приборов, которые применяются работником в процессе труда, т. е. орудия труда.

Рассмотрим подробнее дисциплины, которые имеют взаимосвязь с психологией труда:

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

46а 46. Главные задачи психологии труда

Задачи психологии труда можно разделить на две группы: **теоретические** и **прикладные**. В первую группу войдут задачи, которые тесным образом связаны с психологическими особенностями человека (субъекта). К теоретическим задачам можно отнести: изучение и исследование психических процессов, основных психологических свойств субъекта, (рассматривая их в разрезе эффективности труда и увеличения работоспособности); изучение особенностей трудовой деятельности; исследование социально-психологических факторов, влияющих на человека, социальную среду, психологический микроклимат в организации, удовлетворенность трудом; изучение эмоциональной сферы личности и волевых качеств, способствующих регулированию трудовой деятельности; изучение раскрытия субъекта и его личности в трудовом процессе и закономерность, связанную с этим; изучение проблемы мотивации, анализ путей решения проблемы мотивационной системы; выработка наиболее приемлемого метода управления; планирование тактики и стратегии управления; превентивная психологическая работа, направленная на формирование здорового образа жизни; улучшение условий жизни работников; улучшение условий рабочей деятельности; разработка основных критериев приема на работу; разработка рекомендаций по усовершенствованию методов обучения и переобучения работников; рациональная перестройка и обновление профессий.

Во вторую группу задач, прикладную, которая в основном направлена на достижение конечного практического результата, будут входить следующие задачи: разработка норм, правил и процедур по технике безопасности; разработка психологических средств мо-

47а 47. Правила поведения на собеседовании

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

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

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

- 1) постарайтесь сидеть на стуле прямо, не зажиматься, ведите себя уверенно;
- 2) не берите никакие предметы со стола своего собе-

48а 48. Принципы отбора персонала

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

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

Возникновение профотбора значительно сократило время работодателей на некомпетентных сотрудников, так как позволяло преодолевать несоответствие

466 тивации; разработка оптимальных режимов труда и времени отдыха; разработка теоретически обоснованных эффективных процедур проведения аттестации и обучения; разработка конкретных требований и условий труда при внедрении новых технологий, учитывая при этом личностные возможности; развитие способов решения проблемы трудовой ориентации; оптимизация процедур профессиональной подготовки и адаптации личности; совершенствование производственных отношений и повышение качества труда; минимизация аварийных ситуаций; работа с нормами, ценностями и корпоративной культурой производства и т. д.

486 кандидата и должности, профессии, а также метод профотбора помог добиться высоких результатов в эффективности трудовой деятельности, при этом достигалась максимальная удовлетворенность работником при выполнении трудовой деятельности.

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

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

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

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

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

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

5) физиология, гигиена труда, производственная санитария по отношению к психологии труда изучают режим труда и отдыха, работоспособность.

Таким образом, можно сказать, что взаимосвязь с другими дисциплинами у психологии труда очень обширна. Почти все существующие науки и дисциплины охватывают в своих учениях или уделяют внимание психологии труда. Ведь почти во всех науках есть упоминание об исследованиях человеческого ресурса, а именно человеческий ресурс и все, что с ним связано, лежит в основе изучения психологии труда.

476 седника, ничего не трогайте на столе, за которым сидит ваш собеседник;

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

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

5) попытайтесь сильно не жестикулировать — это может не только не понравиться вашему собеседнику, но и показать вас не с лучшей стороны. Если ваш собеседник ведет себя чересчур расслабленно и позволяет себе эмоционально жестикулировать, повышать голос и т. д., не обращайтесь внимания, так как это может быть только провокацией и проверкой для вас, что-то вроде испытания на реакцию в стрессовой ситуации;

6) по окончании собеседования в одной фразе подчеркните свое желание работать в данной организации. Следуя этим несложным правилам, можно великолепно преподнести себя будущему работодателю.

49a

49. Естественный эксперимент и лабораторный эксперимент

Естественный эксперимент проводится только в естественных, привычных для субъекта условиях труда, там, где обычно проходит его рабочий день и трудовая деятельность. Это могут быть рабочий стол в офисе, купе вагона, цех, аудитория института, кабинета, кабина грузовика и т. д. При использовании такого метода субъект исследования может и не знать того, что в данный момент проходит какое-то исследование. Это нужно для чистоты эксперимента, ведь когда человек не знает, что за ним наблюдают, он ведет себя естественно, раскованно и без смущения.

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

Лабораторный эксперимент проходит в искусственно созданной ситуации, максимально приближенной к профессиональной деятельности субъекта. Эта модель позволяет установить контроль за ходом наблюдения, регулировать действия, создавать необходимые условия и позволяет неоднократно воспроизводить тот или иной эксперимент в одном и том же

50a

50. Хронометраж и «фотография» рабочего дня

В процессе наблюдения психолог получает всю необходимую информацию о проявлениях трудового поведения в различных ситуациях, о коммуникативных процессах, об условиях труда и т. д. Для более четкой, объективной и ясной картины широко применяются такие методы психологии труда, как «фотография» рабочего дня и хронометраж.

Хронометраж, как правило, служит для определения и анализа нормативов по труду и определения их длительности. Хронометрировать целесообразно вспомогательно-технические и логические операции — как ручные, так и машинно-ручные, относящиеся к оперативному или подготовительно-заключительному периоду.

Хронометраж применяют для того:

- 1) чтобы определить, а иногда и установить нормативы времени, которые необходимы для выполнения трудовых операций. В основном временные нормативы, установленные для выполнения определенного рода операций, зависят от степени сложности отдельных элементов;
- 2) чтобы провести проверку уже существующих документально нормативов времени и степени их выполнения в трудовой деятельности;
- 3) чтобы выявить, по какой причине происходит невыполнение установленных норм;
- 4) чтобы определить трудовые затраты, когда операции слишком кратковременны и иными методами зафиксировать их не удастся.

Для проведения хронометража используют обычную или графическую форму хронокарты. Перед проведением хронометража психологу необходимо про-

51a

51. Стили руководства

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

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

Авторитарный стиль управления, еще его часто называют диктаторским, для него характерны жесткое единоличное принятие решения руководителем, им же осуществляется жесткий постоянный контроль за выполнением отданных им распоряжений, и при отклонении от нормы следует наказание, забота о личности стоит на последнем месте или вообще отсутствует, нет никакого интереса к работникам. За счет того, что ведется постоянный контроль за подчиненными, результаты работы всегда на высшем уровне

52a

52. Пути решения профессионального конфликта

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

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

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

Правило 3. Критиковать подчиненного не в присутствии других подчиненных, а один на один с ним. Также при критике нельзя указывать на личность подчиненного, необходимо делать акцент на те действия или бездействия, которые он совершил. При этом по возможности необходимо указывать на пути разрешения сложившейся ситуации.

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

Правило 5. Необходимо давать критическую, негативную оценку подчиненному сотруднику только наедине, не приписывая к высказыванию весь социальный

506 информировать работника и рассказать о задачах и целях предстоящего хронометража, постараться снять напряжение с работника.

«Фотография» рабочего дня представляет собой временную регистрацию всех совершенных работником трудовых действий в течение одного трудового дня: режим труда, время отдыха, вынужденная остановка работы и т. д. Для более полного и максимально точного наблюдения выполнять его следует поэтапно:

- 1) подготовка к наблюдению;
- 2) проведение наблюдения;
- 3) обработка данных наблюдения;
- 4) анализ результатов и подготовка мероприятий по совершенствованию организации труда или установлению норм и нормативов.

При подготовке к наблюдению изучаются следующие параметры:

- 1) технологический процесс, который выполняется администратором при выполнении им трудовых функций;
- 2) организация труда на рабочем месте;
- 3) порядок обслуживания;
- 4) технические характеристики, режимы работы.

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

526 коллектив (группу). Никогда не указывать на национальность сотрудника, его вероисповедание, не давать негативную характеристику той социальной группе, к которой он относится, то есть вести себя с подчиненным на равных, чтобы у подчиненного не возникло чувства дискомфорта.

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

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

Правило 8. Никогда не пытаться за короткий период времени перевоспитать подчиненного, который вам негоден.

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

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

496 месте в тех же условиях. Применяют лабораторный эксперимент чаще всего для моделирования какой-либо ситуации или одного аспекта трудовой деятельности, тщательного анализа и исследований.

Для того чтобы провести лабораторный эксперимент на производстве, необходимо, чтобы психолог тщательно изучил трудовую деятельность субъекта в реальных условиях его труда. Психологу необходимо выделить ключевые моменты трудовой деятельности субъекта, выявить ее особенности и т. д. Для проведения эксперимента необходимо владеть точными сведениями, изучить все возможные ошибки, причины появления этих ошибок и пути решения. Как и естественный эксперимент, лабораторный имеет свои недостатки. Трудность заключается в том, что необходимо до малейших деталей разработать и искусственно создать ситуацию, а сам испытуемый находится в новой обстановке, он теряется, не может сосредоточиться, что значительно образом снижает эффективность и рациональность проведения эксперимента.

516 (прибыль, производительность, качество продукции и многое другое), но большой минус этого стиля управления заключается в высокой вероятности ошибочных решений, подавлении инициативы, замедлении нововведений, застое, пассивности работников и т. д. Он целесообразен и оправдан только в том случае, когда организация находится в критическом состоянии и ей требуется время для «реабилитации».

Либерально-анархический стиль управления характеризуется максимально возможной демократией и минимальным контролем за работниками в организации. Каждый работник может высказывать свою точку зрения и позицию, при этом не отставивая ее. Как правило, при таком стиле руководства производительность низкая, люди не удовлетворены своей работой, направления работы складываются из предпочтений лидера микрогруппы и т. д.

На практике же мало кто из руководителей придерживается одного стиля управления, как правило, происходит смешение двух, а иногда и всех трех стилей.

53а

53. Физиологические принципы рационализации труда

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

Трудовые процессы классифицируются по следующим признакам:

- 1) по видам:
 - а) хватательные;
 - б) поддерживающие;
 - в) переместительные;
 - г) освободительные;
- 2) по способу выполнения движения;
- 3) по точности:
 - а) свободные;
 - б) приноровительные;
- 4) по функциональному назначению:
 - а) основные;
 - б) поправочные;
 - в) дополнительные;
 - г) аварийные;
 - д) ошибочные.

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

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

- 1) по принципу универсальности:
 - а) сквозные (взять, положить, поднять);
 - б) специфические;
- 2) в соответствии с их названием:
 - а) переместительные;

54а

54. Охрана труда

Нельзя забывать при соблюдении техники безопасности и об охране труда. Под **охраной труда** понимается система сохранения здоровья и, самое главное, жизни человека в процессе выполнения им трудовых обязанностей.

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

- 1) обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в соответствии с федеральным законом; получение достоверной информации от работодателя и соответствующих государственных органов об условиях и охране труда на рабочем месте, о существующем риске и о вреде здоровью;
- 2) отказ от выполнения работы в случае возникновения опасности для его жизни и здоровья вследствие нарушения требований охраны труда, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами, до устранения такой опасности;
- 3) обеспечение средствами индивидуальной и коллективной защиты в соответствии с требованиями охраны труда за счет средств работодателя; обучение безопасным методам и приемам труда за счет средств работодателя;
- 4) профессиональную переподготовку за счет средств работодателя в случае ликвидации рабочего места вследствие нарушения требований охраны труда; запрос о проведении проверки условий и охраны труда на его рабочем месте федеральными органами исполнительной власти, работниками, осуществляющими государственную экспертизу условий труда, а также органами профсоюзного контроля

55а

55. Мероприятия по борьбе с монотонностью

Самым лучшим способом борьбы со скукой является расширение круга обязанностей, усложнение работы или обогащение ее такими функциями и обязанностями, которые способны сыграть роль стимулов для того или иного сотрудника. Менеджеру необходимо обратить внимание на режим и график работы сотрудников, на социальные и физические условия труда:

- 1) обращать внимание на уровень шума в помещении, где происходит основная работа, так как, если в помещении уровень шума превышает норму, то работнику трудно сосредоточиться на выполнении своих трудовых обязанностей, шум в помещении приводит к определенным психологическим последствиям, таким как понижение или потеря слуха. Нельзя не отметить, что иногда шумная обстановка является издержками определенных профессий и от него никуда не деться. Однако потеря слуха в таких случаях приравнивается к производственной травме, и работодатель обязан выплачивать компенсацию;
- 2) цветовая гамма помещения так же очень важна для работающих сотрудников. Конечно, цвет стен не влияет на психологический микроклимат в коллективе, на производительность труда, снижение уровня брака, аварийности. Но определенный цвет может добавить уют в интерьер помещения, придать ему более приятную рабочую обстановку. Цвет стен так же влияет на восприятие человека, сотрудника, на размер помещения. Например, окрашивание стен в светлые тона зрительно делает поме-

56а

56. Понятие эргономики и современная эргономика

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

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

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

Современная эргономика выступает как интегральная наука о трудовой деятельности, которая позволяет повысить трудовую эффективность путем оптимизации условий труда и всех процессов, с ним связанных. Под эффективностью труда в данном случае выступает не только высокая производительность труда, но и положительное влияние на личность рабочего, удовлетворенность своим трудом. Данные, полученные с помощью эргономики используются при разработ-

546 за соблюдением законодательства о труде и охране труда;

- 5) обращение в органы государственной власти РФ, органы государственной власти субъектов РФ и органы местного самоуправления, к работодателю, в объединения работодателей, а также в профессиональные союзы, их объединения и иные уполномоченные работниками представительные органы по вопросам охраны труда;
- 6) личное участие или участие через своих представителей в рассмотрении вопросов, связанных с обеспечением безопасных условий труда на его рабочем месте, и в расследовании происшедшего с ним несчастного случая на производстве или профессионального заболевания;
- 7) внеочередной медицинский осмотр (обследование) в соответствии с медицинскими рекомендациями с сохранением за ним места работы (должности) и среднего заработка во время прохождения указанного медицинского осмотра (обследования); компенсации, установленные законом, трудовым договором, если он занят на тяжелых работах и работах с вредными и/или опасными условиями труда.

566 ке рекомендаций в системе научной организации труда. Эргономика решает задачи оптимизации трудовой деятельности, способствует охране труда, обеспечивая его гигиену и безопасность труда. И если гигиена труда в эргономике организуется на основе требований физиологии и медицины, то эргономический аспект безопасности труда решается главным образом при непосредственном вмешательстве психологии. Нужно отметить, что эргономика занимается не только усовершенствованием условий труда при существующей технике, но и разработкой рекомендаций по проектированию новой техники и новой организации труда с позиций требований этой науки. Исходя из психологических, гигиенических и прочих условий труда, она вырабатывает соответствующие требования к технике, в том числе и к техническим средствам безопасности труда.

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

536 б) соединительные;
в) с управлением оборудования.

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

Рационализация трудовых движений — важный резерв роста производительности труда.

Всякое трудовое движение может быть охарактеризовано с трех сторон:

- 1) механическая, при которой движение характеризуется силой, темпом, скоростью, траекторией;
- 2) психологическая, при которой движение можно характеризовать исходя из деления их на основные, дополнительные, аварийные, лишние, приноровительные и т. д.;
- 3) физиологическая — трудовое движение рассматривается как двигательный условный рефлекс, при котором трудовая операция рассматривается с точки зрения рефлексов.

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

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

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

556 щение более просторным, а окрашенные в темный цвет стены зрительно уменьшают пространство.

Специалисты в области декора интерьера утверждают, что красные и оранжевые цвета являются теплыми, а голубые, зеленые тона являются холодными. И это означает, что стоит только неправильно подобрать тон цвета для стен, как работоспособность коллектива может снизиться, и менеджеру придется вместо работы выслушивать жалобы, поступающие от сотрудников;

- 3) в последнее время многие ученые проводили исследования, посвященные влиянию освещения на работоспособность человека, и выявили, что долгое занятие мелкой работой или чтением книги при тусклом освещении влияет на зрение и значительным образом снижает его. Очень яркий, ослепительный свет или, наоборот, тусклое освещение отрицательно влияют на производительность труда.

А также можно обратить внимание на рациональную организацию трудового процесса; повышение заинтересованности работника рабочим заданием; обеспечение наглядной результативности труда для работника; привлечение машин для облегчения труда работников; чередование трудовой деятельности; установление оптимальной продолжительности труда; разработку системы материальных и моральных стимулов.