

Прикладная психология и организационное проектирование

Текст: А. А. Грачев



Александр Алексеевич Грачев, кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой организационной психологии РГПУ им. А.И.Герцена.

В 1973 году закончил психологический факультет ЛГУ, в 1980 аспирантуру Института психологии АН СССР. Член Координационного совета Санкт-Петербургского психологического общества. Занимается разработкой основ психологического проектирования социальной организации.

Проблема психологического проектирования социальной организации связана с несколькими тенденциями в развитии науки и практики (не только психологической).

Внешние по отношению к психологии детерминанты связаны с двумя факторами. Первый из них — социальный заказ, обусловленный а) возрастанием роли «человеческой составляющей» организаций и, соответственно, зависимостью их эффективности от этой «составляющей» и б) гуманизацией современного общества, которая предполагает проектирование этого общества не только по критериям выживаемости человека, но и по всему спектру его (человека) жизненных интересов. Второй фактор — общий для всей системы социальных наук — связан с развитием практических приложений социальных наук, особенно социологии (социальное управление, социология организаций), которые испытывают необходимость в психологически обоснованной модели человека, включенного в социальную организацию.

Специфические для психологии детерминанты — это, прежде всего, экстенсивный рост психологического знания, когда преобладающая часть психологических исследований выполняется в традиционной «исследовательской» парадигме, которая направлена на описание объекта. Эта тенденция приводит к поискам а) языка перевода описательных знаний, полученных в рамках традиционного академического подхода на язык принятия решений — язык прикладной психологии, б) нового исследовательско-

го языка, предполагающего изначальную установку на практическое использование данных. Наконец, вторая детерминанта обусловлена оформлением организационной психологии в качестве самостоятельной научной дисциплины, что предполагает наличие специфичных составляющих: а) модели организации, б) рабочей модели человека, включенного в нее, в) методов изучения человека, включенного в организацию, г) форм работы психолога в области организационной психологии, связанных не только (и не столько) с получением данных, но и с принятием решений на основе этих данных.

Основные требования к прикладному психологическому исследованию

Развитие психологии как науки, конечно же, подчиняется общим закономерностям, справедливым для науки вообще. Говоря о логике развития научного знания, Карл Поппер выделяет четыре различных пути, по которым происходит проверка появляющихся в рамках той или иной науки теорий [1]:

- логическое сравнение полученных следствий друг с другом для проверки внутренней непротиворечивости;
- исследование логической формы теории с целью определить, имеет ли она характер эмпирической или научной;
- сравнение данной теории с

Работа выполнена при финансовой поддержке Российского гуманитарного научного фонда (РГНФ), проект 05-06-06360а.

другими теориями с целью определить, внесет ли новая теория вклад в научный прогресс;

- проверка теории при помощи эмпирического применения выводимых из нее следствий.

Цель проверок последнего типа заключается в том, чтобы выяснить, насколько новые следствия рассматриваемой теории удовлетворяют требованиям практики, независимо от того, исходят ли эти требования из чисто научных экспериментов или практических, технических применений. Этот путь принципиально отличается от трех предыдущих: если в первых трех случаях мы используем в качестве основного критерия истинности, то в последнем случае (в поисках эффективных инструментов) мы, по словам Поппера, во многих случаях пользуемся теориями, ложность которых известна [Там же]. К этой точке зрения близка и позиция М.Бунге, который различает исследовательские подходы в зависимости от того, что хочет получить исследователь — найти новые законы природы либо использовать полученные знания для проектирования, улучшающего нашу жизнь [2].

Во многих науках второй подход реализовался в виде специализированной области знаний, которую обычно называют инженерией.

Итак, прикладное исследование, в отличие от академического, использует язык не описания, а управления: оно направлено на преобразование действительности на основе определенных критериев эффективности.

В этой связи имеет смысл обратиться к общей схеме управления — так, как она представлена в теории управления. Итак, выделяются следующие компоненты управления: а) определение идеального состояния объекта, б) оценка реального состояния, сравнение с идеальным и определение рассогласования, в) построение программы, направленной на устранение рассогласования, г) реализация программы, д) оценка результатов.

В соответствии с этими компонентами можно определить некоторые требования к прикладному исследованию:

- система понятий, образующих прикладное исследование, должна давать представление как об идеальном, так и о реальном состоянии объекта;

- эта система должна быть реализуема в совокупности эмпирических показателей и методов, лежащих в основе диагностики состояния объекта (первичной, оперативной и итоговой);

- результаты диагностики состояния объекта должны быть реализуемы в программе, направленной на преобразование объекта;

- прикладное исследование должно предусматривать специальные методы, обеспечивающие реализацию программы преобразования объекта.

Пожалуй, наиболее последовательно такой подход к прикладной психологической науке реализуется в концепции В.Н.Панферова, который выделяет три основных направления профессиональной деятельности психолога — академическую, прикладную и практическую психологию [3]. По его мнению, с одной стороны, эти направления пересекаются, имея общий предмет, но с другой — различаются по целям, технологиям и результатам.

Близкую к этой точке зрения демонстрирует П. ван Стрин, который считает, что практическое исследование в отличие от традиционного гипотетико-дедуктивного строится по логике регулятивного цикла: выявление проблемы - диагноз - анализ - план вмешательства - вмешательство (практическое действие) - оценка результатов [по:4]. При этом автор утверждает, что при таком построении исследования определяющими, особенно для первых двух фаз исследования, являются два фактора — а) применение плодотворной теории и б) адекватность «практической философии» психолога, содержащей образ человека, нормы и ценности.

Точка зрения ван Стрина по поводу логики практикоориентированного исследования реализует общую схему управления, которая уже обсуждалась выше. В данном случае заслуживает внимания, прежде всего, то, что автор большое значение придает использованию психологом, строящим такое исследование, не только продуктивной теории, но и адекватной модели человека.

Обсуждая методы психологии, В.В. Новиков и Ю.М. Забродин разделяют эти методы на научно-исследовательские, связанные с добыванием знаний, и научно-практические, ориентированные на применение этих знаний через управление явля-

ниями [5].

В этой связи В.М. Аллахвердов считает, что основным критерием обоснованности практического метода выступает не критерий истинности, а критерий эффективности [6].

Такой же подход характерен и для современной организационной психологии. Так, Л.Джуэлл считает, что в рамках организационной психологии существуют две психологии — научная и прикладная, ориентированная на решение практических проблем [7]. И К.Арджирис различает теории описания и управления, имея в виду, что последние направлены на созидание [8]. А.Н. Занковский, обсуждая типы исследований в организационной психологии, разделяет их на фундаментальные и прикладные, отмечая то, что прикладные исследования направлены на решение практических задач [9].

Те же тенденции проявляются и в социальной психологии. Обсуждая специфику практической социальной психологии, А.И.Донцов, Ю.М. Жуков и Л.А.Петровская видят ее отличие от академической в ориентации на решение проблем, использовании, прежде всего, эффективных (а не надежных, репрезентативных и валидных) инструментов, комплексном подходе к человеку [10].

В этом отношении показательны результаты анализа перспектив в области практического приложения социальной психологии, проведенного П.Н.Шихиревым [11]. Некоторые из этих результатов можно сгруппировать следующим образом:

- по причине разнообразия существующих в психологии моделей психолог-практик выбирает из этого разнообразия наиболее подходящие — в зависимости от стоящих перед ним задач, особенно не беспокоясь о возможной эклектичности применяемых моделей;

- модели, используемые на практике, имеют системный характер;

- основная проверка используемых практиком моделей и методов состоит в определении не обоснованности, а эффективности;

- в своем практическом приложении социальная психология ориентирована на изменение реальности и поэтому использует язык не описания, а управления;

- практический психолог считает людей, включенных в его работу, не объектами исследования, а актив-

ными субъектами, участвующими в принятии решений;

- в своей работе психолог использует внепроизводственные (социальные) критерии эффективности;

- в своей практической деятельности социальный психолог выступает в роли социального инженера, социального технолога.

При таком подходе может возникнуть иллюзия того, что академическое и прикладное исследования принципиально различаются по используемым понятиям и методам. На обыденном профессиональном уровне такую точку зрения можно встретить, когда практический психолог утверждает, что академические теории ничего ему не дают для решения практических задач.

В этой связи можно обратить внимание на то, что существует общее для академических и прикладных психологов поле — это общая в своей основе *научная картина мира*. В методологии науки под научной картиной мира, или, другими словами, под *картиной исследуемой реальности*, понимают обобщенные схемы — образы предмета исследования, посредством которых фиксируются основные системные характеристики изучаемой реальности [12]. Эта картина, с одной стороны, систематизирует теории и факты, существующие в рамках данной научной дисциплины, а с другой, — служит основанием для построения исследовательских программ [Там же].

Таким образом, прикладной психолог в идеале должен владеть двумя научными языками — описания (академическим) и управления (прикладным, практическим), имея в виду, что его основной язык — язык управления.

При этом он должен иметь в виду, что решение задач управления всегда связано с проблемой эффективности.

В связи с общей ориентацией работы психолога эта проблема выступает как проблема позиции психолога, которая проявляется в его выборе клиента — субъекта, чьи интересы психолог считает основными. В этом отношении можно говорить о социоцентрическом и антропоцентрическом подходе к человеку.

Социоцентрический подход рассматривает человека с точки зрения требований социальной системы (прежде всего, социальной организации), в **антропоцентрическом** же

сама социальная система понимается как среда жизнедеятельности человека. При этом и тот, и другой подходы имеют право на существование; главное в соответствии с системными представлениями состоит в том, чтобы при анализе и управлении взаимодействием человека и социальной организации реализовался и тот, и другой подход. Однако антропоцентрический подход все же для прикладной психологии должен быть центральным, поскольку именно он позволяет определить специфичность психологического подхода.

Такой подход, в первую очередь, реализуется в рамках гуманистической психологии и предполагает построение социальной среды жизнедеятельности на основе гуманистических критериев. Так, Э.Фромм, обсуждая проблему построения общей гуманистической науки, говорит о том, что она нужна как основа для «Прикладной Науки и Прикладного Искусства Социальной Реконструкции» [13, с.196], а Ф.Херцберг предлагает реорганизовать промышленные предприятия таким образом, чтобы они позволяли человеку реализовать свои возможности, найти в своей работе смысл жизни [14].

Итак, можно сформулировать несколько положений, направленных на разработку прикладного психологического исследования:

1. В основе такой программы должна лежать картина исследуемой реальности — рабочая модель, которая необходима практическому психологу для того, чтобы иметь возможность отбирать, структурировать и обобщать информацию на некотором метаязыке.

2. Несмотря на то, что теоретические концепции только в слабой степени могут использоваться в прикладной и практической психологии, идеальным все-таки остается такое строение науки, когда теория органично связана с практикой.

3. Рабочая модель, включающая в себя человека, должна учитывать, что человек — существо активное, и без сотрудничества с ним задач, стоящих перед психологом, не решить. А если психолог нашел контакт с этим человеком, то можно работать с ним а) как с экспертом и б) как с лицом, участвующим в принятии решений.

4. Конечный результат деятельности практического психолога — не описание объекта, а управление им (не в

манипулятивном, а в гуманистическом смысле этого слова), поэтому в качестве основного языка используется язык управления — проектирования и разработки технологий. При этом психолог может использовать менее точные методы, так как с их помощью он может получить более надежную информацию [15].

5. Поскольку результаты работы психолога в идеальном случае будут использованы в той или иной системе управления, имеет смысл изначально ориентировать их на систему, работающую на человека — «рядового» члена организации, а не на администратора.

6. В основе рабочей модели должно находиться такое представление о человеке, которое бы представляло собой основные детерминанты его жизни. Именно из этих детерминант и должны выводиться критерии эффективности, используемые при организации исследования, а затем — в реальном управлении.

Характерные особенности организационного проектирования

Современный подход к организационному проектированию состоит в реализации следующих положений:

1. Проектирование является функциональным компонентом системы управления. Проект направлен на решение управленческой задачи и представляет собой описание конечного результата (цели) и способов его достижения с учетом реальных возможностей достижения.

2. Проект может включать в себя цель в явном виде — как эталонное состояние организации в результате ее преобразования либо в неявном виде — как набор эталонных способов действия, предписанных в определенных условиях, определенной ситуации.

Так же могут определяться и критерии эффективности достижения цели и, соответственно, — реализации проекта: а) определение набора показателей, служащих критериями эффективности и б) факт выполнения установленного набора действий.

3. Проект, выполненный в форме описания эталонного состояния, предполагает высокий уровень активности при его реализации.

Поскольку управление организацией предполагает активность субъектов управления на всех его уровнях, проектирование, как прави-

ло, бывает частичным: чем выше активность субъектов на нижележащих уровнях, тем менее регламентирован проект.

4. Существует группа проектов, которые могут считаться типовыми — эффективными для любой либо группы организаций.

К этой группе относятся психологические проекты — оптимизированные по критериям жизненных интересов персонала. Так, анализируя опыт проектирования работы (прежде всего — скандинавских стран) в обобщающем исследовании «Проектирование труда в Европе», Б.Андерсон с соавт. выделяет некоторые особенности опыта проектирования в прогрессивных организациях. Прежде всего, они отмечают, что большинство инноваций в области проектирования труда было обусловлено не потребностями персонала, а производственными требованиями к продукции. Однако авторы считают, что в проектировании именно человек, а не техника должен быть «привилегированной составляющей». В соответствии с этим должно проводиться одновременное проектирование технической и социальной систем [16].

К.Аргирис доводит это положение до крайней формы: по его мнению, проектирование более совершенной организационной среды позволяет совершенствоваться и человеку, что улучшает само общество [17].

Модели человека в теории и практике управления

Пожалуй, наиболее известными моделями человека, используемыми «управленцами», являются модели Х и У Д.Макгрегора [18; 19] и Z У.Оучи [20]. Эти модели довольно тщательно проанализированы в работах специалистов. В нашем же контексте основное внимание следует обратить на содержательные аспекты этих моделей.

Итак, Д.Макгрегор считает, что система управления в значительной степени зависит от образа подчиненного, которым пользуется руководитель в своей практике. Он приходит к выводу, что руководители, в основном используют две модели подчиненных — Х и У.

Модель Х. Согласно этой модели, руководитель воспринимает подчиненного как человека, который изначально не хочет работать, избегает всяческих усилий. Такой подчи-

ненный стремится избежать ответственности, лишен честолюбия и предпочитает, чтобы им руководили. Поэтому такого подчиненного необходимо принуждать (с помощью «кнута и пряника»), контролировать и направлять.

Таким образом, основная ориентация человека, согласно модели Х — ориентация на награды и наказания.

Модель У. Для нее характерен другой образ подчиненного. Прежде всего, это человек, который в работе стремится реализовать свой физический и духовный потенциал. В этом стремлении он самостоятелен, проявляет творчество; ему не очень-то нужен контроль, поскольку он сам себя контролирует. А так как он заинтересован в высоких результатах, то он не только не избегает ответственности, но и стремится к ней. Поэтому основная задача руководителя, работающего с таким подчиненным, состоит не в принуждении его к работе, а в создании условий для реализации его способностей и склонностей, тем более что, по мнению Макгрегора, современный человек далеко не полностью использует свой потенциал в работе.

Итак, основной ориентацией, согласно модели У, выступает ориентация на самореализацию.

В своих работах Макгрегор приходит к существенному выводу о том, что реализация той или иной ориентации в человеке (и, соответственно, использование той или иной системы управления) в значительной степени задается организационными условиями.

В связи с успехами Японии в различных областях социальной жизни У.Оучи определил третью модель — модель Z. Ее специфика состоит в том, что «рядовой» член организации сам, сознательно подчиняет свою жизнь интересам организации, которая, в свою очередь, работает во благо общества. В связи с этим руководитель уделяет большое внимание формированию положительного отношения к компании, преданности ей, ответственности и чувства долга, моральной устойчивости и др. (эти качества входят в кодексы поведения японских компаний).

Следует заметить, что модель Z как одну из моделей человека в организации определял не только Оучи, но и А.Маслоу. С его точки зрения, организация Z включает в себя работников, ориентированных на выс-

шие человеческие ценности, преданность и самопожертвование. Их поведение детерминировано интеграцией внешней и внутренней мотивации. Основные ценности для такого работника — высшие, воплощающие в себе правду, красоту, совершенство, справедливость т.п. В соответствии с этим доминирующие переживания для него — высшие переживания, плато-переживания. Такой работник предполагает и определенный стиль управления — трансперсональный, вставший выше оценок, вплоть до отказа от власти [21].

Поскольку эта модель Маслоу, в отличие от его концепции потребностей, не нашла своего развития ни в организационной психологии, ни в практике управления, можно ограничиться лишь ссылкой на ее сходство с моделью Оучи.

Итак, если определять специфику каждой из трех моделей на языке жизненных ориентаций человека, то получится, что в модели Х человек предстает существом, ориентированным на получение наград и избегание наказаний, в модели У — на реализацию своих способностей и склонностей, в модели Z — на определенные социальные идеалы. Поскольку характеристики каждой из трех моделей (особенно моделей Х и У) определены в большей степени описательно, на языке здравого смысла, то и приложения этих моделей на практике, в основном, касаются общей стратегии управления (модель Z имеет в большей степени констатирующий характер).

Сходные представления о человеке-работнике можно встретить и у современных авторов. Так, обсуждая проблему регуляции поведения человека в организации, К.Арджирис и М.Шон предполагают, что существуют несколько принципов, регулирующих поведение:

- Рациональность, оценка и контроль ситуации
- Максимизация выигрыша и минимизация проигрыша
- Подавление негативных чувств
- Защита своих убеждений
- Объяснение причин своих действий
- Принятие решений на основе достоверной информации
- Ответственность за контроль над собственной работой [8].

В соответствии с этими представлениями работник стремится быть рациональным — ориентирован на

максимальный выигрыш, оценивает и контролирует ситуацию, принимает оптимальные решения на основе достоверной информации.

Наряду с этим работник самостоятелен и ответственен за свою работу, отстаивает свои убеждения и в то же время стремится подавлять негативные эмоции и обсуждает с другими свое поведение.

Ясно, что это представление о работнике конкретизирует характеристики работника X и Y по Макгрегору.

Итак, можно зафиксировать имеющее смысл в нашем контексте положение: в основе проектирования организационной среды лежит определенная модель работника. В связи с этим психолог должен иметь две достаточно эффективные модели — модель работника и модель среды.

Модель человека, включенного в организацию

Имея в виду положения, связанные с требованиями к психологическому проектированию организации, можно определить требования к рабочей модели человека, включенного в организацию:

- эффективность как основной критерий использования рабочей модели;
- научная обоснованность и системный подход к построению модели;
- возможность использования языка управления (построение проектов и технологий) при работе с моделью;
- представленность человека во взаимодействии со средой его жизнедеятельности;
- учет активности и целостности человека при построении модели (субъектный характер модели);
- построение модели на основе общих детерминант жизнедеятельности человека, что дает возможность определить содержание жизненных интересов человека;
- использование модели в системе, работающей на человека — «рядового» члена организации, а не на администратора.

К сожалению, существующие концепции личности концентрируются на описании человека самого по себе, хотя и предполагают его взаимодействие со средой, поэтому анализ требований к среде и ситуации (ответ на 4-й вопрос) будет проведен отдельно.

Для определения рабочей моде-

ли человека имеет смысл обратиться, прежде всего, к практикоориентированным психоаналитическим и гуманистическим концепциям человека.

Прикладной аспект психоаналитических и гуманистических концепций человека

В данном случае будут рассмотрены три концепции, в определенной степени удовлетворяющие требованиям — З.Фрейда, Э.Фромма и В.Франкла.

Модель человека в представлениях З.Фрейда

З.Фрейд считает, что «течение психических процессов... регулируется принципом удовольствия», в соответствии с которым поведение направлено на устранение неудовольствия или получение удовольствия [22. с.382]. При этом Фрейд делает важное замечание по поводу влияния этой ориентации на регуляцию поведения: поскольку человек не имеет возможности получать удовольствие в каждый момент времени, принцип удовольствия дополняется «принципом реальности», «который, не оставляя конечной цели — достижения удовольствия, откладывает возможности удовлетворения и временно терпит неудовольствие на длинном и окольном пути к удовольствию» [Там же, с.384]. Таким образом, здесь речь идет об отсроченном удовольствии, когда человек может ожидать удовольствия не «здесь и теперь», а только через некоторое (часто довольно длительное) время, а может быть, и в другой жизни. Важно заметить, что на пути к удовольствию человек преодолевает препятствия (их Фрейд связывает с временным неудовольствием) и стремится пройти этот путь с наименьшими затратами.

В связи с этим не случайно, что Фрейд считает свою концепцию метапсихологической, так как, с его точки зрения, здесь учитывается, кроме прочих, и экономическая сторона поведения человека.

Поскольку конечной жизненной целью человека выступает стремление к удовольствию, с этим стремлением Фрейд связывает и эталонное состояние — состояние покоя при максимальном удовольствии.

Итак, с точки зрения Фрейда:

1. Основная жизненная ориентация человека — ориентация на удовольствие.
2. В своем стремлении к удоволь-

ствию (или избеганию неудовольствия) человек преодолевает препятствия, связанные с временным неудовольствием.

3. Эталонное состояние, к которому стремится человек — состояние покоя (отсутствие затрат) при переживании удовольствия.

Нетрудно заметить близость этой модели к бихевиористской. Действительно, в бихевиоризме основной ориентацией человека считалась ориентация на получение наград и избегание наказаний. При этом как одно, так и другое представляло собой конечный результат, к которому стремился человек, преодолевая препятствия на своем пути. В связи с этим эффективным считалось такое поведение, которое позволяло получить максимум наград и минимум наказаний.

Практическое приложение этой модели в бихевиоризме понимается таким образом, что один человек может управлять поведением другого человека: он подбирает такие стимулы, которые бы вызывали желаемое поведение. И действительно, в реальности можно встретить многочисленные примеры такого способа регуляции поведения, когда один человек служит объектом влияния другого, который стимулирует желаемое поведение на основе наград и наказаний. В крайнем своем выражении это — манипулятивное поведение, когда манипулятор использует другого человека как средство, как вещь или, другими словами, макиавеллизм.

Модель отсроченного удовольствия в явной или неявной форме используется в тех моделях, в которых поведение регулируется конечным результатом (целью), представляющим собой определенную совокупность наград, полученных в обмен на произведенные затраты. При этом затраты в этих моделях всегда обратно пропорциональны положительной ценности результата. Показатели, характеризующие достижение цели (ценности, затраты, субъективные вероятности), постоянно оцениваются человеком, поэтому оценка составляет основу такого поведения.

Наиболее формализованы эти представления в теории игр, теории принятия решений, матрицах обмена, где используются критерии максимизации полезности и минимизации затрат. Существенно то, что процессы достижения (производства) полезного результата и его потребления осуществляются на разных эта-

пах поведения, разведены во времени. (В этой связи Б.Ф.Ломов разделяет мотивы, ориентированные на производство и потребление [23].

Модель человека в представлениях Э.Фромма

Другую точку зрения на жизненные ориентации человека высказывает Э.Фромм, который считает, что ориентация на удовольствие является тормозом на пути развития человека. Такая ориентация уже привела, по его мнению, к краху надежд современного индустриального общества, убежденного в том, что цель жизни — это счастье, понимаемое как наслаждение. Напротив, именно такое стремление ведет к эгоизму, себялюбию и алчности [13].

Фромм пытается определить истинно гуманистическую ориентацию, используя дихотомию двух основных способов человеческого существования — обладания и бытия. Он связывает обладание с ориентацией на удовольствие от потребления достигнутого результата (но не от процесса достижения) и противопоставляет удовольствию чувство радости как показатель бытия. Бытие Фромм считает проявлением истинной сущности человека, хотя и оговаривается, что «оба способа существования — и обладание и бытие — суть потенциальные возможности человеческой природы» [13, с.126]. Под бытием Фромм понимает ориентацию человека на продуктивное использование своих способностей в единении с миром и считает основным модусом бытия состояние продуктивной активности.

Обсуждая переживание, характерное для самореализации, Фромм проводит дифференциацию двух переживаний — удовольствия и радости. С его точки зрения удовольствие не связано с усилиями, затратами; радость же, наоборот, предполагает состояние продуктивной активности в процессе самореализации — в процессе приближения к цели стать самим собой.

Таким образом, в процессе самореализации человек ориентирован не на какой-то полезный результат, описываемый на языке наград и наказаний и отставленный во времени, а на сам процесс реализации потенциала. Причем, чем полнее идет реализация потенциала, тем больше реализуется соответствующая ориентация. И в этом процессе производство

и потребление существуют в единстве. Отличается процесс самореализации от процесса, ориентированного на удовольствие, еще и детерминирующей функцией затрат. Если в одном случае, о чем уже говорилось выше, действовал принцип минимизации затрат (ориентация на удовольствие), то в другом — стремление производить затраты, обеспечивающие реализацию потенциала, но до уровня, ограниченного уровнем потенциала. При превышении этого уровня затрат «ощущение потока», характерное для самореализации, трансформируется в другое состояние.

Ориентация на самореализацию, пожалуй, является основой недирективной психотерапии К.Роджерса, который считает «стремление человека реализовать себя, проявить свои возможности» «глубинной лечебной силой психотерапии» [24]. Роджерс описывает эту ориентацию как процессуальную: в постоянном движении, изменении человек как бы нащупывает себя, не стремясь к законченному результату.

Конечно, реальная практика недирективной психотерапии гораздо богаче и выходит за рамки принципа самореализации, но акцент делается именно на нем. При этом К. Роджерс, рассматривая взаимодействие психотерапевта и пациента как свободное общение, отрицает не только навязывание пациенту воли психотерапевта (не надо учить жить), но и вообще оценочное отношение к проблемам, то есть то, что в значительной степени составляет психоанализ. (Кстати, принцип самореализации в значительной мере используется и в еще одной психотерапевтической технике — гештальттерапии).

Интересно то, что «ощущение потока», о котором говорит Роджерс как об идеальном состоянии, исследуется в связи с проблемой мотивации деятельности М.Ксикзентмихали, который выделяет показатели, характеризующие это состояние [по: 25]. Среди них чувство растворения себя в деятельности, потеря чувства времени, полная концентрация внимания на деятельности и др. Важно то, что такое ощущение возникает у человека при выполнении разнообразных видов деятельности в том случае, когда его способности полностью соответствуют требованиям деятельности.

Итак, с точки зрения Э.Фромма (и в значительной степени К.Род-

жерса):

- основной человеческой ориентацией выступает ориентация на самореализацию — постоянную актуализацию своего потенциала, своих возможностей;

- ориентация на самореализацию проявляется в процессе актуализации потенциала и характеризуется состоянием продуктивной активности;

- эталонным состоянием в данном случае выступает переживание радости, захватывающее человека целиком и тем самым отличающееся от переживания удовольствия.

Модель человека в представлениях В.Франкла

Третью позицию в определении основных жизненных ориентаций представляет В.Франкл. Он считает, что «человеческое бытие всегда ориентировано вовне на нечто, что не является им самим, на что-то или на кого-то: на смысл, который необходимо осуществить, или на другого человека, к которому мы тянемся с любовью» [26, с.29]. Это стремление к смыслу он понимает как базовое и противопоставляет ему стремление к наслаждению, которое «представляет собой скорее просто сопутствующее явление, сопровождающее достижение цели» [Там же, с.30]. При этом Франкл считает вторичным и стремление к самореализации: «Самоактуализация — это не конечное предназначение человека. Это даже не его первичное стремление», она «является лишь результатом, следствием осуществления смысла» [Там же, с.58-59].

Четкого и однозначного ответа на вопрос, что может выступать для человека целью, имеющей смысл, Франкл не дает. Однако он недвусмысленно указывает на духовные ценности, имеющие общечеловеческую значимость, которые выступают своеобразным эталоном, регулирующим поведение. И не случайно Франкл призывает стремиться всякий раз не к возможному, а к должному. В этом процессе главным регулятором выступает совесть, перед которой (как и перед Богом) несет, по мнению Франкла, человек основную ответственность. При этом он считает, что идеалы должны реализоваться в активной жизненной позиции человека. И такую позицию он кладет в основу разработанной им техники психотерапии, в процессе которой психотерапевт помогает человеку решить

его личные проблемы через нахождение смысла жизни и определение жизненной программы.

Итак, в соответствии с подходом Франкла, можно говорить о том, что в человеке присутствует ориентация на некоторые идеалы, относительно которых он организует свою жизнь. Такая точка зрения довольно давно является в психологии. Даже К.Юнг, взгляды которого традиционно рассматривают в психоаналитической парадигме, говорил о том, что «человеку ... необходимы общие убеждения и идеи, которые придают смысл его жизни и помогают ему отыскивать свое место во Вселенной» [27, С.80] и связывал такие ориентации с архетипами. И У. Джемс, описывая иерархию личностей, на верхний уровень помещал личность духовную и говорил о том, что нет людей, совершенно лишенных духовности [28]. И наши ведущие отечественные психологи, несмотря на различия в их подходах, в вопросе об основных жизненных детерминантах стоят практически на единой позиции. Так, С.Л. Рубинштейн, отрицая принцип удовольствия как основную детерминанту человеческой жизни, понимает смысл жизни человека в соотношении содержания его жизни с жизнью других людей и считает, что основной этической задачей является «учет и реализация всех возможностей, которые создаются жизнью и деятельностью человека, — значит, борьба за высший уровень человеческого существования» [29, с.349]. А А.Н. Леонтьев, принимая в качестве главного мотива жизненную цель, идеальной считает ту ситуацию, когда этот «ведущий мотив — цель возвышается до истинно человеческого и не обособливает человека, а сливает его жизнь с жизнью людей, их благом». В этом случае обеспечивается «внутренняя психологическая оправданность его существования, которая составляет смысл и счастье жизни» [30, с.221]. И Б.Ф. Ломов считает, что на фундаменте потребностно-мотивационной сферы вырастают жизненные цели личности, в которых находит свое выражение «концепция собственного будущего». Ее важнейшей составной частью «являются идеалы, в которых воплощаются общечеловеческие ценности» [23, с.323]. И в результате, по мнению В.Н. Панферова, духовная деятельность, став для человека приоритетной, позволяет ему достичь самоидентичности [31].

Вопрос о том, как реально представлены в поведении человека идеа-

лы, требует отдельного обсуждения; здесь же лишь обратим внимание на то, что такая ориентация с точки зрения психологии существует и в значительной степени определяет человеческую жизнь.

Трехкомпонентная модель жизненных ориентаций человека

Проведенный анализ позволяет выделить три основных жизненных ориентации человека — дефицитарную (ориентация на удовольствие), на самореализацию и духовную, которые достаточно подробно обсуждались в наших предшествующих работах [33; 34].

Было определено, что дефицитарная ориентация характеризуется следующими особенностями:

- ориентация на результат, представленный в форме наград и/или наказаний, функциональное отношение к окружающему, которое проявляется в стремлении использовать те или иные объекты для достижения поставленных целей;
- стремление получить максимум наград и минимум наказаний при минимуме затрат;
- выраженная оценочность, которая проявляется в регулярной оценке действительности с целью обнаружения отклонений от эталонов, поиска объектов с наивысшей полезностью, повышения субъективной вероятности достижения цели, уменьшения затрат;
- стремление к состоянию комфорта как идеальному.

Ориентация на самореализацию проявляется в следующих тенденциях:

- стремление человека наиболее полно реализовать свой потенциал;
- доминирование ориентации на процесс деятельности, а не на результат;
- стремление производить затраты на верхнем уровне потенциала (решать сложные, но посильные задачи);
- стремление к творчеству;
- стремление к «ощущению потока» (переживание радости, полного растворения себя в деятельности, преодолимости препятствий при осуществлении деятельности, поглощенность деятельностью).

К особенностям проявления духовной ориентации относятся:

- значимость для человека общегуманистических ценностей (добро, истина, красота);
- стремление отдавать себя, служить (делу, другим людям);
- максимизация затрат в стремле-

нии отдавать себя;

- стремление к высшим чувствам (переживания, связанные с добром, истиной и красотой).

Модель жизненных ориентаций работника

Рассмотренные выше признаки жизненных ориентаций послужили основанием для определения проявлений жизненных ориентаций в процессе труда. Эти проявления были реализованы в системе оценок жизненных ориентаций работника.

Проявления дефицитарной ориентации:

- Заинтересованность в удовлетворении своих материальных потребностей
- Желание выполнять простую, хорошо организованную, безопасную работу
- Стремление к благоприятному положению в коллективе
- Постоянное желание отдыхать во время работы
- Стремление к признанию, высокой оценке со стороны значимых людей
- Желание влиять на производственную жизнь
- Поиск личной выгоды во всем
- Стремление во время работы производить как можно меньше усилий

Проявления ориентации на самореализацию:

- Стремление во время работы выложиться полностью
- Переживание чувства захваченности работой («работа захватывает его»)
- Заинтересованность в выполнении сложных, но посильных производственных заданий
- Заинтересованность в интенсивном и глубоком общении с товарищами по работе
- Проявление широких познавательных интересов во время работы
- Восприятие работы как части себя

Проявления духовной ориентации:

- Восприятие работы как средства для развития себя, для самосовершенствования
- Переживание чувства долга и высокой моральной ответственности по отношению к работе
- Оказание бескорыстной помощи товарищам по работе
- Готовность «сгореть» на работе
- Видение смысла своей жизни в работе
- Жертвенность во имя работы

Среда жизнедеятельности

члена организации

Представление о среде жизнедеятельности в явном виде содержится в мотивационно-гигиенической концепции Ф.Херцберга, который выделяет факторы организационной среды, определяющие удовлетворенность члена организации. Кроме того, практически все исследования удовлетворенности человека в организации содержат представление о некотором значимом для члена организации наборе факторов, компонентов организационной среды.

Такие компоненты организационной среды были обоснованы в наших предыдущих работах [35;36] и включали в себя *содержание труда, условия труда, оплату труда, социальную значимость результатов тру-*

да, возможности профессионального роста, взаимодействие по горизонтали и вертикали.

Исследование степени реализации жизненных ориентаций работников как основа для психологического проектирования организации

В нашем исследовании, проведенном в 2004–2006 г.г. участвовали 179 рабочих и 163 служащих (исключая руководителей) организаций разного типа г. Санкт-Петербурга.

В соответствии с определенным выше представлением о проектировании, которое на первых этапах

предполагает построение эталона и сравнение с ним реального состояния объекта, в исследовании использовались оценочные бланки, в которых предлагалось оценить степень выраженности вышеперечисленных характеристик у а) типичного работника и б) идеального работника.

В качестве отдельной задачи решалась задача степени соответствия представлений о типичном и идеальном работниках с представлением о себе как работнике. Корреляционный анализ показал близость самооценки не к оценке типичного работника, а к оценке идеального работника. Это говорит об идеализации (в этом смысле слова) человеком себя как работника.

Таблица 1. Ранговые места распределения оценок выраженности жизненных ориентаций у типичного работника рабочими и служащими (пять наиболее значимых характеристик)

Жизненные ориентации	Рабочие	Служащие
ориентация на материальные потребности	1	1
стремление к благоприятному положению в коллективе (ориентация на принятие)	2	3
желание выполнять простую, хорошо организованную, безопасную работу (ориентация на безопасность)	3	2
стремление к высокой оценке со стороны значимых людей (ориентация на признание)	4	5
ориентация на оказание бескорыстной помощи товарищам по работе (альтруизм)	5	4

Эти ранговые распределения довольно близки: коэффициент ранговой корреляции по Спирмену равен 0,8.

Таблица 2. Ранговые места распределения оценок выраженности жизненных ориентаций у идеального работника рабочими и служащими (пять наиболее значимых характеристик)

Жизненные ориентации	Рабочие	Служащие
стремление выложиться полностью во время работы (ориентация на самореализацию в работе)	1	1
ориентация на оказание бескорыстной помощи товарищам по работе (альтруизм)	2	2,5
стремление к благоприятному положению в коллективе (ориентация на принятие)	3	4
переживание чувства долга и моральной ответственности по отношению к работе (духовная ориентация на работу)	4	5
ориентация на удовлетворение материальных потребностей	5	6
захваченность работой (ориентация на самореализацию в работе)	6	2,5

Сходство между этими ранговыми распределениями по формальному критерию (коэффициенту ранговой корреляции) существенно ниже, чем предыдущее. Однако основное различие определил показатель захваченности работой, который занимает высокое место у служащих. По остальным же показателям можно снова видеть значительное сходство.

Таким образом, представления как рабочих, так и служащих о наиболее выраженных мотивационных характеристиках типичного и идеального работников довольно близки.

В соответствии с этими данными актуальные требования работника к организации, направленные на решение актуальных проблем организации, определяются наиболее

значимыми ориентациями типичного работника, прежде всего, - ориентацией на удовлетворение материальных потребностей, стремлением к благоприятному положению в коллективе, желанием выполнять простую, хорошо организованную, безопасную работу. Готовность же к организационным изменениям, которая может лежать в основе орга-

низационного развития, определяется самыми важными ориентациями идеального работника - стремлением выложиться полностью во время работы, ориентацией на оказание бескорыстной помощи товарищам по работе, стремлением к благоприятному положению в коллективе и, прежде всего, для служащих – стремлением быть захваченным работой.

При этом следует стремиться и к реализации менее значимых ориентаций.

Итак, эталонное поле для психологического проектирования организации составляют значимые характеристики жизненных ориентаций типичного и идеального работников.

Для определения степени реализации жизненных ориентаций работника использовалась анкета для изучения социально-психологического климата (А.А.Русалинова), а для оценки организационной среды – анкета «Как Вы чувствуете себя на работе» (А.А.Грачев).

Многообразие показателей позволило сопоставить интегральные стандартизированные оценки компонентов организационной среды и степени реализации жизненных ориентаций работника.

Показателями степени реализации ориентации работника на безопасность (стремление выполнять хорошо организованную, неугрожающую работу, быть защищенным и информированным) послужили удовлетворенность условиями труда, информацией на производстве, определенностью должностных обязанностей, соблюдением трудовых прав работников, уровнем конфликтности во взаимоотношениях с окружающими.

Степень реализации ориентации на влияние (стремление работника влиять на происходящее) оценивалась на основе общей удовлетворенности работника своим участием в управлении предприятием, общей оценки работником своего реального участия, желания участвовать и возможностей участвовать в решении производственных и социальных вопросов, выраженности у членов первичного коллектива активности и инициативности в принятии управленческих решений.

В качестве показателей степени ориентации работника на принятие (стремление контактировать и быть принятым) были определены: оценка выраженности у членов коллектива взаимной доброжелательно-

сти, личных симпатий друг к другу, интереса друг к другу.

Показателями степени реализации ориентации на признание, уважение (стремление к высокой оценке о стороны значимых лиц) послужили: восприятие оценки работника со стороны руководителей и товарищей по работе, регулярность оценки со стороны руководителя, преимущественное использование руководителем положительных оценок, оценка справедливости оплаты труда, выраженности у членов коллектива уважения друг к другу.

Степень самореализации в работе (стремление выполнять сложную и интересную работу на верхнем уровне возможностей) оценивалась на основе соответствия работы способностям, интересам и склонностям работника, степени самоотдачи в работе, удовлетворенности продуктивностью своего труда, посильности требований со стороны руководителя, интереса к работе.

В качестве показателей степени проявления установки на креативность были использованы оценка возможностей проявлять в своей работе инициативу и творческий подход и оценка выраженности у членов коллектива готовности к принятию нововведений.

Ориентации на чувство долга, ответственность оценивались на основе оценки выраженности у членов первичного коллектива добросовестного отношения к работе и взаимной ответственности.

К показателям реализации ориентации на служение были отнесены оценки работниками полезности своей работы для общества и организации.

Наконец, альтруизм, ориентация на взаимопомощь изучались с помощью прямой оценки выраженности у членов коллектива готовности к сотрудничеству, взаимопомощи, чуткости и внимательности по отношению друг к другу.

Таблица 3. Ранговые места распределения оценок степени реализации жизненных ориентаций рабочими и служащими

Жизненная ориентация	Рабочие	Служащие
Ориентация на безопасность	5	5
Ориентация на влияние	1	9
Ориентация на принятие	8	2
Ориентация на признание	4	6
Ориентация на самореализацию в работе	2	7
Ориентация на креативность	3	8
Чувство долга	9	1
Ориентация на служение	7	4
Ориентация на взаимопомощь	6	3

С точки зрения рабочих, у них больше всего реализованы ориентации на влияние и самореализацию в работе. Служащие же считают, что они больше всего реализовали в своей организации ориентации на чувство долга и принятие.

Слабо реализованными у рабочих являются чувство долга и ориентация на служение, ориентации на принятие и взаимопомощь. У служащих, напротив, слабо реализованными выступают ориентации на влияние, на творчество, на самореализацию в работе, на признание.

Обращают на себя внимание значительные различия ранговых распределений рабочих и служащих. Эти различия требуют дальнейшего изучения. Однако уже на данном этапе можно обратить внимание на то, что

а) и рабочие, и служащие низко оценивают организационные возможности для удовлетворения материальных потребностей, б) у рабочих с точки зрения их актуальных требований к организации остается неудовлетворенной одна из наиболее значимых ориентаций – ориентация на принятие, что требует психологического проектирования системы взаимоотношений. У служащих с реализацией значимых ориентаций меньше проблем (слабореализованные ориентации не занимают у них значимых мест).

Если же говорить о готовности к организационным изменениям, можно увидеть, что как рабочие, так и служащие хотели бы, прежде всего, изменений в плане организации взаимоотношений, в частности, повышения роли сотрудничества. Служа-

шие, кроме того, хотели бы увеличить возможности для самореализации в процессе работы.

Можно в качестве примера

представить предполагаемые организационные изменения, соответствующие наиболее значимым жизненным ориентациям работников. (Здесь

намеренно не обсуждается проблема оптимизации заработной платы, которая в наше время слабо зависит от организаций.)

Таблица 4. Требования к организации в соответствии с жизненными ориентациями работника

Характеристики жизненных ориентаций	Требования к организации
Принятие	Размер оплаты не ниже среднего (я не хуже других) Положительная оценка (со стороны коллег, руководителя, подчиненных) независимо от результата Выраженное неформальное взаимодействие с наставником, руководителем Проявление положительных эмоций со стороны наставника, руководителя Выраженное неформальное взаимодействие с товарищами Проявление положительных эмоций со стороны товарищей Наличие групповой нормы: мы занимаемся полезным и нужным для группы делом
Самореализация в процессе работы	Полная реализация соответствующих специальных способностей Законченность, завершенность результатов Участие в организации содержания деятельности Участие в организации приемлемых условий Участие во внедрении и функционировании системы оплаты Участие во внедрении и функционировании системы оценки Решение вместе с наставником, руководителем сложных, но посильных задач Решение вместе с товарищами сложных, но посильных производственных задач Участие во внедрении проекта повышения значимости результатов
Альтруизм, взаимопомощь	Участие в проектировании и организации благоприятного для других содержания деятельности Участие в проектировании и организации благоприятных для других условий труда Участие в проектировании и организации справедливой для всех оплаты Использование оценок, выполняющих развивающую функцию Бескорыстная помощь другим (коллегам, руководителям, подчиненным) в форме сотрудничества

Понятно, что возможные организационные изменения можно представить по каждому показателю жизненных ориентаций работника. Такая таблица может использоваться психологом для психологического проектирования в соответствии с особенностями конкретной организации.

В этой связи следует обратить внимание на то, что обсуждаемое распределение жизненных ориентаций работника представляет собой усредненный портрет. Для осуществления психологического проектирования конкретной организации, конечно, можно учитывать эти данные, однако для проектирования имеет смысл использовать специальные процедуры (их обсуждение выходит за рамки данной работы), результатом которых будут портреты типичных и идеальных работников определенных подразделений данной организации. Эти портреты можно использовать для оценки организационной среды и проектирования организационных изменений, направленных на реализацию жизненных ориентаций персонала.

Литература

1. Поппер К. Логика и рост научного знания. — М., 1983
2. Бунге М. Интуиция и наука. — М., 1967
3. Панферов В.Н. Практическая психология — профессия XXI века. — СПб., 1999
4. Шихирев П.Н. Современная социальная психология. — М., 1999
5. Новиков В.В., Забродин Ю.М. Психологическое управление. — М., 1992
6. Аллахвердов В.М. Сознание как парадокс. Начало общей психологии. Т.1 (Ч.1), вып. 1: Поддается ли сознание разгадке? Методологическое вступление. — СПб., 1999
7. Джуэлл Л. Индустриально-организационная психология. Учебник для вузов. — СПб., 2001
8. Арджирис К. Организационное научение. — М., 2004
9. Занковский А.Н. Организационная психология. — М., 2002
10. Введение в практическую социальную психологию. Учебное пособие для высших учебных заведений/Под ред. Ю.М.Жукова, Л.А.Петровской, О.В.Соловьевой. — М., 1994
11. Шихирев П.Н. Современная социальная психология США. М., 1979
12. Степин В.С., Горохов В.Г., Розов М.А. Философия науки и техники. М., 1995
13. Фромм Э. Иметь или быть? — М., 1986
14. Herzberg F. Work and the Nature of Man. — London, 1974
15. Argiris C. Problems and new directions for industrial psychology//Handbook of industrial and organizational psychology/ Ed. M.D. Dunnette.— Chicago, 1976
16. Anderson B. et. al. La progettazione del lavoro in Europa. — Milano, 1981
17. McGregor D. The Human Side of Enterprise. — N.Y., 1960
18. McGregor D. The Professional Manager.— N.Y., 1967
19. Оучи У.Г. Методы организации производства: японский и американский подходы. — М., 1984
20. Маслоу А.Г. Дальние пределы человеческой психики. — СПб., 1997
21. Фрейд З. Психология бессознательного. — М., 1989
22. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. — М., 1984
23. Роджерс К. Клиентоцентрированная терапия. Пер. с англ. — М., 1997
24. Маркова А.К., Матис Т.А., Орлов А.Б. Формирование мотивации учения. — М., 1990
25. Франкл В. Человек в поисках смысла. М., 1990
26. Юнг К. Архетип и символ. — М., 1991
27. Джемс У. Психология. — М., 1991
28. Рубинштейн С.Л. Проблемы общей психологии. — М., 1973
29. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. — М., 1975
30. Панферов В.Н. Психология человека. — СПб., 1997
31. Грачев А.А. Жизненные ориентации как детерминанты жизнедеятельности// Психологические проблемы самореализации личности. СПб., 1999
32. Грачев А.А. Психотехническая составляющая деятельности практического психолога //Психология человека: интегративный подход. СПб., 2000
33. Грачев А.А. Психологическое проектирование вуза как социальной организации// Известия РГПУ им.А.И.Герцена, 2002
34. Таранов Е.В., Грачев А.А., Голпенен В.Н. Человек в производственной организации. — Курган, 1981