

Психологические вопросы сопровождения деятельности отраслевого персонала

С.А. Месникович (Беларусь, Минск)

Проблема психологического сопровождения деятельности отраслевого персонала – одна из актуальных проблем современной психологической науки, интенсивно развивающаяся в связи с растущими запросами практики. Руководители отраслевых организаций хотят видеть сотрудников не только компетентных, но и способных к творчеству, обладающих аналитическими способностями и готовых брать на себя ответственность. Психология призвана обеспечить повышение качества человеческих ресурсов отраслевого производства – руководящих кадров и оперативного персонала. Ведущими направлениями указанной проблемы являются:

- изучение психологических аспектов деятельности оперативного персонала;
- психологическое обеспечение деятельности отраслевого персонала;
- внедрение современных психологических технологий подбора и расстановки кадров,
- изучение влияния «человеческого фактора» на производстве,
- диагностика и прогноз профессиональной успешности,
- психологическая помощь в формировании резерва руководства,
- разработка комплекса мероприятий для профилактики и снятия профессиональных стрессов,
- психологическая помощь в кризисных, экстремальных ситуациях, а также ситуации монотонии;
- психологическое сопровождение инновационных процессов;
- разработка технологий по планированию карьеры персонала;
- разработка программ по развитию профессионально-важных качеств оперативного персонала;
- использование технологий по развитию и тренировке личностных и профессиональных качеств, обеспечивающих управленческие функции.

Современные условия работы отраслевых предприятий и организаций требуют от сотрудников разных уровней и специализаций повышения их уровня психологической культуры. Согласно О.И. Моткову, *психологической культуры высокого уровня* включает в себя комплекс осознанно развиваемых специальных стремлений (тенденций, потребностей, ориентаций), изначально присущих человеку, и обеспечивающих их реализацию природных способностей; набор соответствующих этим стремлениям и способностей, практически развитых умений и устойчиво и ежедневно проявляющихся видов поведения. К культурно-психологическим поведенческим проявлениям относятся:

- 1 - регулярно совершаемое *самопознание*, состоящее из своих личностных и поведенческих особенностей, в результате которого начинают осознаваться свои личностные предназначения, образуется и поддерживается конструктивное самоотношение, самооценка, реально помогающие жить, ставить осуществимые цели и задачи, направлять конкретные усилия в соответствующее своим склонностям и предпочтениям русло, быть самим собой;
- 2 - *конструктивное общение* с близкими и дальними людьми, помогающее продуктивному разрешению личных, деловых и общественных вопросов;
- 3 - *хорошая саморегуляция* своих эмоций, действий и мыслей - развитые стремления и умения поддерживать преимущественно положительный эмоциональный тон, сохранять спокойствие в стрессовых ситуациях, создавать и поддерживать позитивные личностные установки и отношения, сохранять здравый смысл и мудрость в конфликте с людьми, проявлять гибкость мышления при решении сложных задач, поддерживать гармоничный, разнообразный и адаптивно необходимый образ жизни, и т.п.;
- 4 - достаточно гармонично организованное *творчество* - наличие своего интересного творческого дела, выполняемого чаще всего в игровом процессуальном стиле, с умеренным вложением усилий и времени (есть ведь и другие важные и адаптивно необходимые виды деятельности);
- 5 - *конструктивное ведение своих дел*, для которого характерно реалистическое планирование, как правило, доведение начатого дела до конца, умение, если это соответствует изменившимся условиям, отказаться от нереальной цели и сформулировать новую, более осуществимую цель, умение работать достаточно систематично, а не импульсивно, с отдыхом и переключением на другие виды деятельности, и т.п.);
- 6 - *гармонизирующее саморазвитие* - наличие целей и деятельности по самовоспитанию личностных установок и поведения, гармонизирующих желания, эмоции, мысли и представления о себе, людях, окружающем мире, природе, отношения к ним, улучшающих весь наш образ жизни. ¹

*1 Мотков О.И. Методика "Психологическая культура личности" [Электронный ресурс]. - 2011. - Режим доступа: http://www.uceba.com/met_rus/k_psihologiya/k_psihollichnost/m_kytura_4.htm - Дата доступа: 25.01.2011.

При формировании психологической культуры отраслевого персонала важным является развитие способности субъекта действовать в новых обстоятельствах, не встречавшихся в его предыдущем опыте, и относиться с пониманием к образу мысли и поведению другого человека, отличающегося от собственного. С одной стороны, востребованы такие психологические характеристики как критичность, самостоятельность и независимость мыслей и поступков, с другой - умение работать в команде.

Важную роль в психологическом сопровождении деятельности персонала и формировании у сотрудников психологической культуры играет оптимально организованное обучение. Оно подчиняется определенным **закономерностям**, которые необходимо учитывать.

1. Необходимо помнить, что речь идёт об обучении взрослых людей, имеющих определённый жизненный и профессиональный опыт. Поэтому организация психологического сопровождения в форме обучения должна соответствовать следующим требованиям:
 - уменьшение доминирующей роли обучающего и возрастание активности обучающегося;
 - использование в обучении взаимодействия сотрудников (по горизонтали и по вертикали);
 - применение таких технологий обучения, которые бы сделали новейшие теоретические разработки практико-ориентированными, ясными и понятными каждому обучающемуся.
2. Взрослый владеет теми способами обучения, которым его обучали. Традиционно сложившиеся стереотипы усвоения знаний зачастую проявляются в форме индивидуального заучивания. Освоенное на протяжении многих лет ограниченное число способов решения задач формирует соответствующую установку на нахождение только одного правильного решения, причём все необходимое для решения задачи уже представлено в условии. При обучении персонала требуются способности к групповому взаимодействию, способности к рефлексии, а также умения находить несколько правильных решений в ситуации неопределённости.
3. Обучение взрослых, а тем более переобучение, в ряде случаев может вызывать у сотрудника психологическое сопротивление, поскольку его личный опыт далеко не всегда соответствует тому, чему его учат на специальных занятиях. Для многих отказ от правильности личного опыта равносителен отказу от собственной личности. Взрослые люди привносят в обучающие ситуации индивидуальный опыт и свои жизненные ценности, стараются соотнести обучающую ситуацию со своими целями и задачами. Взрослый человек, как правило, имеет множество семейных и социальных обязанностей, поэтому учится без отрыва от основной профессиональной деятельности и решения личных вопросов.
4. В процессе обучения необходимо повлиять на изменение установки сотрудника на себя самого, свои возможности и ограничения, что неизбежно влечет за собой изменение не только самовосприятия, но, возможно, и самопринятия. Особую значимость приобретает сознание в процессе обучения условий для повышения самооценки и чувства собственного достоинства.
5. При обучении управленческих кадров важным также является изменение взглядов на персонал, как на людей, постоянно изменяющихся, имеющих собственные потребности и интересы, учет которых становится условием эффективной работы предприятия.
6. Несмотря на постепенное ослабление многих функций организма с возрастом способности к обучению взрослых существенно не изменяются. При этом у людей, занятых умственным трудом они сохраняются значительно дольше. Как правило, возрастное снижение обучаемости связано с общим состоянием здоровья и энергией человека, уменьшением объективной и субъективной потребности в новых знаниях, снижением возможностей для применения их на практике. В отличие как детей и подростков в процессе обучения поддерживает желание стать взрослыми и независимыми, для взрослых людей нужны иные стимулы. Для них решающее значение имеет возможность получить от обучения удовольствие и чувствовать себя продуктивными членами группы или организации. Поэтому для них важно, чтобы принимались во внимание также и их духовные потребности.
7. Взрослые люди проявляют высокую мотивацию учения только в том случае, если понимают необходимость обучения и видят возможности применения его результатов для улучшения своей деятельности. Таким образом, на мотивационно-потребностную сферу сотрудника оказывает влияние учёт его индивидуальных особенностей: скорости протекания познавательных процессов, преобладающего вида восприятия, памяти и мышления и т.д.).

Немецкий психолог К. Фопель выделяет три типа знаний, получаемых в ходе учебного процесса. Первый тип определяется как *поверхностные знания*. Речь идет о фактах и информации, об основных понятиях и концепциях, а также о теоретических обобщениях. При усвоении таких знаний важно запоминать имена, даты, категории, собирать сведения по всем вопросам, которые эксперты считают наиболее существенными. В большинстве случаев знания этого типа изложены как совокупность изолированной информации. В качестве обоснования необходимости получения такого знания приводится мнение: «Это должен знать каждый. Это относится к вашей работе». Как правило, взрослые считают этот тип знаний очень скучным, и нередко им трудно запомнить материал.

Второй тип знаний — *технические знания*. Они в большей степени ориентированы на умения и профессиональные требования. Они помогают человеку увидеть внутренние взаимосвязи, с их помощью индивидом осуществляется понимание определенных теорий и технологий. Но такой тип знаний редко выходит за пределы своего предмета. Овладение только таким типом знаний приводит к появлению у человека трудностей в понимании их связи со смежными вопросами, ситуациями и дисциплинами.

Для повышения квалификации сотрудника, включающей повышение психологической культуры личности, наиболее важным является третий тип знаний, который обозначается как *динамические знания*, представляющие собой открытые системы. Динамическое знание живое, оно позволяет человеку экспериментировать. Получение такого знания доставляет удовольствие и порождает желание передать его другим. Этот тип знания, мы получаем, занимаясь творчеством или чем-то особенно увлекательным для нас. Если индивид интересуется определенной областью знаний, то совершенно самостоятельно изучает профессиональный лексикон, вникает в мельчайшие детали и использует любую возможность задать новые вопросы или совершенствовать свои действия на практике. Прежде всего, динамическое знание отличается тем, что в его усвоении человек сам играет решающую роль. «Поверхностные» и «технические» знания нужны для углубления своего понимания проблемы и изучения нового. «Динамическое» знание становится частью «профессиональной личности», сотрудник гордится им и прилагает усилия, чтобы его расширить.¹

Необходимым условием динамических знаний является высокая мотивация сотрудника. Нами был проведен опрос менеджеров среднего звена (32 человека), одного из предприятий машиностроения города Минска с целью изучения представлений о необходимости психологического просвещения. В результате обработки ответов методом контент-анализа с последующим присвоением частотности были получены следующие основные категории.

Хотел(а) бы усовершенствовать свои знания по направлениям:

- *Борьба со стрессом (0,7)*
- *Навыки решения конфликтных ситуаций (0,5)*
- *Способность решать много задач в условиях дефицита времени (0,4)*
- *Способность добиваться от подчинённых качественного исполнения работы (0,3)*
- *Улучшение взаимоотношений в коллективе (0,3)*

Полученные данные ещё раз подтвердили тот факт, что психологическое сопровождение деятельности отраслевого персонала должно включать оказание помощи в организации самменеджмента сотрудников. Личностное совершенствование основано на следующих факторах:

Управление своим временем и задачами;

Построение личной эффективности;

Формирование оптимальных методов принятия и исполнения решений;

Освоение искусства эффективного общения.

Н.П. Петрова считает, что способностью к самменеджменту представляет собой умение человека обеспечить и поддерживать:

- здоровое тело, что зависит в том числе от отсутствия вредных привычек;
- энергичность и жизнестойкость;
- спокойный и сбалансированный подход к жизни и работе;
- способность справляться со стрессом;
- эффективное использование времени.

Все это требует рационального распределения сил при решении задач и преодолении трудностей, а также управления энергией и эмоциями.

Осуществляя психологическое сопровождение деятельности персонала необходимо довести до сведения сотрудников мысль о том, что ситуативный стресс и даже страх неизбежны: любая проблема, связанная с неопределенностью требует личностного изменения. Взрослые люди имеют потенциальные возможности выдерживать неопределенность и воспринимать ее как составляющую эффективного решения вопроса. Страх становится непродуктивным тогда, когда он выражается в ощущениях беспомощности или крайнего утомления. Важно структурировать свои действия таким образом, чтобы всегда было возможно «расслабленное внимание».

Эффективно справляющиеся с трудностями люди развивают в себе следующие способности:

откладывать проблемы до того момента, когда окажутся в состоянии справиться с ними;

¹Фопель К. Психологические принципы обучения взрослых. М.: Генезис, 2010. 342 с.

- специально расслабляться и давать отдых телу и уму;
- видеть свою жизнь в перспективе, не утопая в деталях;
- планировать и управлять стрессовыми ситуациями так, чтобы не
 - идти навстречу проблемам и быть готовыми иметь с ними дело;
 - знать свои возможности и их границы;
 - не позволять себе погрязнуть в переживаниях и депрессии;
 - идти на потерю популярности у окружающих, если это нужно для сохранения необходимых ресурсов;
 - строить себе гибкие реалистичные планы и не изнурять себя борьбой;
- поддерживать баланс между разными сферами жизненной активности.¹

Таким образом, при организации специальных занятий для персонала, включающих повышение психологической культуры личности необходим учёт того факта, что стресс, расслабление, особенности питания — в значительной степени влияют на рабочий и учебный процесс. Следует учитывать, что существует благоприятное и неблагоприятное для обучения время, оно определяется индивидуальными и естественными биологическими ритмами и циклами.

Эффективность обучения сотрудников также зависит от того, ощущает ли человек свою принадлежность к другим людям и есть ли у него возможность вступать с ними в контакт. Важным является поддержание климата «принятия» коллективе. Данный факт не означает, что в сплочённом коллективе не бывает конфликтов, но сотрудник вправе ожидать, что сможет найти решение. Сотрудникам важно научиться обращаться с конфликтами и иметь возможность внести свой собственный вклад в разрешение трудностей, возникающих в процессе профессиональной деятельности. Социальное взаимодействие и эмоциональное благополучие играют решающую роль в удовлетворении нашей потребности в безопасности, и соответственно они очень важны для обучения и понимания. Они обладают высокой мотивирующей способностью. Значимым в этой связи является обеспечение возможности кооперативного обучения.

Таким образом, учёт психологических аспектов профессионального и личностного совершенствования сотрудников позволит повысить качество человеческих ресурсов отраслевых предприятий и организаций.

¹*Петрова Н.П. Тренинг для победителя. Самоуправление эпохи Интернет. – СПб.: Речь, 2002. С.13- 15.