

КРИТЕРИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕОДОЛЕНИЯ СЛОЖНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ

Гришунина Елена Владимировна – кандидат психологических наук, доцент, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, психолог-консультант медицинского центра «Столица» (stomed.ru); e-mail: elena@grishunina.ru

АННОТАЦИЯ

В статье обобщены данные акмеологических исследований относительно факторов сложности в системе «человек-профессия», обосновано выделение общего, конкретного и особенного уровней сложных профессиональных ситуаций. На основе авторских эмпирических исследований, выполненных в парадигме психологии и акмеологии, определена система критериев, показателей и индикаторов эффективности преодоления сложных профессиональных ситуаций.

Ключевые слова: сложная профессиональная ситуация, управленческий потенциал, критерии развития лидерского потенциала, система «человек-профессия».

Изучение развития и самосозидания человека, как обусловленного становлением системы его внутренних условий с учетом ситуаций, связанных с неопределенностью и риском, – это актуальная для акмеологии задача, согласующаяся с ее предметом как науки: «Перед личностью возникают сложные проблемы, для которых не существует готовых решений. Личность должна проявлять способность действовать в условиях высокой неопределенности и риска...». [4, с. 357]

Весь жизненный путь представляет собой разворачивание жизненного замысла человека. Однако если представить жизненный путь как событийный ряд, как цепь ситуаций, в которых особого рода переживания толкают человека к развитию, к самореализации, то не все события являются равновеликими по влиянию на процесс развития и самореализации. [1] Сложные ситуации требуют от человека проявления вершинных качеств личности, которые могут быть связаны с сущностью человека, идеей его самореализации. Человек в сложных ситуациях (личного и профессионального характера) имеет возможность активизировать свой акмеологический потенциал: повышаются возможности для роста личности, ее способность к рефлексии, самопознанию, определению новых ресурсов самореализации. [2] Именно осложненные ситуации являются полем, на котором специалист становится профессионалом, потенциальное становится актуальным.

В акмеологии накоплен обширный материал относительно экстремальных ситуаций в различных профессиональных группах. В целом, главным фактором сложности в профессиональной деятельности является приближение требований труда к предельным возможностям человека, эти ситуации связаны с когнитивными, социальными, психологическими факторами. В монографии Деркача А.А. и Зазыкина В.Г. разграничиваются особые, экстремальные и сверхэкстремальные условия, причем условия понимаются как то, к чему необходимо приспособиться. [5] Сложная профессиональная ситуация понимается нами как более широкое понятие, чем экстремальная, кризис или деятельность в особых условиях. Все это – частные понятие сложных профессиональных ситуаций.

Сложные ситуации присутствуют в профессиональной деятельности на общем, конкретном и особенном уровнях. Факторами сложности на общем уровне являются несколь-

ко групп: 1) синергетические – открытость системы «человек-профессия» в плане информации и обмена материальными ресурсами; высокая вероятность возникновения неустойчивости системы; возникновение нерегулярных мод; 2) психологические факторы – активность субъекта деятельности; влияние культурно-исторических факторов, влияющих в направлении овладения социальными навыками; 3) акмеологические факторы – стремление человека к самореализации, потребность осуществлять восходящий вектор развития; 4) метафизические факторы – противоречие между духовностью и телесностью, наличие дистанции между наличным и идеальным, принципиальная непознаваемость идеального. Анализ критериев сложности на общем уровне показывает, что человек априори погружен в сложность, уже входя в мир профессии, при этом синергетические факторы действуют на всех уровнях сложности профессиональных ситуаций.

Конкретный уровень сложных ситуаций – это широко изучаемые ситуации как в психологии и акмеологии, так и в военных науках, социологии, экономике, юриспруденции. Именно к этому уровню относятся особые условия, экстремальные ситуации, чрезвычайные ситуации, кризис.

На конкретном уровне приобретают значение следующие факторы: 1) экономические – ограниченность ресурсов и др.; 2) политические – наличие различных интересов у различных социальных групп; 3) технические – огромная скорость развития технологий; 8) дискурсные – закрепление за определенным набором ситуаций негативно окрашенных дескрипторов, которые сами по себе настраивают человека на напряженный стиль взаимодействия со средой (стресс, конфликт, кризис, бой, деструкция, деформация и пр.); 9) информационные – главенствующая роль информационного фактора в постиндустриальном обществе и при этом валлообразно нарастающий объем информации; 10) психологические, подразделяемые на когнитивные (например, недостаточно полное осознание ситуации), мотивационные (недостаточность мотивации к достижениям), эмоциональные (низкий уровень саморегуляции), личностные (низкая самооценка, например); 11) акмеологические – потребность субъекта в творчестве, инновационной деятельности, то есть в реализации акмеологического потенциала; наличие карьерных кризисов, закономерности функционирования акмеологической среды, особенности возраста, а также противоречия в развитии компонентов готовности к деятельности; 12) пространственно-временные факторы (дефицит времени, например).

Помимо перечисленных факторов можно выделить и географические – неравномерность распределения природных ресурсов, неблагоприятный климат; правовые – противоречия между стремлением к справедливости и ограниченностью способов это достичь; религиозные – негативное отношение религии к некоторым профессиям; физические – средовые перегрузки, эргономически нерелевантные условия деятельности; этические – противоречие между возрастающими повсеместно требованиями к результату, его качеству, скорости достижения и необходимостью учитывать экологию внутреннего мира окружающих людей и еще ряд других.

Большое количество факторов конкретного уровня показывает, что вряд ли может найтись специалист, ни разу в своей профессиональной жизни не переживший ситуации сложности, связанной с каким-либо из вышеперечисленных факторов.

Особенный уровень определяется, прежде всего, психологическими факторами и акмеологическими: 1) к психологическим относятся особенности функционирования нервной системы; эмоциональная лабильность; факторы бессознательного и пр.; 2) к акмеологическим – особенности жизненного пути субъекта, биографические факторы, опыт преодоления различных сложных ситуаций.

Сложные ситуации особенного уровня – субъективны, фактически они конституируются именно индивидуальными особенностями восприятия, то есть те ситуации, которые воспринимаются человеком как сложные, и являются для него таковыми. Объективное же содержание ситуации на данном уровне имеет меньшее значение.

В литературе за основание сложности зачастую берется критерий ее нормативности/ненормативности. Тогда необходимо рассмотреть соответствие ситуаций выделенных

уровней различным нормам: статистическим (ненормальная – редко встречающаяся), идеальным (ненормальная – не соответствующая идеалу), социальным (ненормальная – так или иначе осуждаемая обществом), индивидуальным (ненормальная – та, которая мне не нравится), функциональным (ненормальная – та, при которой я не могу выполнять свои функции).

Тогда мы увидим, что сложность общего уровня соответствует статистическим нормам (так как в этой ситуации находятся все), социальным тоже, так как общество не борется, а поддерживает развитие профессии, индивидуальным (во всяком случае, неярко, так как требуется высококоразвитая рефлексия, чтобы осознать неравновесность системы «человек-профессия»), функциональным (также неярко, так как если неравновесность системы, дуальность человеческой природы и осознается, то никто всерьез не предполагает делать это серьезным оправданием плохого выполнения профессиональных обязанностей, хотя возможно представить себе такой дискурс, где это было бы возможно). Трудно сказать, соответствует ли сложность общего уровня идеальным нормам, так как философия, которая и занимается идеальными нормами, не отвечает на вопрос, должен ли человек в идеале овладевать профессией, связано ли человеческое измерение, бытие в целом с профессией.

Сложность конкретного уровня в целом не соответствует статистическим нормам (все-таки таких ситуаций меньше, чем достаточно рутинных, хотя существует ряд профессий, где сама деятельность осуществляется преимущественно в сложных ситуациях); она не соответствует идеалам, социальным нормам, чаще всего не соответствует индивидуальным нормам, но больше всего она не соответствует функциональным нормам – специалист в ситуациях, которые профессиональным дискурсом закреплены в качестве сложных (бой, конфликт, невыполнение указания начальника, неудовлетворенность персонала, дублирование обязанностей, отсутствие единоначалия, отсутствие четких правил, увольнение, моббинг, травма и пр.), снижает эффективность своей профессиональной деятельности. Именно поэтому в акмеологии пристальное внимание уделяется условиям и факторам сохранения продуктивности профессиональной деятельности в особых и экстремальных условиях.

Сложность специфического уровня нарушает, прежде всего, индивидуальные нормы, затем функциональные, возможно, идеальные и статистические.

С учетом того, что, приходя в неравновесную систему «человек-профессия», специалист сразу же погружается в сложность первого уровня, все ситуации проявляются на двух уровнях одновременно. Далее можно заметить, что конфликт может быть таковым объективно, а может быть и так, что ситуация воспринимается какой-либо из сторон как конфликтная. Одна и та же деятельность одному специалисту может казаться интересной, другому – монотонной. И зависит это как раз от личностных особенностей и акмеологических факторов жизненного пути (вспомним, насколько однообразной кажется мирная жизнь ветеранам боевых действий). Тогда во втором случае мы имеем дело с монотонией, которая объективно не может быть зафиксирована, но таковой является, потому, что функционально она действует так же, как и объективная – меняя состояние человека и ухудшая качество его профессиональной деятельности и жизни в целом.

Как видно из вышеприведенных материалов, за счет многочисленности факторов сложности достаточно трудно выделить единый критерий самой сложности. С точки зрения синергетики таким критерием будет невозможность осуществить точный прогноз развития неравновесной системы (ситуации); с точки зрения психологии – это негативные эмоции и невозможность осуществить мотивы, достичь поставленных целей; с точки зрения нарративно-смыслового подхода и семиотики – это ощущение необходимости отыскать смысл ситуации и т.д. Подробное рассмотрение критериев сложности мы оставим для других материалов, здесь же перейдем к практическим вопросам.

Поиск методик, релевантных исследовательским задачам в области сложных профессиональных ситуаций, доказывает, что условиям сложности, выделенным в трудах

Марковой А.К., Деркача А.А., Зазыкина В.Г. отвечают ситуации методики «Мотиватор», которая разработана как виртуальная имитация управления предприятием, причем именно в сложных ситуациях. Первый ряд сложных управленческих ситуаций – психологические: неудовлетворенность персонала загрузкой, низкой зарплатой, угрозой увольнения ключевых фигур в организации, конфликты между сотрудниками, стремление работников выполнять какую-либо иную деятельность, усиливающую их влияние в организации и пр. Все психологически сложные ситуации отражают десять основных мотивов (первые пять трудовые, остальные – не связанные непосредственно с содержанием трудовой деятельности) как стремление к результату, влиянию, познанию, упорядоченности, сотрудничеству, признанию, общению, карьерному росту, агрессии, к противоречию. Второй ряд ситуаций связан с макро- и микроэкономическими условиями: падение акций предприятия, банкротство, приход на рынок нового конкурента, крупные денежные штрафы из-за халатных действий сотрудников, стихийные бедствия, затронувшие имущество организации и пр. Данная методика является разработкой Дуйсбургского университета (Германия) и адаптирована на кафедре акмеологии и психологии профессиональной деятельности РАНХиГС при Президенте РФ.

При определении критериев и показателей эффективности преодоления сложных профессиональных ситуаций необходимо опираться на данные акмеологических исследований. В развитии личности сфера потенциального выполняет важнейшие функции: она относится к важнейшим условиям развития, служит источником смыслообразования и временной перспективы, в процессе развития потенциальное становится актуальным.

В акмеологии базовым подходом к потенциалу личности является концепция В.Н. Маркова, где потенциал представляет собой многоуровневое, самоуправляемое системное образование внутренних возобновляемых ресурсов личности, которые проявляются в ее деятельности, направленной на получение социально значимых результатов, складывающееся в процессе жизненного пути личности и состоящее из следующих компонентов: биологический потенциал, психологический потенциал и собственно личностный потенциал. [6] Т.В.Медведева дополняет систему потенциалов социальным (отношение личности с миром в целом, смысловая логика жизненной необходимости) и духовным (жизнетворчество, неадаптивная активность, на экзистенциальном уровне – свобода и ответственность) [7, с. 97–100]. Анализ литературы, посвященной различным элементам потенциала руководителя, позволил выделить базовые основания лидерского потенциала: 1) личностный потенциал; 2) профессиональный потенциал (состоящий из общей подготовленности к деятельности – специализированный профессиональный потенциал и подготовленности к психологической специфике той конкретной должности, которую занимает субъект – управленческий потенциал); 3) акмеологический потенциал (творческий, инновационный потенциалы).

Эффективный стиль лидерства соответствует критериям высокой результативности профессиональной деятельности коллектива и общей эмоциональной удовлетворенности персонала, а главными сущностными характеристиками лидерского потенциала признаны: умение мотивировать, выступать выражением общей власти в одном лице [7, с. 101]. В трудах Деркача А.А. и Зазыкина В.Г. особое внимание уделяется устойчивости деятельности, которая понимается как способность «стабильно с высоким качеством выполнять свои профессиональные обязанности независимо от действия факторов, осложняющих деятельность» [5, с. 88].

С опорой на положения акмеологических исследований о профессионализме деятельности и профессионализме личности руководителя, действующего в осложненных условиях, и была разработана система критериев и показателей эффективности преодоления сложных профессиональных ситуаций.

Внутренним интегральным критерием эффективности преодоления сложных профессиональных ситуаций является актуализация всей системы потенциалов человека (что в конечном итоге предполагает его движение к самости). Частные внутренние критерии

эффективности связаны с каждым конкретным потенциалом субъекта. В данной статье особо выделим те показатели, относительно которых будут изложены авторские эмпирические данные.

В систему показателей критерия актуализации психологического потенциала, в частности, входят: 1) когнитивный показатель, индикаторами которого являются оптимальные когнитивные представления руководителя о сложной профессиональной ситуации (отсутствие признаков катастрофичности этих представлений), а также представления о себе в целом (Я-концепция), о себе в сложной профессиональной ситуации, об идеальном образе лидера в сложной профессиональной ситуации; 2) мотивационный показатель, одним из индикаторов которых является оптимальная система мотивов профессиональной деятельности руководителя, а также тех, что продвигают его по восходящему вектору развития карьеры.

Критерий актуализации управленческого потенциала основан на следующих показателях: 1) сформированность эффективного стиля принятия управленческих решений (одним из индикаторов является точность принятия решения в проблемных ситуациях выше среднего уровня, что диагностируется с помощью методики измерения стилей принятия управленческих решений); 2) сформированность оптимального стиля управления (индикатор – преимущественное использование коллегиального стиля управления); 3) лидерские способности, как умение влиять и брать на себя ответственность.

Внешний интегральный критерий – эффективность деятельности в сложной профессиональной ситуации. Частным объективным внешним критерием является эффективность решения задач, связанных с сущностью сложной профессиональной ситуации. Показателями этого критерия относительно, например, бизнес-среды являются: положительная социально-значимая цель деятельности, экономическая эффективность (наличие прибыли), оптимальность затрат.

Частным объективным внутренним критерием является удовлетворенность сотрудников. Показателями этого критерия являются эмоционально положительное отношение последователей к своей профессиональной деятельности, эффективная замотивированность персонала (индикаторы – стимуляция трудовых мотивов и нивелирование нетрудовых), сохранение восходящего вектора развития сотрудников.

ЛИТЕРАТУРА

[1]. *Гришунина Е.В.* Когнитивно-эмоциональная структура переживаний сложных жизненных ситуаций (на примере миграции и развода) // Консультативная психология и психотерапия. 2011. № 4. С. 130–152.

[2]. *Гришунина Е.В.* Сложные личные и профессиональные ситуации как активизирующие акмеологический потенциал личности // Мир психологии. 2011. № 3. С. 247–258.

[3]. *Гришунина Е.В., Рябчин А.М., Смирнова Л.В.* / Стиль управления в сложных профессиональных ситуациях // Акмеология. 2012. № 3. Специальный выпуск по материалам акмеологических чтений, посвященных 20-летию кафедры акмеологии и психологии профессиональной деятельности (Москва, 21 ноября 2012 г.). С. 43–49.

[4]. *Деркач А.А.* Акмеология в системе наук о человеке // Теория и методология психологии: Постнеклассическая перспектива / Отв. ред. А.Л. Журавлев, А.В. Юревич. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2007.

[5]. *Деркач А.А., Зазыкин В.Г.* Профессионализм деятельности в особых и экстремальных условиях. Психолого-акмеологические основы. М., 1998.

[6]. *Марков В.Н.* Личностно-профессиональный потенциал кадров управления: психолого-акмеологическая оценка и оптимизация: Автореф. дис. ... докт. психол. наук. М., 2004.

[7]. *Медведева Т.В.* Оптимизация процесса развития лидерского потенциала руководителя: Дисс. ... канд. психол. наук. М., 2010.

COPING WITH DIFFICULT PROFESSIONAL SITUATIONS. EFFECTIVENESS CRITERIA

Elena V. Grishunina – the candidate of psychological sciences, the associate professor of the Department of Acmeology and Psychology of Professional Activity, the faculty «International Institute of Public Administration and Management» of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration; e-mail: as.melnichuk@migsu.ru

ABSTRACT

This article summarizes akmeological research which examines the factors of complexity in the system «man-profession». Also the author describes the general, specific and particular levels of complicated professional situations. Author's empirical studies enable one to determine the criterial system that shows the efficiency of coping with difficult professional situations. These criteria are based on development of management potential.

Key words: complicated professional situation, management potential, the criteria of leadership potential, a system «man-profession».