



# У Ч Ё Н Ы Е ЗАПИСКИ

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО  
ГОСУДАРСТВЕННОГО  
И Н С Т И Т У Т А  
П С И Х О Л О Г И И  
И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

**2013 • Выпуск 2 • Том 20**

---

Научно-практический журнал  
Издается с 2001 года

*Редакционная коллегия*

Председатель — *Платонов Юрий Петрович*, д. пс. н., профессор (Россия, Санкт-Петербург).

Зам. председателя — *Платонова Наталья Михайловна*, д. пед. н., профессор (Россия, Санкт-Петербург).

Секретарь — *Горбатов Дмитрий Сергеевич*, д. пс. н., доцент (Россия, Санкт-Петербург).

*Аралбаева Рысжамал Кадыровна* — к. пед. н., д. соц. н. (Казахстан, г. Талдыкорган), *Беличева Светлана Афанасьевна* — д. пс. н., профессор (Россия, Москва), *Журавлев Анатолий Лактионович* — д. пс. н., профессор (Россия, Москва), *Иваненков Сергей Петрович* — д. филос. н., профессор (Россия, Санкт-Петербург), *Келасьев Вячеслав Николаевич* — к. пс. н., д. филос. н., профессор (Россия, Санкт-Петербург), *Козлов Николай Иванович* — д. пс. н., профессор (Россия, Москва), *Лебедев Андрей Андреевич* — д. биолог. н., профессор (Россия, Санкт-Петербург), *Панферов Владимир Николаевич* — д. пс. н., профессор (Россия, Санкт-Петербург), *Хамбургер Франц* — д. пед. н., профессор (Германия, г. Майнц), *Цветкова Надежда Александровна* — д. пс. н., профессор (Россия, Санкт-Петербург), *Шерьязданова Хорлан Тохтамысовна* — д. пс. н., профессор (Казахстан, г. Алматы), *Эйзман Мартин* — д. мед. н., профессор (Норвегия, г. Тромсё).

---

Журнал зарегистрирован Федеральной службой по надзору за соблюдением законодательства в сфере массовых коммуникаций и охране культурного наследия. Свидетельство о регистрации ПИ № ФС77-27499 от 14 марта 2007 г.

ISSN 1993-8101  
Подписной индекс: 19304

© Санкт-Петербургский государственный институт  
психологии и социальной работы, 2013  
© Авторы публикаций, 2013



# SCIENTIFIC NOTES JOURNAL

OF THE ST. PETERSBURG  
STATE INSTITUTE  
OF PSYCHOLOGY  
AND SOCIAL WORK

**2013 • 2st. Ed. • Vol. 20**

---

Science and practice journal  
Published since 2001

***Editorial Board***

Chairperson — *Yuriy Platonov*, D.Sc. (Psychology), Professor (Russia, St. Petersburg)

Vice-Chairperson — *Nataliya Platonova*, D.Sc. (Pedagogy), Professor (Russia, St. Petersburg)

Secretary — *Dmitry Gorbatov*, D.Sc. (Psychology), Associate Professor (Russia, St. Petersburg)

*Ryszhamal Aralbayeva* — Cand.Sc. (Pedagogy), D.Sc. (Sociology), Professor (Kazakhstan, Taldykorgan), *Svetlana Belicheva* — D.Sc. (Psychology), Professor (Russia, Moscow), *Dr. Franz Hamburger* — Prof. iR. (Germany, Mainz), *Anatoliy Zhuravlev* — D.Sc. (Psychology), Professor (Russia, Moscow), *Sergey Ivanenkov* — D.Sc. (Philosophy), Professor (Russia, St. Petersburg), *Andrey Lebedev* — D.Sc. (Biology), Professor (Russia, St. Petersburg), *Vyacheslav Kelasyev* — Cand.Sc. (Psychology), D.Sc. (Philosophy), Professor (Russia, St. Petersburg), *Vladimir Panferov* — D.Sc. (Psychology), Professor (Russia, St. Petersburg), *Nikolay Kozlov* — D.Sc. (Psychology), Professor (Russia, Moscow), *Nadezhda Tsvetkova* — D.Sc. (Psychology), Professor (Russia, St. Petersburg), *Khorlan Sheryazdanova* — D.Sc. (Psychology), Professor (Kazakhstan, Almaty), *Martin Eisemann* — Ph.D. (Medicine) (Norway, Tromsø)

---

The journal is registered by the Federal Service for Monitoring Compliance with Cultural Heritage Protection Law.  
Registration certificate ПИ № ФС-77-27499 as of 14.03.2007.

ISSN 1993-8101  
Subscription index: 19304

© St. Petersburg State Institute of Psychology and  
Social Work, 2013

© Authors of publications, 2013

## СОДЕРЖАНИЕ

---

### ИССЛЕДОВАНИЯ В ОБЛАСТИ ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

---

- Платонов Ю. П.**  
ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ФЕНОМЕН..... 7
- Шипунова Т. В.**  
ПОТЕРЯННЫЙ ЧЕЛОВЕК И ПОТЕРИ ЧЕЛОВЕКА  
В ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ ОБЩЕСТВЕ..... 10
- Раскин В. Н.**  
САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ: ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ И ЕГО НАГЛЯДНОЕ  
ПРЕДСТАВЛЕНИЕ В ТРЕНИНГЕ САМОПРЕЗЕНТАЦИИ..... 16
- Мусина В. П.**  
ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СРЕДЕ  
(на примере медицинских работников)..... 21
- Анисимов А. И.**  
ВЗАИМОСВЯЗЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ И СОЦИАЛЬНОГО  
ЗДОРОВЬЯ СТУДЕНТА..... 25
- Егоров В. Л.**  
ОПЫТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО АУДИТА В БИЗНЕСЕ ..... 32

---

### ИССЛЕДОВАНИЯ В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

---

- Платонова Н. М.**  
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ ПОДГОТОВКИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ  
В УСЛОВИЯХ МОДЕРНИЗАЦИИ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ ..... 37
- Цветкова Н. А.**  
СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ФОРМИРОВАНИЮ СЕМЕЙНОЙ  
ОРИЕНТАЦИИ У ОСУЖДЕННЫХ-МУЖЧИН ..... 44
- Лебедева С. С., Безух С. М.**  
РАЗВИТИЕ ИДЕЙ ГЕРОНТОКУЛЬТУРЫ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА..... 50
- Платонова Ю. Ю.**  
ХАРАКТЕРИСТИКИ МАРКЕТИНГОВОЙ СРЕДЫ ОРГАНИЗАЦИИ,  
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ..... 55
- Семенков В. Е.**  
ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА ТЕОРИИ БИОЭТИКИ ..... 62

<b>Семенов А. А.</b> ОБЩЕНАУЧНЫЕ ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ И ПРОЕКТНОЕ УПРАВЛЕНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ .....	69
--	----

---

## **ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ В ОБРАЗОВАНИИ**

---

<b>Белов В. Г., Давтян Е. Ю.</b> ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ СЛАБОВИДЯЩИХ ДЕТЕЙ 6 ЛЕТ С РАЗЛИЧНОЙ ГОТОВНОСТЬЮ К ШКОЛЕ .....	74
---	----

<b>Ипатов А. В.</b> ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ОТБОР АБИТУРИЕНТОВ ХОРЕОГРАФИЧЕСКОЙ ШКОЛЫ (на примере Академии танца Б. Эйфмана) .....	79
--	----

<b>Ташина Т. М.</b> ИНКЛЮЗИВНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ В ДОШКОЛЬНОМ УЧЕБНОМ УЧРЕЖДЕНИИ .....	86
--	----

---

## **ИССЛЕДОВАНИЯ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ**

---

<b>Платонов Ю. П., Кучеров Д. Г.</b> КУЛЬТУРНОЕ РАЗНООБРАЗИЕ ПЕРСОНАЛА КАК ПРОБЛЕМА ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ .....	91
--	----

<b>Паирель С. В.</b> ДИАГНОСТИКА КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РАБОТНИКОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	97
---	----

---

## **АСПИРАНТСКИЙ СЕМИНАР**

---

<b>Туркина Ю. В., Васюкова Ю. А.</b> СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ КОПИНГ-ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА .....	106
---	-----

---

## **НАШИ ГОСТИ**

---

<b>Ныгыметова К. Н.</b> ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ И РАЗВИТИЕ ЛИЧНОСТИ РЕБЕНКА .....	111
---	-----

<b>Тулаганов А. Б.</b> ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН: ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА .....	117
---	-----

# CONTENTS

---

## RESEARCH IN APPLIED PSYCHOLOGY

---

<b>Platonov Y.</b>	
ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AS A SOCIAL PHENOMENON . . . . .	7
<b>Shipunova T.</b>	
LOST MAN AND LOSSES OF A MAN IN THE CONSUMER SOCIETY . . . . .	10
<b>Raskin V.</b>	
SELF-PRESENTATION: ITS DEFINITION AND CLEAR VISUALIZATION IN SELF-PRESENTATION TRAINING . . . . .	16
<b>Musina V.</b>	
PREVENTING CONFLICTS IN PROFESSIONAL ENVIRONMENT (based on experience of medical workers) . . . . .	21
<b>Anisimov A.</b>	
INTERRELATION OF PSYCHOLOGICAL DEFENSE WITH SOCIAL HEALTH OF A STUDENT . . . . .	25
<b>Egorov V.</b>	
EXPERIENCE OF APPLYING PSYCHOLOGICAL ASSESSMENT IN BUSINESS . . . . .	32

---

## RESEARCH IN SOCIAL WORK

---

<b>Platonova N.</b>	
TECHNOLOGICAL ASPECTS OF SOCIAL WORK TRAINING IN TERMS OF MODERNIZATION OF HIGHER EDUCATION . . . . .	37
<b>Tsvetkova N.</b>	
SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL WORK IN FORMATION OF FAMILY ORIENTATION AMONG MALE CONVICTS . . . . .	44
<b>Lebedeva S., Bezukh S.</b>	
THE DEVELOPMENT OF GERONTOCULTURAL IDEAS: THEORY AND PRACTICE . . . . .	50
<b>Platonova Y.</b>	
CHARACTERISTICS OF MARKETING ENVIRONMENT IN SOCIAL SERVICE ORGANIZATIONS . . . . .	55
<b>Semenkov V.</b>	
BASIC PRINCIPLES AND RULES OF BIOETHICS THEORY . . . . .	62

<b>Semenov A.</b>	
GENERAL SCIENTIFIC PRINCIPLES OF SOCIAL PROJECT PLANNING AND PROJECT MANAGEMENT IN SOCIAL SPHERE . . . . .	69

---

## **PSYCHOLOGICAL AND PEDAGOGICAL TECHNOLOGIES IN EDUCATION**

---

<b>Belov V., Davtyan E.</b>	
PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS OF VISUALLY IMPAIRED CHILDREN AGED SIX WITH DIFFERENT SCHOOL READINESS . . . . .	74

<b>Ipatov A.</b>	
PSYCHOLOGICAL SELECTION OF STUDENTS APPLYING TO CHOREOGRAPHY SCHOOLS (based on experience of the dance Academy of Boris Eifman) . . . . .	79

<b>Tashina T.</b>	
INCLUSIVE EDUCATION IN PRESCHOOL EDUCATIONAL INSTITUTION. . . . .	86

---

## **RESEARCH IN HUMAN-RESOURCE MANAGEMENT (HRM)**

---

<b>Platonov Y., Kucherov D.</b>	
THE CULTURAL DIVERSITY OF EMPLOYEES AS AN ISSUE OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR. . . . .	91

<b>Pairel S.</b>	
DIAGNOSTICS OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF SERVICE PERSONNEL . . . . .	97

---

## **DOCTORAL STUDIES SEMINAR**

---

<b>Turkina Y., Vasyucova Y.</b>	
MODERN APPROACHES TO THE STUDY OF HUMAN COPING BEHAVIOR . . . . .	106

---

## **OUR GUESTS**

---

<b>Nygymetova K.</b>	
PSYCHOLOGICAL HEALTH AND PERSONALITY DEVELOPMENT IN CHILDREN . . . . .	111

<b>Tulaganov A.</b>	
PUBLIC SERVICES IN THE REPUBLIC OF KAZAHSTAN: QUALITY MONITORING . . . . .	117

# ИССЛЕДОВАНИЯ В ОБЛАСТИ ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

**ПЛАТОНОВ ЮРИЙ ПЕТРОВИЧ**

*доктор психологических наук, профессор,  
заведующий кафедрой прикладной социальной психологии и конфликтологии,  
ректор Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
info@gipsr.ru*

**YURIY PLATONOV**

*D.Sc. (Psychology), Professor, Head of the Department of Applied Psychology and Conflictology,  
Rector of the St. Petersburg Institute of Psychology and Social Work*

УДК 159.9

## ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ КАК СОЦИАЛЬНЫЙ ФЕНОМЕН

### ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AS A SOCIAL PHENOMENON

*АННОТАЦИЯ. В статье рассматривается организационное поведение как ресурс развития организации. В социальной психологии системообразующие понятия данного феномена известны и изучены довольно подробно и тщательно, но благодаря принятию организационного поведения как целостного и системного регулятора поведения персонала возникает понимание взаимосоциальной психологии со столь популярными отраслями научного знания, как управление персоналом, социология, психология организации и др.*

*ABSTRACT. The article discusses organizational behavior as a resource of development in organization. The backbone concepts of this phenomenon in Social Psychology are known and studied well and in depth. However the acceptance of organizational behavior as holistic and systemic regulation of staff behavior stipulates the correlation of Social Psychology with such popular branches of scientific knowledge as HR management, Sociology, Psychology of organization, etc.*

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: организация, организационное поведение, психология личности, человеческий ресурс.*

*KEY WORDS: organizational behavior, personal, social psychology, human resource.*

Социопсихологический ресурс деятельности организации приобретает все большее значение как ее конкурентное преимущество. Этот ресурс реализуется прежде всего в организационном поведении — системе общих ценностей, правил и норм поведения, принимаемых членами организации.

Термин «организационное поведение» появился относительно недавно. Организационное поведение в социологии и психологии управления понимается как индикатор жизненного потенциала организации [4; 5]. Опыт показывает, что успешные организации, как правило, обладают высоким уровнем проявления организационного поведения. Оно тесно связано с культурными традициями региона, социума, включающими совокупность духовных, социальных, экономических достижений людей. Речь, язык, особенности общения, нормы и принципы жизни и деятельности персонала — все это отражается в поведенческой культуре организации, отличающей одну организацию от другой, а также существенно влияет на развитие и выживание организации в долгосрочной перспективе.

Отличительной чертой организационного поведения как предмета изучения является его *междисциплинарный характер* [4]. Организационное

поведение объединяет поведенческие (бихевиристские) науки (систематизированные знания о характере и причинах поступков людей) с такими дисциплинами, как социология управления, теория организации, психология управления (из которых заимствуются любые идеи, способствующие улучшению взаимоотношений между людьми и организациями).

Другая характерная особенность организационного поведения — *системность*, опирающаяся на результаты исследований и концептуальные разработки. Так, теории организационного поведения предлагают объяснения образа мыслей, чувств и причин поступков людей. Хорошая теория обязательно находит практическое применение, ибо она имеет дело с важными элементами человеческого поведения, вносит ценный вклад в понимание поступков членов организации.

Еще одна особенность организационного поведения — постоянно возрастающая *популярность эмпирических исследований* у практикующих менеджеров. Современные управленцы весьма восприимчивы к новым идеям, они поддерживают исследования организационного поведения, испытывают на практике новые модели.

Организационное поведение основывается на ряде базисных идей о природе человека и организаций.

**Природа человека.** Принято выделять пять основных понятий, характеризующих индивидуальность любого человека: особенности восприятия, целостность личности, мотивация поведения, стремление к соучастию и креативность.

*Каждый человек уникален, причем концепция его индивидуальных особенностей имеет строгие научные доказательства. Каждый индивид отличается от других множеством характерных черт (начиная от различий параметров ДНК, отпечатков пальцев и т. д.).*

Наличие индивидуальных особенностей предопределяет тот факт, что наиболее эффективная мотивация работников предполагает специфический подход руководителя к каждому из них. В противном случае работа с персоналом не отличалась бы от работы инженера-технолога [1].

*Каждый работник хотел бы чувствовать себя комфортно и в материальном, и в духовном смысле, и это желание отражается в стремлении к успешности, уверенности в том, что он справится с порученной работой, оправдает ролевые ожидания, внесет значительный вклад в достижение общего успеха. Многие сотрудники активно стремятся, используя свои таланты и идеи, способствовать успеху организации, поделиться с коллегами тем, что они узнали и чему научились на своем опыте. Организации должны предоставлять максимально благоприятные возможности таким работникам, ибо речь идет о выгодной обоим сторонам практике.*

**Природа организаций.** Фундамент концепции организационного поведения образуют три основных «камня»: организации представляют собой *социальные системы*, которые формируются на базе учета *общих интересов*, а отношения руководителей и наемных работников основываются на определенных *этических принципах*.

В социологии и психологии принято считать, что организации являются *социальными системами*, деятельность которых регулируется законами общества и психологическими законами. Социальные роли и статусы — такой же атрибут человеческой личности, как и психологические потребности. Поведение людей формируется под влиянием их индивидуальных желаний и групп, членами которых они являются. Фактически в организации существуют две социальные системы: формальная (официальная) и неформальная.

Социальная система предполагает, что окружающая среда организации подвержена динамическим изменениям, все ее элементы взаимосвязаны, каждый из них подвержен влиянию любого другого элемента.

*Организации нуждаются в людях, но и люди, в свою очередь, нуждаются в организациях. Каждая организация имеет определенные социальные цели, формируется и функционирует на основе определенной общности интересов своих членов. При ее отсутствии отсутствует и общая база, на которой создается нечто ценное для социума. Общность интересов определяет*

сверхзадачу организации, и решается она только объединенными усилиями наемных работников и работодателей [2].

Сотрудничество и работа в командах способствуют повышению степени удовлетворения индивидов характером труда, ибо они получают возможность обучения и личностного роста, ощущают, что вносят ценный вклад в достижение общих целей. В то же время возрастает и эффективность организации в целом: повышается качество продукции, улучшается обслуживание, сокращаются затраты.

Ключевыми теоретическими подходами, на которых основывается организационное поведение, являются ориентации на человеческие ресурсы и организационную результативность.

**Ориентация на человеческий ресурс.** Ориентированный на человеческие ресурсы подход предполагает личностный рост и развитие персонала, достижение им все более высоких уровней компетенции, творческой активности и исполнительности, поскольку человек — основной ресурс организации и общества. Предполагается, что задача руководителей состоит в обеспечении возможностей совершенствования навыков персонала, повышении его чувства ответственности, создании атмосферы, благоприятствующей увеличению его вклада в достижение целей организации. Таким образом, развитие способностей персонала и предоставление возможностей для самореализации непосредственно ведет к повышению результативности и степени удовлетворения трудом.

**Ориентация на результаты.** Каждая организация стремится к производству каких-то конкретных продуктов или достижению определенных результатов. Доминирующей целью для многих является выполнение своей функции, т. е. основа организационного поведения — ориентация на результаты. Производительность в самом простом изложении представляет собой отношение того, что получено на выходе, к тому, что вложено на входе (обычно в соответствии с неким заранее заданным стандартом). Сокращение отходов производства и экономия ресурсов — результаты, которые высоко оцениваются обществом [3].

Производительность часто измеряется в терминах экономических затрат на входе и результатов на выходе, однако не менее важное значение имеют также человеческие и социальные результаты. Например, если совершенствование практики организационного поведения позволяет повысить удовлетворенность сотрудников процессом труда — имеет место результат позитивного отношения персонала к деятельности организации.

Конечные результаты обычно измеряются в соответствии с тремя основными критериями: *показатели деятельности организации* (например, количество и качество товаров и услуг, уровень обслуживания клиентов), *степень удовлетворенности персонала трудом* (низкие показатели уровня прогулов, опозданий, текучести кадров) и *показатели индивидуального роста и развития* (приобретение новых знаний, повышение квалификации).

Достижение поставленных перед организацией целей предполагает создание и реализацию

системы управления организационным поведением. Такие системы существуют в каждой организации, но в различных формах.

Следовательно, основная задача *организационного поведения* как области научного знания заключается в идентификации важнейших человеческих и организационных факторов, влияющих на достижение организацией поставленных целей и создание условий для эффективного достижения этих целей [6].

В основе организационного поведения лежит философия организации, которая разрабатывается в рамках общепринятых законов и положений: религиозных учений, Конституции, Гражданского кодекса, законов о труде, коллективного договора, устава организации. При разработке философии организации учитывается национальный состав персонала, количество работающих, их культурный уровень, региональная специфика, тип производства (отрасль), уровень жизни. Именно философия организации является основанием при

определении целей, общих принципов и правил поведения и в конечном счете поведения организации. Пренебрежение философией организации ведет к развитию конфликтов между администрацией и сотрудниками, к снижению имиджа организации, а в дальнейшем — к кризису и дезорганизации.

В последние годы в нашей стране появилось много публикаций, посвященных анализу и особенностям философии менеджмента в разных странах. Есть возможность познакомиться с европейским, американским, японским опытом управления, где организационное поведение выделяется как важный фактор эффективности деятельности.

Содержание проблемы, кратко представленное в данной статье, позволяет заключить, что непосредственным интегратором организационного поведения являются сами члены организации как носители идей, целей, мотивов, традиций, с одной стороны, а с другой — организационное поведение воздействует на сотрудников и модифицирует их поведение под общепринятые ценности.

- 
1. Бакирова Г. У. Психология эффективного стратегического управления персоналом. М., 2008. 591 с.
  2. Журавлев А. А. Совместная деятельность. М., 2008. 254 с.
  3. Организационная психология / под ред. П. К. Власова, С. А. Маничева, Г. В. Суходольского. 2-е изд. СПб., 2008. 478 с.
  4. Платонов Ю. П. Организационное поведение. СПб., 2012. 720 с.
  5. Резник С. Д. Организационное поведение. 3-е изд. М., 2011. 460 с.
  6. Спивак В. А. Организационное поведение: учеб. пособие. М., 2010. 460 с.

#### References

1. Bakhirov G. U. Psikhologiya effektivnogo strategicheskogo upravleniya personalom [Psychology of effective strategic HR management]. Moscow, 2008, 591 p. (In Russian).
2. Zhuravlev A. A. Sovmestnaya deyatel'nost' [Joint activity]. Moscow, 2008, 254 p. (In Russian).
3. Organizatsionnaya psikhologiya [Organizational psychology]. 2nd ed., St. Petersburg, 2008, 478 p. (In Russian).
4. Platonov Y. P. Organizatsionnoe povedenie [Organizational behavior]. St. Petersburg, 2012, 720 p. (In Russian).
5. Reznik S. D. Organizatsionnoe povedenie [Organizational behavior]. 3rd ed., Moscow, 2011, 460 p. (In Russian).
6. Spivak V. A. Organizatsionnoe povedenie [Organizational behavior]. Moscow, 2010, 460 p. (In Russian).

**ШИПУНОВА ТАТЬЯНА ВЛАДИМИРОВНА**  
профессор, доктор социологических наук,  
Санкт-Петербургский государственный университет  
shtatspb@yandex.ru

**TATIANA SHIPUNOVA**  
Doctor of Social Sciences, Professor St. Petersburg State University

УДК 316.7

## **ПОТЕРЯННЫЙ ЧЕЛОВЕК И ПОТЕРИ ЧЕЛОВЕКА В ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ ОБЩЕСТВЕ**

### **LOST MAN AND LOSSES OF A MAN IN THE CONSUMER SOCIETY**

*АННОТАЦИЯ. В статье рассматриваются проблемы, связанные с трансформацией человеческих ценностей в потребительском обществе. Автор анализирует некоторые ключевые субъективные феномены, направляющие человеческую активность. Самозванческая самопрезентация представлена как жизненный проект человека потребительского общества. Кроме того, внимание уделено межличностным отношениям и следствиям их трансформации.*

*ABSTRACT. The article discusses the problems related to the transformation of human values in the consumer society. Author analyzes some key subjective phenomena that guide human activity. The false self-presentation and imposture are presented as a vital project of human in the consumer society. Additional attention is paid to interpersonal relationships and consequences of their transformation.*

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: общество потребления, самозванство, самопрезентация, добродетели, счастье, свобода воли.*

*KEY WORDS: consumer society, imposture, self-presentation, virtue, happiness, freedom of will.*

Даже самое общее знакомство с концепцией общества потребления подтверждает заявленную ее разработчиками идею отказа от гуманизма. В этой концепции человек превращается в винтик процесса потребления, который обеспечивает бесперебойную работу системы производства. Он лишается не только свободы выбора, но и свободы желаний, свободы творчества и, наконец, своей субъектности. По мнению Дж. Зерзана, постмодернистский субъект — то, что от него предположительно остается, — это, судя по всему, «личность, персоналия, сконструированная технологическим капиталом в собственных целях». Развернутую характеристику человека, как он представлен в постмодернистском дискурсе, дал Т. Иглтон: «Дисперсная, децентрализованная сеть либидозных привязок, лишенная этического содержания и физической сущности, эфемерная функция того или иного акта потребления, масс-медийного переживания, сексуальных отношений, тенденции или моды» [8].

Представляется, что данные уничижительные характеристики так же абсолютизированы, как и заявления некоторых постмодернистских авторов. Наша задача состоит не в том, чтобы критиковать постмодернизм, а в том, чтобы, используя рассуждения его авторов, найти объяснения росту негативных явлений в потребительском обществе, исходя из культурных предпосылок его возникновения.

В связи с этим необходимо более подробно проанализировать представления постмодернистов о человеке. Остановимся на некоторых субъективных феноменах, направляющих человеческую активность, в том числе в русло девиантности [17].

З. Бауман считает, что история потребительского общества развивалась по линии «удовлетворение потребностей — удовлетворение мечтаний — удовлетворение желаний». При этом пик расцвета общества потребления достигается при удовлетворении желаний, который «завершает освобождение принципа удовольствия, очищая и избавляя его от последних помех со стороны “принципа реальности”» [3, с. 83]. Реализация принципа удовольствия вызывает необходимость формирования «компетентности опытного и неутомимого покупателя», включенного в непрерывный забег, который становится истинным пристрастием и отмечает как ненужное все другие цели и устремления человека. Стремясь каким-то образом утвердить реальность и самому утвердиться в ней, человек приобретает все больше вещей, становящихся «безупречными домашними животными». В своей множественности вещи образуют «единственный разряд существующих объектов, которые действительно могут сосуществовать друг с другом, не ополчаясь друг на друга своими взаимными различиями, как живые существа» [3, с. 83]. Они оказываются «идеальной

декорацией невротического равновесия» [4, с. 100], воцарившегося в душе человека. Таким образом, «вещи восполняют нехватку реальности, которая, будучи изменчивой, всегда в дефиците» [3, с. 218]. Одновременно они изменяют и этику.

Изменение человека и человеческой этики в современном обществе связывают прежде всего с тем, что прежняя этика перестает соответствовать логике потребительского общества, которой чужды «внимание и осторожность, умеренность и аскетизм» [3, с. 89]. На сцену выходит «эпоха очарования» (Х. Фергюсон), ее культура порождает «ассоциативную индивидуальность», характеризующуюся «постоянной утратой связи между внутренней душой и внешней формой социальных отношений...» [3, с. 96]. Преодоление этого разрыва связано с поиском новой идентичности, приобретаемой в процессе самоидентификации. Но поскольку «задача, разделяемая всеми, должна выполняться каждым в совершенно разных условиях», то «она разделяет человеческие ситуации и стимулирует жестокую конкуренцию, а не унификацию условий жизни людей для развития сотрудничества и солидарности» [3, с. 99].

В стремлении к победе в конкуренции все средства хороши. Это может быть количественное увеличение потребления или статусное потребление, когда вещи несут в себе культурный код, указывающий на принадлежность человека к определенному классу, группе или на его социальный статус. Здесь вещи выполняют задачу самопрезентации человека, или иначе управления впечатлениями [7]. Это может быть, например, стремление к карьере любыми способами. В этой борьбе побеждают те, кто умеет сохранять свои действия не связанными обязательствами, «свободными от норм и поэтому непредсказуемыми при нормативном регулировании (что сводит к стандартным процедурам и, таким образом, делает монотонными, повторяющимися и предсказуемыми) действий их главных протагонистов. Люди, чьи руки развязаны, правят людьми со связанными руками; свобода первых — главная причина несвободы вторых, тогда как несвобода вторых — основной смысл свободы первых» [3, с. 130].

Еще одной техникой в конкурентной борьбе выступает самозванство, т. е. приписывание себе статусных ролей, заслуг, оправдание своего поведение необходимостью и/или высшими целями, «выдавание себя за» [12]. Источником самозванства является кризис, утрата идентичности. В условиях потребительского общества, когда человек становится товаром, проблема любой личности состоит в том, чтобы реализоваться как некоему индивидуальному проекту или бренду. Самозванство как жизненный проект возможно лишь при наличии массовой культуры, которая «уплощает» вертикаль ценностей, «приводит все ценности к общему знаменателю, превращая их в рубрикаторы рынка» [12, с. 145]. Одним из примеров самозванства может служить уже проявившая себя тенденция присвоения чужих идей. Плагиат был всегда, но того распространения, которое он получил сейчас, особенно среди молодежи (как студенческой, так

и среди аспирантов и молодых ученых), никогда не наблюдалось. Так, многие (если не большинство) студенческие работы представляют собой переписанные на иной лад («своими словами») труды видных исследователей, которые обладали недюжинной эрудицией и интеллектом и действительно могли провести серьезный анализ широкого круга проблем и идей, прежде чем сделать какие-то обобщения и выводы. Студенты, да и скороспелые кандидаты наук (те из них, кто более или менее владеет русским языком), переизлагают эти мысли и преподносят их как свои. Проверка на антиплагиат не показывает плагиата (для этого самозванцы прилагают немало усилий), но если задать простой вопрос: «Вы знакомы с трудами тех, о ком вы пишете, кого критикуете?» и предложить обсудить эти работы, то сразу становится понятным, что они иногда и фамилии раскритикованных авторов увидели впервые. Неуважение к высшей ценности — Познанию и тем, кто может продуцировать идеи, приводит к тому, что новоявленные «эрудиты» и самозванцы, презентующие себя в качестве «умных, образованных люди», не имеют ни в головах, ни в душе ничего, кроме баллов и рейтингов, оценок и «галочек», символизирующих тот факт, что они продвинулись еще дальше в деле самозванческого конструирования своего имиджа, стали еще немного дороже на рынке товаров.

Самозванческая самопрезентация, стремление продать себя как можно выгоднее на рынке, в свою очередь, заставляет людей «воспринимать мир как контейнер, полный объектов для одноразового использования; весь мир, включая других людей...» [3, с. 175] и применять особые техники фрагментации межличностных связей, сосредоточивая внимание на функциональной стороне отношений и потенциальных или реальных выгодах от них. Человеческая жизнь продолжает быть «бытием-под-взглядом», но в личностных соприкосновениях людей исчезает теплота, понимание, заинтересованность в другом, поскольку другой — конкурент (в разных сферах жизнедеятельности и в разных сферах активности). Оправданным становится лишь частичное использование другого для удовлетворения потребности в получении удовольствия, причем лучше один раз, поскольку продолжение отношений может повлечь за собой необходимость принятия ответственности. Связи и партнерство в потребительском обществе «имеют тенденцию рассматриваться как вещи, которые нужно использовать, а не создавать, и с ними обращаются соответствующим образом; их оценивают по тем же критериям, что и все другие объекты потребления» [3, с. 176]. В этом случае не идут на жертвы или не трудятся над сохранением отношений, напротив, «это становится вопросом получения удовлетворения от готового к употреблению продукта; если полученное удовольствие не достигает обещанного и ожидаемого стандарта или если новизна проходит вместе с радостью, можно подать в суд “на развод”, ссылаясь на права потребителя...» [3, с. 176]. Постепенно из жизни исчезает само понятие любви, которая возникает из «развития личности — как преодоление эгоизма, или <...> как спасение “Я” любящего перенесением

центра его абсолютной значимости в «Ты» любимого» [18, с. 91], и заменяется сексом (на более или менее долгое время, одноразовый, случайный, из стремления к коллекционированию). И этим отношениям также присваивается статус любовных, но «любовь не разряжается краткой судорогой, это непрестанная событийность двух миров: что бы мы ни делали, между тобою и мною постоянно что-то происходит» [18, с. 92]. Утрата человеком первичной и фундаментальной способности и потребности любить (в широком смысле) и замена ее безразличием является одной из главных потерь современного общества, поскольку именно безразличие (а не ненависть, как принято считать) в наибольшей степени способствует насилию.

Разумеется, не следует думать, что в современном обществе потребительская (массовая) культура полностью управляет всеми людьми и остались только те люди, от встречи с которыми «на душе цветы не растут, а только чертополох колючий, и удавиться хочется» [2, с. 157]. Человек некоторыми своими сторонами «не входит в общество как элемент», он еще нечто [9, с. 107–108]. Это нечто есть «для-себя-бытие», а потому всегда остается надежда на изменение человека или на выбор им такой индивидуальной жизненной стратегии, которая бы, выделяя его среди других, делала его неповторимым, уникальным и необходимым для кого-то ради него самого и не причиняла бы вреда другим людям. Некоторые авторы при этом говорят о необходимости формирования самозависимости, понимаемой как принятие ответственности за себя, забота о себе, становление хозяином собственной жизни, в которой нет места давлению извне, принятию стереотипов, подчинению мнению большинства или давлению другого человека [6].

Создание (конструирование) своей реальности, поиск и утверждение себя в ней, формирование жизненной политики протекает, подчиняясь единственной и универсальной цели и смыслу жизни человека — поиску счастья.

По мнению Р. М. Айдиняна, счастье — это высшая мера удовлетворенности (сиюминутным состоянием, некоторой частью жизни или всей жизнью в целом) вследствие обладания внешними благами и добродетелями [1, с. 32]. Именно высшая мера, иначе это будет не счастье, а удовольствие, наслаждение, радость и т. д.

Что касается внешних благ, то в потребительском обществе могут проявляться две тенденции. Первая состоит в том, что для счастья люди будут стремиться приобретать те вещи, которые соответствуют определенным требованиям в конкретном обществе: стандартам качества жизни, уровню развития производства и научным достижениям, принадлежности к определенному социальному слою и т. д. Они определяют минимальный перечень и качество внешних благ, без которых обычный человек, живя в обществе, не может чувствовать себя не только счастливо, но и комфортно. К примеру, если в начале XX века, чтобы быстро и с удобствами получать информацию, достаточно было иметь радио, то теперь человеку для этого необходим доступ к мировой сети. А компьютер

должен соответствовать по своим техническим параметрам требованиям времени. То же самое можно сказать о качестве медицинского обслуживания, жилья, возможностях получения образования и т. д. Вместе с тем этот минимальный перечень может безгранично расширяться в зависимости от запросов и ресурсов каждого конкретного человека. И это отражает вторую тенденцию: в потребительском обществе с быстро меняющимися моделями вещей, которые определяют серийные вещи, часть людей чувствует необходимость менять вещи как можно быстрее, чтобы «соответствовать», «быть уникальным», побеждать в конкуренции, поддерживать имидж модного, богатого, успешного и т. п.

Однако возникает и еще один вопрос: действительно ли только добродетельный человек может быть счастливым? На этот вопрос нет однозначно ответа. Можно быть добродетельным исключительно в отношении узкого круга родных и близких людей и чувствовать себя совершенно счастливым. Может возникнуть предположение, что люди, лишённые добродетелей, также могут чувствовать себя счастливыми. Например, законченные эгоисты счастливы (по крайней мере, выглядят таковыми), когда могут удовлетворить свои прихоти. То же можно сказать о мошенниках, коррупционерах, чиновниках, бюрократах, политиках — в общем, всех тех, кто победил в конкуренции, используя далеко не нравственные способы. Они кажутся вполне довольными жизнью и собой. По-видимому, здесь происходит подмена понятий «удовлетворенность» и «наслаждение»/«удовольствие». Наслаждение и удовольствие — это чувства, в которые погружен человек, они не требуют рефлексии. А удовлетворенность — отрефлексированное понятие, это осознание и оценка своего состояния.

Данное замечание еще не является полным ответом на поставленный вопрос. Стремление к нравственности, вбирающей в себя добродетели, является такой же неотъемлемой характеристикой человека, как и нарушение нравственности и забвение добродетелей, если они мешают получению выгоды. Проявляется это не только в том, что мы ищем для себя (в друзья, приятели, любимые) людей добродетельных или выделяем их в группе коллег, соседей, знакомых, но и в том, что любой человек стремится и/или имеет трансцендентный опыт деперсонализации. Деперсонализация — это «опыт лиминальности<sup>1</sup> как метафизический опыт свободы» [11, с. 89]. Трансцендентный опыт заключается в приобщении к чему-то большому, «придающему высокий и глубокий смысл твоему существованию» [11, с. 98], он лежит в основе широчайшего спектра человеческой жизни: дружба, любовь, забота, познание, религиозный опыт, озарение, ритуалы, праздники как приобщения к знаменательным датам и событиям и т. д. [11, с. 95] Как видим, в перечень категорий, к которым стремится приобщиться человек, входят и добродетели. Нравственность, мораль как нечто, придающее осмысленность человеческому существованию,

<sup>1</sup> Лиминальность: от *liminality* — переход системы из одного состояния в другое.

всегда будет притягивать к себе и служить основой для оценивания других людей и поступков (что не исключает, кстати сказать, ее изменчивости).

В стремлении обрести трансцендентный опыт приобщения к чему-то, находящемуся над реальностью, вопреки реальности, больше, чем реальность, реализуется та часть человеческого «я», которая не включена в социум, которая и есть «для-себя-бытие». Не может в полной мере препятствовать этому и потребительская культура. Как показывает ряд исследований, у человека имеются индивидуальные устойчивые диспозиции, находящиеся в своих существенных проявлениях вне культуры. С этой точки зрения исследование культуры больше не является документированием того, как культура формирует личность. Вместо этого задается вопрос о том, «как взаимодействие культуры и личностных черт формирует поведение индивидов и социальных групп. На уровне индивида этот подход предполагает, что установки, ценности, привычки и навыки — полный набор адаптационных свойств, развиваемых людьми, — вероятно, отражает вклад как индивида, так и культурного контекста» [16, с. 13].

Конечно, приобщение к добродетели не единственная возможность испытания состояния трансцендентного сознания. Этот путь не самый легкий, и его, видимо, выбирают те, кто имеет определенные склонности (индивидуальные диспозиции). Не является он и обязанностью, ведь «принудительное служение добродетели, сознательное распоряжение актом принятия оказывается несвободой, поскольку нельзя “сделать” совесть, нельзя без веры (здесь не подразумевается вера исключительно в религиозном смысле. — *Т. Ш.*), руководствуясь лишь волевым решением, совершить добродетельный поступок» [10, с. 91]. Другая часть людей может избрать в качестве объекта такого опыта принадлежность к большой корпорации, прикосновение к безграничной власти или путь вхождения в трансцендентальное состояние сознания при помощи определенных средств. В любом случае при выборе объекта приобщения, создании его идеального образа, выборе средств сопричастности к нему имеет место проявление свободы воли.

В постмодернистском дискурсе свобода воли, в соответствии с логикой потребительского общества, рассматривается в связке с приобретением вещей. Признаками свободы является «свободный “ассоциативный” статус идентичности, возможность “покупать”, принимать и избавляться от своего истинного “я”, “быть в движении”» [3, с. 96], а условием индивидуальной свободы выступает «всеобщая потребительская зависимость — универсальная зависимость от покупки — это обязательное условие всей индивидуальной свободы; главным образом, свободы отличаться, иметь идентичность» [3, с. 92]. Свобода воли потребителя реализуется лишь при выборе той или иной вещи. «Подчинение стандартам (позвольте добавить, пластичное и изящно адаптируемое подчинение исключительно гибким стандартам) теперь достигается посредством соблазна и искушения, а не принуждения и проявляется в личине осуществления свободной воли, а не

обнаруживается в форме внешней силы» [3, с. 94]. Таким образом, по мнению разработчиков концепции потребительского общества, индивид в обществе потребления хотя и имеет свободу воли, но она парализована, поскольку все его существо охвачено соблазнами и искушениями, которым он не в состоянии противостоять. Однако даже это потенциально свободное волеизъявление доступно не всем, а только тем, кто имеет средства (ресурсы) для покупки товара. Остальным членам потребительского общества остается лишь жалкое прозябание и постепенная деградация. «Парадоксально, — пишет З. Бауман, — хотя и не неожиданно, что тип свободы, который общество одержимых покупками возвело в высший ранг ценности — свободы, истолкованной прежде всего как богатство потребительского выбора и способность рассматривать любые жизненные решения как потребительский выбор, — оказывает гораздо более разрушительное влияние на невольных очевидцев, чем на тех, для кого она предназначена» [3, с. 97]. Именно эта недоступность возможностей и нехватка ресурсов подталкивает низшие слои населения к девиантности.

В потребительском обществе человек отказывается от действительности [4], бежит от свободы [15]. Знаменитое высказывание Сартра «человек приговорен к своей свободе» в обществе потребления означает: несмотря на то, что человек выбирает свободно, он не волен не выбирать, и этот выбор в любом случае обусловлен тем, что навязывается человеку обществом. Объяснением этому является, по мнению некоторых авторов, то, что «мир европейского рационализма — это механизм, принципиально чуждый свободе, бездушно и внелично противостоящий человеку, который в своем бытии должен подчиняться действию всеобщих законов этого механизма» [14]. Рациональный расчет в поведении и деятельности превращает свободу в необходимость действовать в соответствии с навязанными извне целями по достижению благ цивилизованного общества. Разумность в западной цивилизации означает рациональность, которая совпадает с идеей эффективности как соответствия выбираемых целей потребностям. Однако «следствием абсолютизации такой рациональности является имморализм, негативные аспекты научно-технического прогресса, питающего мизологию <...> и тоталитаризм». Она ведет «к крайностям абстрактного рационализма, чреватого самозванством, самодурством разума и насилием» [13, с. 70–71]. Если нет свободы, то нет и свободы воли, ибо волеизъявлению негде реализоваться. Налицо лапласовский детерминизм, который на уровне проблем человека тождествен фатализму (предопределенности судьбы). Однако данное решение не удовлетворяет многих исследователей, а потому в литературе продолжают поиски ответа на вопрос о свободе и свободе воли.

Наиболее распространено понимание свободы как возможности выбора: целей, средств достижения целей, устройства своей жизни, действий в социуме и т. д. Человек может выбрать зависимость от вещей, а может отказаться от нее (дауншифтинг), может стать зависимым от СМИ, а может вообще не смотреть телевизор, используя это время для более

привлекательных и полезных занятий, может любыми средствами пробиваться вверх по вертикали власти, а может выстраивать горизонтальную карьеру, развивая свое мастерство и умения, и т. д.

Когда появляется возможность выбора, в игру вступает свобода воли. В философии нет однозначного ответа на вопрос о свободе воли. Свободу воли в принципе невозможно уничтожить хотя бы

потому, что само «принятие несвободы свободно» [10, с. 67]. Разумеется, здесь не идет речи о больных людях, страдающих психическими или психологическими нарушениями (например, расстройством волевого контроля или контроля над влечениями). Как невозможно человека лишить свободы воли, так невозможно снять с него моральную ответственность за его поступки и жизнь.

1. Айдинян Р. М. Трактат о счастье. СПб.: Алетейя, 2008. 88 с.
2. Айтматов Ч. Тавро Кассандры. СПб.: Азбука-классика, 2008.
3. Бауман З. Текучая современность. СПб.: Питер, 2008. 240 с.
4. Бодрийяр Ж. Общество потребления. М.: Культурная революция; Республика, 2006. 272 с.
5. Бодрийяр Ж. Система вещей. М.: РУДОМИНО, 2001. 224 с.
6. Букай Х. Я, она, он... и снова я. М.: Изд. дом Мещерякова, 2009. 224 с.
7. Гоффман Э. Представление себя другим // Современная зарубежная социальная психология [Тексты]. М.: Изд-во МГУ, 1984. С. 188–196.
8. Зерзан Дж. Катастрофа постмодернизма [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://lib.babr.ru/?book=3808>. Дата обращения: 20.08.2011.
9. Зиммель Г. Как возможно общество? Человек как враг // Социологический журнал. 1994. № 2. С. 102–119.
10. Кришталева Л. Г. Философия и этика поступка (структура и значение поступка в различных культурно-исторических обстоятельствах — опыт реконструкции). М.: ИФРАН, 2010. 123 с.
11. Тульчинский Г. Л. Деперсонализация // Проективный философский словарь: Новые термины и понятия. СПб.: Алетейя, 2003. С. 89–105.
12. Тульчинский Г. Л. Новая антропология (персонология): Самозванство или личность как автопроект? // Нева. 2010. № 6. С. 140–150.
13. Тульчинский Г. Л. Постчеловеческая персонология. Новые перспективы свободы и рациональности. СПб.: Алетейя, 2002. 677 с.
14. Тульчинский Г. Л. Самозванство. Феноменология зла и метафизика свободы. СПб.: РХГИ, 1996. 412 с.
15. Фромм Э. Бегство от свободы. М.: АСТ, 2009. 256 с.
16. Хофстеде Г., МакКрэй Р. Р. Возвращаясь к обсуждению личности и культуры: связь личностных черт и культурных осей // Социологический журнал. 2010. № 4. С. 9–41.
17. Шипунова Т. В. К динамической модели девиантности в постмодернистском (потребительском) дискурсе // Девиантность в обществе потребления / под ред. Я. И. Гилинского, Т. В. Шипуновой. СПб.: Алеф-Пресс, 2012. С. 25–80.
18. Эпштейн М. Н. Философия тела / М. Н. Эпштейн. Тело свободы / Г. Л. Тульчинский. — СПб.: Алетейя, 2006. — 432 с.

#### References

1. Aydinyan R. M. Traktat o shchast'ye [Treatise on happiness]. St. Petersburg, Aleteya Publ., 2008, 88 p. (In Russian).
2. Aytmatov C. Tavro Kassandry [Cassandra's brand]. St. Petersburg, Azbuka-klassika Publ., 2008, 224 p. (In Russian).
3. Bauman Z. Tekuchaya sovremennost' [Liquid modernity]. St. Petersburg, Piter Publ., 2008, 240 p. (In Russian).
4. Baudrillard J. Obshchestvo potrebleniya [Consumer society]. Moscow, Kul'turnaya revolyutsiya Publ., Respublika Publ., 2006, 272 p. (In Russian).
5. Baudrillard J. Sistema veshchey [System-of-things]. Moscow, RUDOMINO Publ., 2001, 224 p. (In Russian).
6. Bukay H. Ya, ona, on... i snova ya [Me, she, he... and me again]. Moscow, Meshcheryakov Publ., 2009, 224 p. (In Russian).
7. Goffman, E. Predstavlenie sebya drugim [The presentation of self in everyday life]. Sovremennaya zarubezhnaya sotsial'naya psikhologiya — Modern Foreign Social Psychology. Moscow, MSU, 1984, pp. 188–196 (In Russian).
8. Zerzan, J. Katastrofa postmodernizma [The catastrophe of postmodernism] (In Russian). Available at: <http://lib.babr.ru/?book=3808> (accessed 20.08.2011).
9. Simmel G. Kak vozmozhno obshchestvo? Chelovek kak vrag [How is society possible? Man as an enemy]. Sotsiologicheskii zhurnal — Sociological Journal, 1994, no. 2, pp. 102–119 (In Russian).
10. Krishtaleva L. G. Filosofiya i etika postupka (struktura i znachenie postupka v razlichnykh kul'turno-istoricheskikh obstoyatel'stvakh — opyt rekonstruktsii) [Philosophy and ethics of an act (structure and meaning of the act in various cultural and historical circumstances — experience of reconstruction)]. Moscow, IFRAN Publ., 2010, 123 p. (In Russian).
11. Tul'chinskiy G. L. Depersonalizatsiya [Depersonalization]. Proektivnyy filosofskiy slovar' — terminy i ponyatiya — Projective philosophical dictionary: new terms and concepts. St. Petersburg, Aleteya Publ., 2003, pp. 89–105 (In Russian).
12. Tul'chinskiy G. L. Novaya antropologiya (personologiya): samozvanstvo ili lichnost' kak avtoproekt? [New anthropology (personology): imposture or personality as an auto-project?]. St. Petersburg, Neva, 2010, no. 6, pp. 140–150 (In Russian).
13. Tul'chinskiy G. L. Postchelovecheskaya personologiya. Novye perspektivy svobody i ratsional'nosti [Post-human personology. New perspectives of freedom and rationality]. St. Petersburg, Aleteya Publ., 2002, 677 p. (In Russian).

14. *Tul'chinskiy G. L.* Samozvanstvo. Fenomenologiya zla i metafizika svobody [Imposture. Phenomenology of evil and metaphysics of freedom]. St. Petersburg, RGHI Publ., 1996, 412 p. (In Russian).
15. *Fromm E.* Begstvo ot svobody [Escape from freedom]. Moscow, AST Publ., 2009, 256 p. (In Russian).
16. *Hofstede G., McCrae R. R.* Vozvrashchayas' k obsuzhdeniyu lichnosti i kul'tury: svyaz' lichnostnykh chert i kul'turnykh osey [Personality and culture revisited: linking traits and dimensions of culture]. *Sotsiologicheskiy zhurnal — Sociological Journal*, 2010, no. 4, pp. 9–41 (In Russian).
17. *Shipunova T. V.* K dinamicheskoy modeli deviantnosti v postmodernistskom (potrebitel'skom) diskurse [On dynamic model of deviance in the postmodern (consumer) discourse] *Deviantnost' v obshchestve potrebleniya — Deviance in the consumer society*. Gilinskiy Y. I., Shipunova T. V. (Eds.). St. Petersburg, Alef-Press Publ., 2012, pp. 25–80 (In Russian).
18. *Epstein M. N.* Filosofiya tela [The philosophy of body]. St. Petersburg, Aleteya Publ., 2006, 432 p. (In Russian).

**РАСКИН ВАДИМ НАУМОВИЧ**

кандидат психологических наук,  
доцент кафедры прикладной социальной психологии и конфликтологии  
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
v-raskin@yandex.ru

**VADIM RASKIN**

*Cand.Sc. (Psychology), Associate Professor, Department of Applied Social Psychology and Conflictology,  
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work*

УДК 159.9

**САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ: ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ И ЕГО НАГЛЯДНОЕ  
ПРЕДСТАВЛЕНИЕ В ТРЕНИНГЕ САМОПРЕЗЕНТАЦИИ**

**SELF-PRESENTATION: ITS DEFINITION AND CLEAR VISUALIZATION  
IN SELF-PRESENTATION TRAINING**

*АННОТАЦИЯ. В статье анализируется роль определения основного понятия тренинга — самопрезентации — как одного из условий эффективности его проведения и предлагается наглядное представление процесса самопрезентации.*

*АБСТРАКТ. The article analyzes the role of defining basic concepts of self-presentation training as a condition for its effective implementation. A clear visualization of self-presentation process is presented.*

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: самопрезентация, управление впечатлением, сотрудничество, Self, убеждающая самопрезентация.*

*KEY WORDS: self-presentation, experience management, cooperation, Self, persuasive self-presentation.*

Для проведения коммуникативного тренинга, в частности тренинга самопрезентации, важно сформулировать определение основного понятия тренинга таким образом, чтобы оно: 1) указывало на технологию работы с участниками, давало возможность диагностировать и анализировать их поведенческие проявления; 2) помогало структурировать процесс проведения тренинга, определяло бы его логику и этапы.

В литературе приводятся следующие определения самопрезентации.

**Самопрезентация** (англ. *self-presentation*) — акт самовыражения в процессе общения, направленный на создание определенного впечатления о себе у аудитории, в качестве которой может выступать как отдельный человек, так и группа людей [5].

В приведенном определении, как и в англоязычной литературе, используется понятие «управление впечатлением».

**Самопрезентация** (*self-presentation*) — акт самовыражения и поведения, направленный на то, чтобы создать у окружающих и у самого себя благоприятное впечатление [3].

**Самопрезентация** (*self-presentation*) — процесс, посредством которого мы стараемся контролировать впечатления, возникающие о нас у других людей; синоним — управление впечатлением о себе [9].

В оксфордском толковом словаре приводится более развернутое и, на мой взгляд, более технологичное определение. **Самопрезентация** (*self-presentation*) — буквально процесс представления себя в отношении социально и культурно принятых способов действия и поведения. Процесс самопрезентации основывается на использовании определенных стратегий, применяемых для того, чтобы формировать мнение других о себе [10].

Ключевые слова в данном случае — «использование определенных стратегий». Данное определение более пригодно для ведения тренинга самопрезентации, так как нацеливает участников на работу по осознанию используемых ими стратегий, с помощью которых они добиваются поставленных целей, управляя впечатлением партнеров.

Учитывая сказанное, сформулирую свое рабочее (т. е. пригодное для диагностики и анализа поведения в процессе общения) определение самопрезентации. **Самопрезентация** — процесс предъявления себя (внешности, намерений, потребностей, личных и деловых качеств) для достижения своих целей, осуществляющийся через управление впечатлением партнера посредством использования (осознанно или неосознанно) определенной стратегии взаимодействия.

Кроме этого основного определения приведу другое возможное определение процесса

самопрезентации с позиции и в терминах гештальт-подхода. **Самопрезентация** — процесс установления границы (осознаваемой или неосознаваемой, проницаемой или жесткой) между собой и партнером через выяснение того, кто для вас ваш партнер: 1) свой — чужой (друг — враг, неопасный — опасный); 2) он сильнее — слабее (главный — подчиненный, выше — ниже).

Как следует из приведенных определений, для тренинга самопрезентации особо важной является работа над осознанием каждым участником характерной для него стратегии взаимодействия и проработка других возможных стратегий, более конструктивных в тех или иных ситуациях.

Э. Джонс и Т. Питтман предложили одну из первых классификаций стратегий самопрезентации, основанную на целях и тактиках, которые используют люди в общении с окружающими. Для оказания влияния в межличностных отношениях человек преследует следующие цели [10]:

1) понравиться, казаться привлекательным (основная тактика — угождать другим, льстить, соглашаться, предъявлять социально-одобряемые качества);

2) казаться компетентным (продвигать себя через демонстрацию эрудированности, компетентности);

3) казаться морально безупречным, примерным (демонстрация духовного превосходства, стремление обсуждать и осуждать других людей, стремление служить примером для других людей);

4) казаться опасным (запугивать, угрожать, демонстрировать силу);

5) казаться слабым (демонстрация слабости, просьбы о помощи и сострадании).

К последней стратегии можно отнести описанную М. Селигманом тактику выученной беспомощности, которая состоит в том, что человек умышленно изображает неспособность к требуемым от него действиям в расчете на то, что окружающие люди оставят его в покое или помогут [3]. К ней же может быть отнесена и тактика ложной скромности, которая повышает позитивность образа человека в той среде, где ценится самоограничение. Хотя та же тактика в среде, где ценится самопродвижение, открытое предъявление своих успехов и способностей, будет иметь противоположный эффект.

Не вдаваясь в детали, перечисленные стратегии можно объединить в четыре группы [8]:

- выигрыш (*WIN — LOSE*, я выигрываю — ты повинешься или проигрываешь, традиционное авторитарное руководство);

- проигрыш, уступка (*LOSE — WIN*, я соглашаюсь, уступаю, подчиняюсь, чтобы ты мне не навредил);

- компромисс (оба получают меньше, чем хотели, зато договариваются);

- сотрудничество (*WIN — WIN*, выигрываем оба; можем получить больше, чем каждый в одиночку).

В разных ситуациях общения могут быть эффективны самопрезентации, реализующие разные из перечисленных стратегий. Но при этом важно, чтобы используемые стратегии были осознаваемы и, следовательно, управляемы. По большей

же части стратегии на выигрыш и на проигрыш импульсивны, рефлекторны, исходят из детских установок на победу, односторонний выигрыш или послушание, подчинение. В своих истоках эти установки соответствуют двум базовым эмоциям индивидуального выживания — страху и гневу, препятствующим установлению партнерских отношений. При неуправляемом, неконтролируемом процессе самопрезентации с большой вероятностью запускаются драйверы [1]: «Будь сильным!», «Будь совершенным!», «Угоди мне!», «Угоди другому!», «Поторапливайся!». В этом случае процесс самопрезентации сводится к решению двух проблем во взаимоотношениях с партнером: безопасности (свой — чужой) и власти (выше — ниже), что препятствует конструктивному ходу дальнейшего общения и решению содержательных вопросов.

Цель тренинга самопрезентации — обучение участников технологии, направленной на сотрудничество, психологическое равенство. Наиболее конструктивной в большинстве ситуаций взаимодействия является стратегия сотрудничества. Она же является и точкой отсчета, по отношению к которой контролируемые отклонения могут быть и другие стратегии (в случае их адекватности конкретным ситуациям).

Стратегии сотрудничества соответствует состояние уверенности, включающее «отделение партнера от проблемы» [8], установку «я — ОК, ты — ОК» [1] и внешне проявляющееся в форме двухфазного поведения [6; 7]. Такое понимание сотрудничества позволяет добиться приемлемой полноты описания феномена самопрезентации и сформулировать технологию ее эффективного проведения в точных поведенческих терминах.

В теоретических построениях и практике ведения тренинга встает вопрос о временных параметрах самопрезентации. Если самопрезентация — управление впечатлением, то это управление происходит в течение всего процесса общения, но с особой силой в начале [4] и конце (постулат Штирлица) взаимодействия. Причиной важности начала и окончания процесса общения является больший удельный вес в начале и конце взаимодействия личностной составляющей, чем деловой. На рис. 1 представлена схема самопрезентации, иллюстрирующая сказанное.

Как следует из представленной схемы, самопрезентация (в узковременном значении) является личностно-ориентированной преднастройкой для основной деловой части взаимодействия, в которой продолжает поддерживаться уже созданное впечатление, оно окончательно закрепляется в конце взаимодействия.

Более глубокий анализ структуры и процесса самопрезентации должен включать не только презентацию себя в узком значении этого феномена, т. е. как презентацию имиджа, его соответствия содержательной стороне, цели самопрезентации, но и реализацию той или иной установки на взаимодействие с партнером. Следует рассматривать «я» и как «я» телесное, имидж, и как мысли, интересы, потребности, намерения, желания человека. В гештальт-подходе это единство телесного,

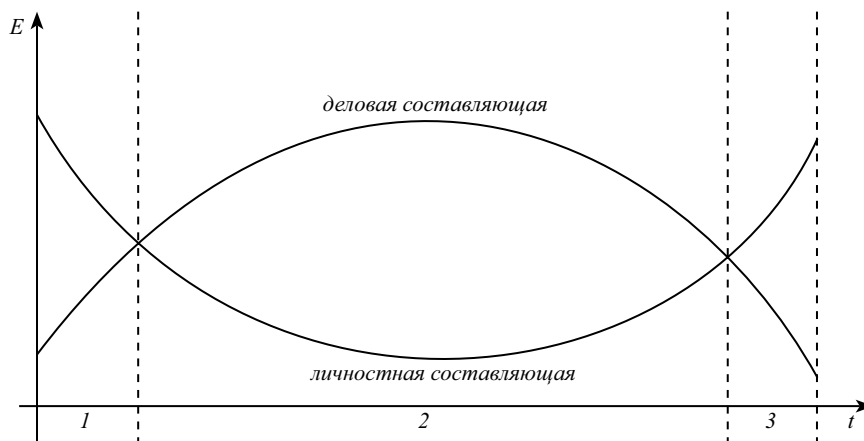


Рис. 1. Этапы общения

1 — самопрезентация в узком значении (вступление в контакт — создание и управление впечатлением); 2 — деловая часть общения (реализация цели общения, включающая поддержание впечатления); 3 — выход из контакта (закрепление впечатления); E — объем личной и деловой составляющих взаимодействия; t — ось времени

психического и духовного обозначается термином *Self* — то, как человек представлен «на границе контакта» между индивидом и социальной средой, совокупность событий на этой «границе» [2].

В процессе самопрезентации *Self* можно рассматривать как временной срез (здесь и теперь) идентичности, в котором у человека актуализируются эмоции и мысли по поводу того: 1) какие чувства я вызываю, что обо мне думают, 2) что я чувствую и думаю о партнере, 3) что я чувствую и думаю о себе. Требования, предъявляемые к человеку в ходе самопрезентации, являются или могут восприниматься им как неприятие со стороны другого, как вызов его идентичности, что может спровоцировать «здесь и теперь кризис идентичности» — падение самооценки и неопределенность, путаницу его ролевых позиций.

В этом случае первоначальная цель самопрезентации — управление впечатлением партнера для реализации своей цели — теряется. Человек сосредотачивается на переживаниях по поводу своей неумелости, неспособности взять под контроль процесс взаимодействия. Это ведет к нарушению спонтанности, потере способности управлять своим поведением и делать осознанный, конструктивный выбор.

Основная задача тренинга — увеличение вариативности поведения участников в значимых для них ситуациях, увеличение числа ответных реакций на возможные в этих ситуациях вызовы, умение делать осознанный выбор. Специальная же задача тренинга самопрезентации — увеличение разнообразия поведения с целью убеждения партнера в ценности своей личности и своего предложения, услуги, просьбы. Надо успешно представить партнеру не только свой имидж, но и создать в его представлении позитивный образ своей услуги, образ цели своего убеждения, просьбы. Этот образ призван вызвать у партнера эмоции, чувства и мысли, побуждающие его согласиться с вами, пойти на встречу вашему предложению.

### Убеждающая самопрезентация

В процессе самопрезентации важно уметь излагать свою точку зрения убедительно и кратко, так, чтобы партнер не только понял, осознал разумность вашей позиции, но и принял ее. Для этого сообщение должно быть:

- аргументировано (чтобы партнер понял вас),
- кратко (чтобы партнер не потерял интерес),
- обращено к чувствам партнера, содержать «изюминку» — образ, метафору, задевающие его интеллект и эмоции (чтобы партнер не только понял, но и принял ваше предложение, просьбу).

В качестве модели презентации себя и своего намерения в форме краткого убеждающего обращения может служить алгоритм, изображенный на рис. 2.

Как правило, приведенный алгоритм краткого обращения, составляющие его блоки не вызывают возражений и принимаются участниками тренинга в качестве модели убеждающего воздействия с оговоркой, что те или иные этапы алгоритма можно поменять местами или вовсе опустить, если этого требует конкретное содержание самопрезентации.

Трудности в понимании и применении чаще всего вызывает «изюминка», которая не поддается простой алгоритмизации и в которой больше всего проявляется творчество, фантазия и оригинальность мышления. Для лучшего понимания смысла и возможного строения «изюминок» приведу конкретные примеры. В первом из приведенных ниже двух фрагментов слушателя побуждают сделать благотворительный взнос на содержание бездомных животных, во втором — участвовать в охране общественного порядка в своем районе.

1. *Представьте, что вы одиноки, что вас мучает голод, вы стоите на бетонной мостовой, вас окружают многоэтажные бетонные дома, все окна и двери которых закрыты, вы слышите подозрительные, опасные звуки, голоса... Все опасно, безнадежно, вам не от кого ждать помощи... Вот так чувствует себя брошенная собака или кошка.*

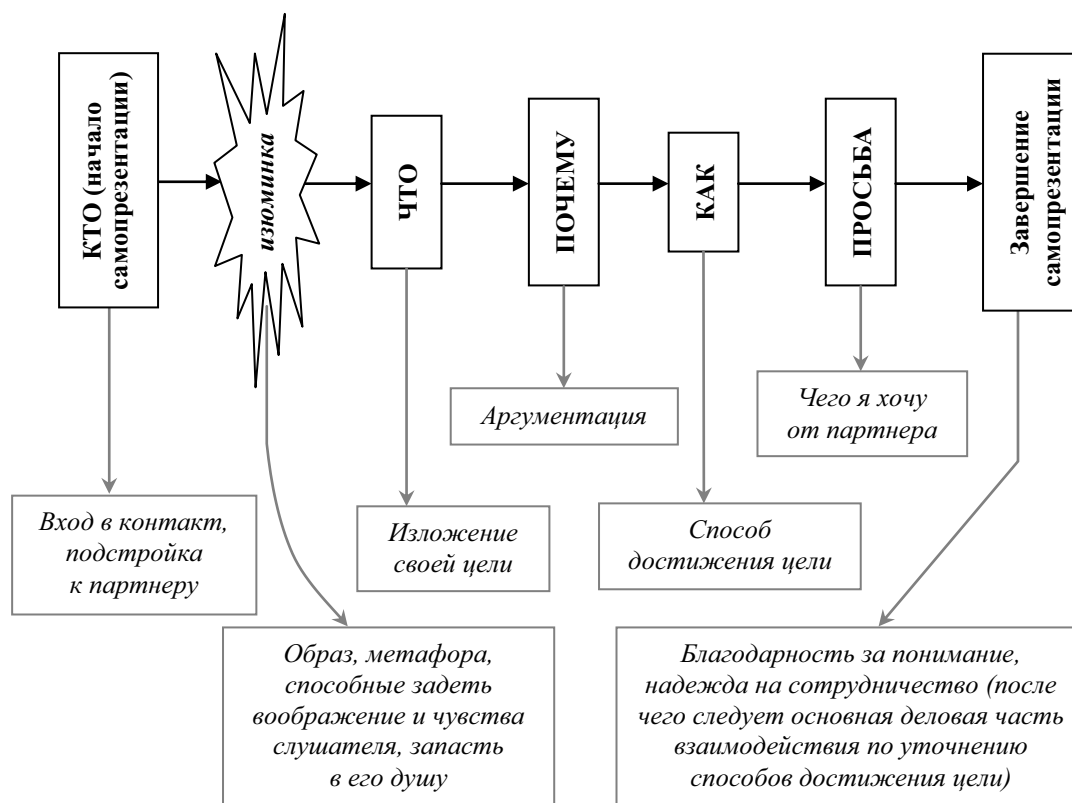


Рис. 2. Структура убеждающей самопрезентации

2. Представьте себе, что сейчас поздний вечер, а ваш ребенок еще не вернулся домой, хотя и обещал вернуться уже час назад. Но вы не волнуетесь, ведь на улице всё спокойно, прохожие здороваются и улыбаются друг другу, так что ничего плохого с вашим ребенком не случится... Вы хотите, чтобы так было? Мы тоже.

Основная ошибка убеждающего чаще всего состоит в том, что он старается уговорить другого, уломать его, заставить принять свою точку зрения, используя стратегию взаимодействия «выигрыш — проигрыш». Предлагаемая же структура убеждающей самопрезентации

способствует активизации стратегии сотрудничества «выигрыш — выигрыш», побуждая участников воздействовать на образную и эмоциональную сферы партнера, убеждать, опираясь на его добрую волю и здравый смысл. Приемы неконструктивных, непартнерских воздействий следует выявить, обозначить и проанализировать для того, чтобы по возможности их избежать.

Приведенные определения самопрезентации и ее наглядное представление позволяют лучше структурировать процесс и содержание тренинга самопрезентации, проигрывая и анализируя значимые для участников тренинга ситуации.

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. К.: PSYLIB, 2004. 302 с.
2. Лебедева Н., Иванова Е. Путешествие в Гештальт: теория и практика. СПб.: Речь, 2004. 560 с.
3. Майерс Д. Социальная психология. СПб.: Питер, 1998. 688 с.
4. Меграбян А. Психодиагностика невербального поведения. СПб.: Речь, 2001. 223 с.
5. Психология общения. Энциклопедический словарь / ред. А. А. Бодалева. М.: Когито-Центр, 2011.
6. Раскин В. Н. Тренинг конструктивного взаимодействия. СПб.: СПбГИПСР, 2003. С. 224–234.
7. Раскин В. Н. Тренинг уверенного поведения / под ред. Е. В. Змановской. СПб.: СПбГИПСР, 2011. С. 85–96.
8. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. М.: Наука, 1992. 160 с.
9. Чалдини Р., Ке́нрик Д., Нейберг С. Социальная психология. Пойми себя, чтобы понять других. М.: Олма-пресс, 2002. 333 с.
10. Шкуратова И. П. Самовыражение личности в общении // Психология личности: учеб. пособие / под ред. П. Н. Ермакова, В. А. Лабунской. М.: ЭКСМО, 2007. С. 241–265.

#### References

1. Berne, E. Igra v kotorye igrayut lyudi: psikhologiya chelovecheskikh otnosheniy [Games people play: the psychology of human relationship]. PSYLIB Publ., 2004, 302 p. (In Russian).
2. Lebedeva N., Ivanova E. Puteshestvie v Geshtalt: teoriya i praktika [A journey to Gestalt: theory and practice]. St. Petersburg, 2004, 560 p. (In Russian).

3. *Myers, D.* Sotsial'naya psikhologiya [Social psychology]. St. Petersburg, 1998, 688 p. (In Russian).
4. *Megrabyan A.* Psikhodiagnostika neverbal'nogo povedeniya [Psychodiagnosics of non-verbal behavior]. St. Petersburg, Rech' Publ., 2001, 223 p. (In Russian).
5. Psikhologiya obshcheniya. Entsiklopedicheskiy slovar' [Psychology of communication. Encyclopedic dictionary]. Ed. by Bodaleva A. Moscow, Kogito-Tsentr Publ., 2011, 293 p. (In Russian).
6. *Raskin V. N.* Trening konstruktivnogo povedeniya [Constructive interaction training]. St. Petersburg, 2003, pp. 224–234 (In Russian).
7. *Raskin V. N.* Trening uveren'nogo povedeniya [Confident behavior training]. Ed. by Zmanovskaya E. V. St. Petersburg, 2011, pp. 85–96 (In Russian).
8. *Fischer, R., Ury, W. L.* Put' k soglasiyu ili peregovory bez porazheniya [Getting to Yes: negotiating agreement without giving in]. Moscow, Nauka Publ., 1992, 160 p. (In Russian).
9. *Cialdini, R. B., Kenrick D. T., Neuberg, S. L.* Sotsial'naya psikhologiya. Poymi sebya, chtoby ponyat' drugikh [Social psychology: unraveling the mystery]. Moscow, Olma-press Publ., 2002, 333 p. (In Russian).
10. *Shkarutova I. P.* Samovyrazhenie lichnosti v obshenii. Psikhologiya lichnosti [Individual self-expression in communication. Psychology of personality]. Ermakova P. N., Labunskaya V. A. eds. Moscow, EKSMO Publ., 2007. pp. 241–265 (In Russian).

**МУСИНА ВЕРА ПЕТРОВНА**

кандидат психологических наук, доцент кафедры общей и дифференциальной психологии  
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
psychologies05@mail.ru

**VERA MUSINA**

Cand.Sc. (Psychology), Associate Professor, Department of General and Differential Psychology,  
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work

УДК 159.2

**ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СРЕДЕ  
(НА ПРИМЕРЕ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ)**

**PREVENTING CONFLICTS IN PROFESSIONAL ENVIRONMENT  
(BASED ON EXPERIENCE OF MEDICAL WORKERS)**

*АННОТАЦИЯ.* Рассматриваются особенности конфликтов и эффективные методы их профилактики в медицинской организации. Представлены разработанная и апробированная автором анкета для выявления отношения к конфликтам сотрудников учреждения и программа психологической профилактики. Подтверждается, что социально-психологический тренинг является эффективным способом профилактики конфликтов в профессиональной среде.

*ABSTRACT.* The article discusses characteristics of conflict and effective methods of its prevention in health organizations. A questionnaire to identify the attitudes of staff to conflicts and a psychological prevention program, developed and tested by author, are presented. Social and psychological training is proved to be an effective way to prevent conflicts in a professional environment.

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:* конфликты в профессиональной среде, программа психологической профилактики, социально-психологический тренинг, анкета.

*KEY WORDS:* conflicts in a professional environment, psychological prevention program, social and psychological training, questionnaire.

Конфликты — неотъемлемая часть современной социальной жизни. В психологических исследованиях, посвященных конфликтам, проблема профилактики и их разрешения анализируется мало. Условия работы врача связаны с большими эмоциональными перегрузками, частыми стрессовыми ситуациями, и соответственно от него требуются особые качества — устойчивые навыки конструктивного поведения при конфликте. Цель нашего исследования — определение эффективности составленного нами социально-психологического тренинга как средства улучшения социально-психологического климата в профессиональном медицинском коллективе, в том числе и профилактика конфликтов. Были выбраны следующие инструменты анализа: анкета об отношении к конфликтам в организации (авторская разработка, представлена в приложении 1), социометрия (Дж. Морено), тест Розенцвейга, методика изучения социально-психологического климата в организации (О. С. Михалюк и А. Ю. Шальто), анкета для изучения климата в организации (Л. Н. Лутошкин). Исследование проводилось в поликлинике для взрослых, испытуемыми стали врачи и медицинские сестры с высшим и средним образованием

(15 человек, семь мужчин и восемь женщин в возрасте 25–47 лет).

Итак, опрос по анкете показал следующее. Если, по мнению большинства сотрудников, конфликты в организации происходят несколько раз в месяц (75%), то, по мнению руководителя, — раз в две-три недели. Такая разница в ответах руководителя и коллектива, возможно, объясняется тем, что не все конфликты очевидны руководителю. Если большинство сотрудников считает, что конфликты в организации вызваны их личностными особенностями (55%) и условиями работы (42%), то, с точки зрения руководителя, — только условиями работы. В данном случае вполне вероятно, что руководитель более конструктивно подходит к оценке причин возникающих конфликтов, чем сотрудники. По мнению большинства коллектива, конфликты в организации разрешаются приказом руководителя (56%), у руководителя такое же мнение. В конфликтной ситуации искать компромиссное решение склонны 42% сотрудников либо уступать интересам партнера — 28%, а руководитель склонен отстаивать свои интересы и интересы организации. С позиции большинства сотрудников, конфликты в организации скорее вредны, чем полезны (45%),

Данные корреляционного анализа

Показатель 1	Показатель 2	Коэффициент корреляции	Значимость различий
Оценка климата в организации	Экстрапунитивные реакции	-0,52	p<0,05
Социометрический статус	Оценка климата в организации	0,533	p<0,05
Социометрический статус	Экстрапунитивные реакции	-0,63	p<0,05

а руководитель полагает, что скорее полезны, чем вредны; разницу во мнениях можно объяснить тем, что руководитель за счет возникновения конфликта получает возможность выявить не лежащие на поверхности обстоятельства, негативно влияющие на работу. Среди вероятных деструктивных последствий конфликта сотрудники называют нарушения отношений в коллективе, возможные штрафы и увольнения, потерю интереса к работе, недовольство начальства, плохой результат работы. Из мер, которые необходимы для предотвращения конфликтных ситуаций, сотрудники выделили улучшение условий труда, информированности в коллективе, сплоченности коллектива, корпоративные мероприятия, тренинги для сотрудников.

По данным социометрии, в группе присутствуют два лидера, три аутсайдера. Обнаружено четыре микрогруппы работников. Количество контактов в группе невелико. Так же четко прослеживается тенденция разделения на группы.

В коллективе по результатам теста Розенцвейга есть тенденция к экстрапунитивному реагированию (50%), в меньшей степени испытуемым свойственны импунитивные (33,3%) и практически не свойственны интропунитивные реакции (16%). Иными словами, испытуемые в конфликтной ситуации склонны

предъявлять повышенные требования к окружающим, обвинять окружающих, перекладывать ответственность в конфликтной ситуации на окружающих либо на обстоятельства, они не склонны предпринимать действия по выходу из ситуации.

Социально-психологический климат в организации оценивается испытуемыми в целом как благоприятный.

По результатам корреляционного анализа по Т-критерию Стьюдента (см. табл. 1) можно заключить, что сотрудники, оценивающие уровень психологического климата в коллективе как невысокий, не принимаются в коллективе ( $r=0,533$ ;  $p<0,05$ ); работники с преобладающими экстрапунитивными реакциями склонны низко оценивать уровень психологического климата в коллективе ( $r=-0,52$ ;  $p<0,05$ ), и они не принимаются в коллективе ( $r=-0,63$ ;  $p<0,05$ ).

При изучении гендерных особенностей (см. рис. 1) обнаружилось следующие данные: количество контактов у женщин по сравнению с мужчинами больше на 31%. Также женщины превосходят мужчин по количеству происходящих в месяц конфликтов на 34%, а по склонности искать компромисс на 27%. У женщин по сравнению с мужчинами чаще на 32% условия работы являются причиной

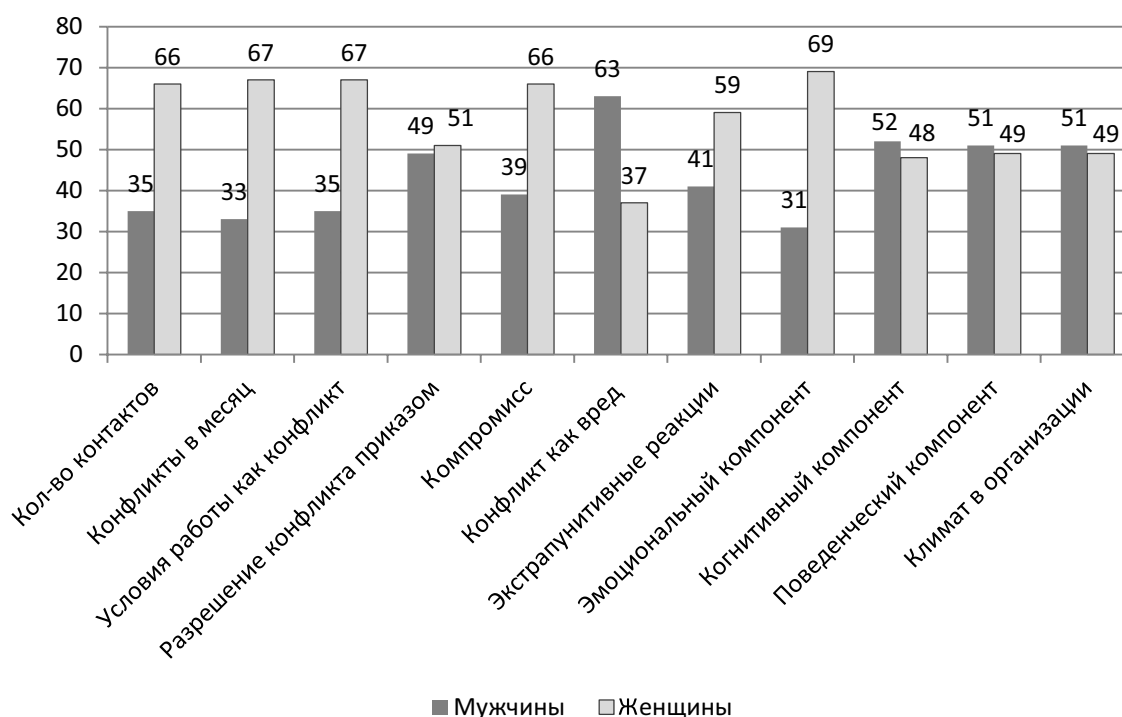


Рис. 1. Гендерные различия показателей до проведения тренинга (в %)

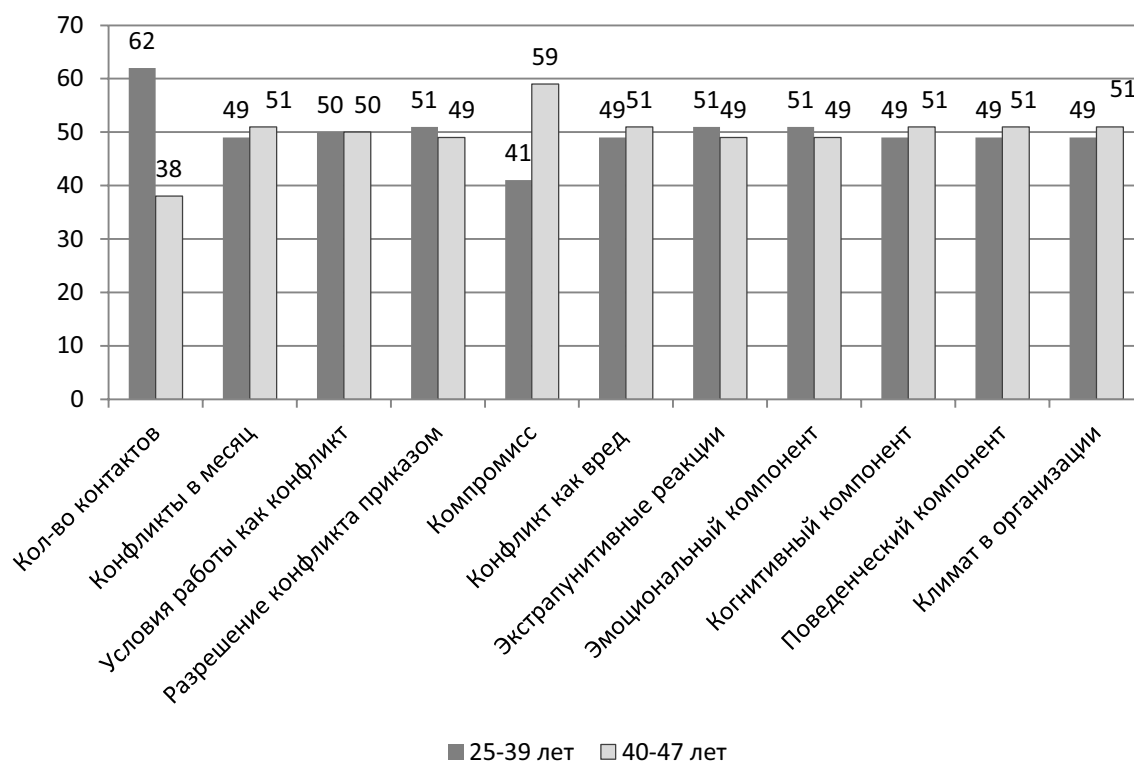


Рис. 2. Возрастные различия показателей до проведения тренинга (в %)

конфликта. Больше число мужчин (на 25%, чем женщин) считает, что конфликт скорее вреден, чем полезен. Экстрапунитивные реакции ближе женщинам на 18%. Эмоциональный компонент у женщин больше, чем у мужчин на 38%.

Исследование возрастных различий показало (рис. 2): испытуемые зрелого возраста на 24% реже контактируют по сравнению с молодежью, а также более склонны искать компромисс (на 19%).

Таким образом, согласно полученным данным этот коллектив нуждается в проведении тренинга, который направлен на изменение поведения сотрудников в конфликтной ситуации, а именно на снижение экстрапунитивных реакций и увеличение интропунитивных.

Нами составлена программа тренинга по формированию навыков конструктивного поведения при конфликте. Цель тренинга — предоставление возможности участникам тренинга научиться конструктивному взаимодействию в конфликтных ситуациях.

Задачи тренинга: обучить методам позитивного разрешения конфликтных ситуаций; помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтности, сплотить коллектив, развить умения и навыки командного взаимодействия [1; 2; 3].

Контингент: медицинские работники (врачи, медсестры). Состав групп: 15 человек (врачи, медсестры). Тренинг рассчитан на 18 часов (шесть встреч по 3 часа каждая). Форма проведения: занятия проходили как традиционный семинар-тренинг, чередовались изложение проблемного материала, обсуждение его и закрепление в виде разнообразных тренинговых мероприятий. К особенностям занятий по данной программе можно отнести следующее:

использование видеоаппаратуры для записи эпизодов тренинга и учебных видеоматериалов; выдача вспомогательных печатных материалов. По ходу обсуждения каждой темы проводится деловая игра или упражнения для отработки и закрепления полученных навыков. Средством решения задач тренинга служат групповые дискуссии, ролевые игры, психогимнастика. Именно эти приемы позволяют достичь цели тренинга, в их основе лежит активный, исследовательский характер поведения участников. Так, в ходе групповой дискуссии участники обучаются умению управлять групповым процессом обсуждения проблемы, а также выступать в роли рядового участника дискуссии: коммуникатора, генератора идей, эрудита и т. д. В процессе такой активной работы приобретается целый ряд групповых коммуникативных навыков. В ролевой игре упор уже делается на межличностное взаимодействие. Высокая обучающая ценность ролевой игры признается многими психологами. Участники «проигрывают» роли и ситуации, значимые для них в реальной жизни. При этом игровой характер освобождает от практических последствий их разрешения, что раздвигает границы поиска способов поведения, дает простор для творчества. Следующий за игрой тщательный психологический анализ, осуществляемый группой совместно с тренером, усиливает обучающий эффект. Нормы и правила социального поведения, стиль общения, разнообразные коммуникативные навыки, приобретенные в ролевой игре и скорректированные группой, становятся достоянием личности и с успехом переносятся в реальную жизнь. Несомненным позитивным моментом игровых упражнений является возможность получить оценку своего поведения со стороны, сравнить себя с окружающими и скорректировать свое общение.

Психогимнастика включает разнообразные упражнения, направленные на формирование комфортной групповой атмосферы, изменение состояния участников группы, а также на тренировку различных коммуникативных свойств.

После проведения тренинга социометрия показала значительное увеличение количества контактов в группе, отсутствие четких лидеров и изолированных индивидов, контакты носят взаимный характер, общение происходит в группе в целом, уменьшилось разделение на группы.

Повысилось количество интропунитивных реакций за счет уменьшения экстрапунитивных: сотрудники стали в меньшей степени перекладывать ответственность на окружающих, больше прилагать собственных усилий для разрешения конфликтной ситуации.

После проведения тренинга члены коллектива оценивают социально-психологический климат как более благоприятный, в большей степени оценивают обстановку в коллективе как доброжелательную. У сотрудников после проведения тренинга снизился показатель «частота возникновения конфликтов».

Если до тренинга более половины членов коллектива называли личностные особенности сотрудников в качестве причин конфликта, то после эта величина снизилась до четверти.

До проведения тренинга 33% сотрудников (пять человек) считали, что конфликт вреден, после прохождения тренинга это полагает 6,3% (один человек), а по мнению 25%, конфликт скорее полезен, чем вреден, хотя до тренинга так никто не думал. Такие изменения связаны с тем, что сотрудники научились конструктивному взаимодействию в ситуации конфликта и само понимание конфликта для них стало конструктивным.

Если до тренинга компромиссное решение искали только 42%, то после тренинга — 55%; искали пути сотрудничества до тренинга 14% сотрудников, после — 27%; отстаивали свои интересы до тренинга 14%, а после — 6,3%.

До проведения тренинга 56% сотрудников отмечало, что большинство конфликтов разрешается путем приказаний руководителя, а после — 72% сотрудников полагают, что это делается за счет переговоров.

Количество контактов у мужчин и у женщин возросло в равных долях. Мужчины и женщины в равной степени теперь более склонны искать компромисс в конфликтной ситуации на 28%. Количество

конфликтов у женщин в месяц снизилось на 34%, у мужчин — на 14%. Женщины стали чаще (на 28%) считать, что конфликт скорее вреден, чем полезен. У женщин произошло снижение доли экстрапунитивных реакций при разрешении конфликтов.

Исследование изменения возрастных особенностей испытуемых после проведения тренинга показало, что испытуемые 40 лет и старше стали контактировать чаще на 11%, а молодые на 10% больше искать компромисс.

При сопоставлении показателей испытуемых, измеренных до и после формирующего эксперимента, по Т-критерию Вилкоксона нами обнаружены достоверные различия по показателям «количество контактов» ( $p < 0,01$ ) и «климат в организации» ( $p < 0,0006$ ). По остальным показателям достоверных различий не выявлено.

Таким образом, в результате формирующего эксперимента произошло снижение показателей характеристик, способствующих возникновению конфликтов, и в целом климат в коллективе оценивается как более благоприятный, чем до тренинга. Но работу необходимо продолжать, чтобы решить оставшиеся проблемы.

Результаты эксперимента дают нам основание рекомендовать тренинг в качестве оптимальной формы обучения навыкам конструктивного поведения при конфликте сотрудникам данного медицинского центра и других профессиональных медицинских организаций. Выполнение сотрудниками этой рекомендации постепенно снизит количество конфликтных ситуаций и риск обострения конфликтов, улучшит психологический климат в организации, повысит эффективность коммуникаций. Позитивные изменения благоприятно отразятся на деятельности организации. Кроме того, можно рекомендовать данную программу тренинга как необходимую сотрудникам организации и для личного развития, и для профессионального, поскольку полученные навыки могут отрабатываться в процессе повседневного профессионального общения. Важно учитывать то, что программа носит комплексный характер: она включает в себя как информационную составляющую (лекции, семинары), так и эмоциональную (совместная эмоционально-насыщенная деятельность, групповая рефлексия, обратная связь с участниками). Помимо этого требуется практическое закрепление знаний и приобретенных навыков (тренинговые упражнения, ролевые игры).

1. Авидон И., Гончукова О. Тренинги взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения. СПб.: Речь, 2008.
2. Платонов Ю. П. Психология конфликтного поведения. СПб.: Речь, 2009.
3. Редлих А., Миронов Е. Модерация конфликтов в организации. СПб.: Речь, 2009.

#### References

1. Avidon I., Gonchukova O. Trening vzaimodeystviya v konflikte [Training on interaction in conflict]. St. Petersburg, Rech' Publ., 2008, 192 p. (In Russian).
2. Platonov U. Psikhologiya konfliktного povedeniya [Psychology of a conflict behavior]. St. Petersburg, Rech' Publ., 2009, 544 p. (In Russian).
3. Redlikh A., Mironov A. Moderatsiya konfliktov v organizatsii [Moderating conflicts in organization]. St. Petersburg, Rech' Publ., 2009, 236 p. (In Russian).

**АНИСИМОВ АЛЕКСЕЙ ИГОРЕВИЧ**

кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии здоровья и развития  
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
aai101@mail.ru

**ALEKSEY ANISIMOV**

Cand.Sc. (Psychology), Associate Professor, Department of Health Psychology and Development,  
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work

УДК 316.6

**ВЗАИМОСВЯЗЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ  
И СОЦИАЛЬНОГО ЗДОРОВЬЯ СТУДЕНТА**

**INTERRELATION OF PSYCHOLOGICAL DEFENSE  
WITH SOCIAL HEALTH OF A STUDENT**

*Аннотация.* Оценивается взаимосвязь уровня социального здоровья и особенностей психологических защит у студентов гуманитарных вузов. Выявлено, что у студентов с высоким уровнем социального здоровья значительно ниже степень напряженности психологических защит; студенты с низким уровнем социального здоровья чаще используют психологические защиты.

*ABSTRACT.* The article considers the interrelation of social health with characteristics of psychological defense in students, studying liberal arts. It was revealed that students with higher degree of social health experience significantly lower level of tension in psychological defense, while students with lower degree of social health use psychological defense more often.

*Ключевые слова:* социальное здоровье личности, взаимосвязь психологических защит и социального здоровья у студентов, степень напряженности психологических защит, индикатор социального здоровья.

*KEY WORDS:* social health of personality, interrelation of psychological defense with social health of students, level of tension in psychological defense, social health indicator.

Успешность решения учебных задач современным студентом гуманитарной специализации требует высокого уровня его социального здоровья, т. е. способности устанавливать и поддерживать гармоничные отношения с социальным окружением. Задача укрепления социального здоровья должна реализовываться уже на этапе профессиональной подготовки, на протяжении всех лет обучения в вузе.

Под социальным здоровьем личности следует понимать *динамическое состояние гармоничности отношений личности с социальным окружением, которое обеспечивается соответствием социальной зрелости личности требованиям социума* [2].

В поддержании и укреплении социального здоровья, на наш взгляд, огромную роль играет функционирование психики человека в целом, что предполагает участие не только сознательной, но и бессознательной сферы. Одна из причин, определяющих состояние социального здоровья, заключается, по-видимому, в действии неосознаваемых процессов, в частности в используемых человеком психологических защитах. В процессе социализации защитные механизмы возникают, изменяются, перестраиваются под влиянием социальных воздействий, участвуя в росте и развитии личности, в становлении ее социальной зрелости.

Психологическая защита представляет собой личностный ресурс, который позволяет сохранять целостность личности в напряженных ситуациях социального взаимодействия и более адекватно реагировать на предъявляемые ими требования. В основе защитной деятельности лежит защита «я» посредством искажения процесса отбора и преобразования информации. Благодаря этому сохраняется соответствие между имеющимися представлениями об окружающем мире, себе и поступающей информации. В этом контексте можно говорить о связи психологических защит и уровня социального здоровья человека.

Психологическая защита (англ. *defense mechanism*) — система регуляторных механизмов в психике, которые направлены на устранение или сведение к минимуму негативных, травмирующих личность переживаний, сопряженных с внутренними или внешними конфликтами, состояниями тревоги и дискомфорта [4, с. 96].

В широком смысле психологическая защита — любой (сознательный или бессознательный) способ, с помощью которого личность предохраняется от воздействия, грозящего напряженностью и ведущего к дезинтеграции личности [9, с. 364].

Термин «защитные механизмы» предложил З. Фрейд. Согласно Фрейду, защита — необходимое условие сохранения стабильности личностной структуры в условиях постоянного патогенного конфликта между разными уровнями самосознания. Направленные на уменьшение тревоги механизмы психологической защиты представляют собой специфические бессознательные процессы, с помощью которых сохраняется целостность и адаптивность личности.

Б. В. Зейгарник подчеркивает, что, проявляясь на неосознаваемом уровне, меры защиты нередко приводят к деформации поступков человека, нарушению гармоничных связей между целями поведения и определяемой поведением ситуацией [7]. Сознательно поставленная цель и контроль своих действий на пути к достижению цели становятся основными звеньями опосредованного поведения.

Психологическая защита нужна для укрепления силы «я». Сила «я» — это мера личностной свободы от негативных чувств вины и страха, это способность человека самостоятельно организовывать свою жизнь, реализовывать свой духовный потенциал, это психическая выносливость и чувство собственного достоинства.

«Существует шесть индикаторов силы “я”:

- толерантность к внешним угрозам, психологическому дискомфорту;
- свобода от паники, борьба с чувством вины (способность к компромиссам);
- способность к эффективному подавлению неприемлемых импульсов;
- равновесие ригидности и податливости;
- контроль и планирование, адекватное самоуважение.

Слабое “я” предполагает сильное развитие психологической защиты, увеличивающей неадекватность восприятия окружающего и поведения индивида» [9, с. 362].

Актуализация психологических защит (бессознательных защитных механизмов и их комплексов) может быть спровоцирована длительным пребыванием в так называемых неблагоприятных межличностных отношениях (можно сказать, во «враждебной информационной среде»), переживанием состояний фрустрированности (когда есть какие-то препятствия осуществлению желаемого) или конфликта (как внешнего, так и внутреннего), неудовлетворенными потребностями (в том числе информационными), психологической безграмотностью, отсутствием культуры и нравственности в общении с людьми, дистрессовым жизненным опытом и другими факторами [10].

Любая защита, в том числе и психологическая, предназначена для обеспечения безопасности. Безопасность понимается как способность объекта, явления, процесса сохранить свою сущность и основную характеристику в условиях целенаправленного разрушающего воздействия извне или в самом объекте, явлении или процессе.

Безопасность составляет одно из условий самоопределения, саморазвития личности, различных групп людей, человечества в целом и переживается как состояние защищенности от внешних

и внутренних опасностей и угроз. Это состояние базируется на деятельности по выявлению (изучению), предупреждению, ослаблению, устранению и отражению опасностей и угроз, которые способны нанести недопустимый ущерб материальным и духовным ценностям, закрыть путь для выживания и развития [10, с. 17].

Психологическая защита определяется как механизм, предохраняющий психику от дезорганизации и направленный на предупреждение расстройств поведения. Такого рода психическая деятельность реализуется в форме специфических приемов переработки информации, которые позволяют сохранить достаточный уровень самоуважения в условиях эмоционального конфликта [11, с. 63].

Механизмы психологической защиты связаны с реорганизацией системы внутренних ценностей личности, изменением иерархии ценностей, направленным на снижение уровня субъективной значимости соответствующего переживания для того, чтобы свести к минимуму психические травмирующие моменты.

Функции психологической защиты по своей природе противоречивы: с одной стороны, они способствуют адаптации человека к собственному внутреннему миру, с другой — могут ухудшить приспособленность к внешней социальной среде.

Конструктивный эффект действий защитных механизмов — переживание чувств безопасности и совладания с проблемой (фрустрацией или конфликтом) — проявляется в следующих видах:

1. Интенсификация усилий по достижению желаемой цели. Такая интенсификация усилий часто приводит к преодолению препятствий или разрешению конфликта. Но если препятствия слишком велики и компенсация не достигается — часто может последовать приспособительное действие иного типа.

2. Замена средств достижения цели. Обретение нового взгляда на ситуацию, пересмотр своих предыдущих действий, нахождение нового пути к цели.

3. Замена цели. Расширение поля поиска и обнаружение альтернативной цели, удовлетворяющей потребность или желание.

4. Переоценка ситуации. Объединение изолированных и противоречивых элементов ситуации, свершение выбора, обеспечивающего адаптацию. В целом такая переоценка ситуации означает привлечение самим человеком новых элементов или расширение воспринимаемого контекста проблемы. Переоценка ситуации может происходить неожиданно, в результате инсайта, но может быть и более постепенной в ситуации хронической фрустрации [5].

В структурной теории Р. Плутчика психологическая защита выступает как последовательное искажение когнитивной и эмоциональной составляющих образа реальной конфликтной ситуации с целью уменьшения эмоциональной напряженности, угрожающей индивиду в случае полного и адекватного отражения реальности. Душевный покой и социальная адаптация достигаются путем блокирования или переструктурирования образа реальности и образа субъекта [8].

Одни механизмы психологической защиты действуют на уровне восприятия (например,

вытеснение), другие — на уровне трансформации (искажения) информации (например, рационализация). Примирение человека с реальностью происходит за счет долгосрочного искажения воспринимаемой и оцениваемой информации [5].

Все защитные механизмы обладают двумя общими характеристиками:

- Они действуют на неосознанном уровне (и поэтому являются средством обмана, в том числе и самого себя).

- Они искажают, отрицают или фальсифицируют восприятие реальности, чтобы сделать тревогу менее угрожающей для индивидуума [7, с. 315].

При правильном функционировании психологическая защита предотвращает дезорганизацию психической деятельности и поведения. Наличие защиты позволяет избежать состояния «жертвы» — переживания чувств бессилия, беспомощности и обреченности. Общие функции защиты — уничтожение страха и сохранение самооценки. Каждый из нас развивает собственную систему защиты своего самоуважения.

Согласно теории Р. Плутчика, механизмы психологической защиты понимаются как производные эмоций, поскольку каждая из основных защит онтогенетически развивалась для сдерживания одной из базисных эмоций. Например, теория утверждает, что замещение развивалось первоначально и главным образом для совладания с выражением гнева, подавление — с выражением тревоги, отрицание — с выражением доверия, а проекция — с выражением недоверия или неприятия. В каждом случае страх есть общий элемент, участвующий в конфликте эмоций. Эта модель имеет несколько предпосылок для измерений. Предполагается, что существует восемь базисных защит, которые тесно связаны с восьмью базисными эмоциями психозволюционной теории. Эти защиты должны иметь специфические отношения сходства-различия друг с другом. Кроме того, существование защит должно обеспечить возможность косвенного измерения уровней внутрличностного конфликта, т. е. дезадаптированных индивидов (установленные с помощью независимых методов) должны использовать защиты в большей степени, чем адаптированные испытуемые. Все эти предположения были подтверждены в процессе разработки и стандартизации теста-опросника *LIFE STYLE INDEX* (Индекс жизненного стиля) [8].

Механизмы психологической защиты (МПЗ) по своим сущностным проявлениям бессознательной психической активности, формирующейся в онтогенезе на основе взаимодействия генотипических свойств с индивидуальным, конкретно-историческим опытом развития личности в определенной социальной среде и культуре, способны усугубить, смягчить или нейтрализовать личностные реакции на эмоционально значимые стимулы [7, с. 58].

Плутчик предлагает пять постулатов теоретической модели защиты.

Постулат 1. Специфические защиты образуются для совладания со специфическими эмоциями.

Постулат 2. Существует восемь основных механизмов защиты, которые развиваются для совладания с восьмью основными эмоциями.

Постулат 3. Восемь основных защитных механизмов обладают свойствами как сходства, так и полярности.

Постулат 4. Определенные типы личностных диагнозов имеют в своей основе характерные защитные стили.

Постулат 5. Индивид может использовать любую комбинацию механизмов защиты [7, с. 60].

Плутчик выделяет восемь основных видов психологических защит.

1. «Отрицание» подразумевает инфантильную подмену принятия окружающими внимания с их стороны, причем любые негативные аспекты этого внимания блокируются на стадии восприятия, а позитивные допускаются в систему.

2. «Проекция» предполагает приписывание окружающим различных негативных качеств как рациональную основу для их неприятия и самопринятия на этом фоне.

3. «Регрессия» предполагает возвращение в экзакзитарной ситуации к более незрелым онтогенетическим паттернам поведения и удовлетворения.

4. «Замещение» развивается для сдерживания эмоции гнева на более сильного, старшего или значимого субъекта, выступающего как фрустратор, во избежание ответной агрессии или отвержения. Индивид снимает напряжение, обращая гнев и агрессию на более слабый одушевленный или неодушевленный объект или на самого себя.

5. «Подавление» развивается для сдерживания эмоции страха, проявления которой неприемлемы для позитивного самовосприятия и грозят попаданием в прямую зависимость от агрессора.

6. «Интеллектуализация» предполагает произвольную схематизацию и истолкование событий для развития чувства субъективного контроля над любой ситуацией.

7. «Реактивное образование» предполагает выработку и подчеркивание в поведении прямо противоположной установки.

8. «Компенсация» предназначена для сдерживания чувства печали, горя по поводу реальной или мнимой потери, утраты, нехватки, недостатка, неполноценности. Компенсация предполагает попытку исправления или нахождения замены этой неполноценности [7].

Уровень сложности психологических защит соотносится с уровнем развития личности, ее интеллектуальной и социальной зрелостью. И чем более сложные виды психологических защит использует личность, тем выше вероятность установления ею гармоничных отношений с социальным окружением.

В связи с этим мы предположили, что *различным уровням социального здоровья могут соответствовать разные виды психологических защит*: у студентов с низким уровнем социального здоровья доминируют более примитивные виды психологических защит. Вторая гипотеза заключается в том, что *степень напряженности психологических защит может выступать индикатором уровня социального здоровья*.

Для проверки сформулированных гипотез было проведено эмпирическое исследование социального здоровья студентов, посвященное

изучению взаимосвязи уровня социального здоровья и различных видов психологических защит.

В нашем исследовании приняли участие 37 студентов (в возрасте 18–27 лет) СПбГИПСР и 35 студентов (в возрасте 18–20 лет) РГПУ им. А. И. Герцена.

#### **Методы исследования**

Для оценки социального здоровья по критерию гармоничности отношений личности с социальным окружением применялись методики: 1) опросник «Субъективная оценка межличностных отношений» (С. В. Духновский), 2) опросник «Самоотношение» (В. В. Столин, С. Р. Пантिलеев).

Оценка социального здоровья по критерию социальной зрелости личности проводилась с помощью методик: 1) опросник «Локус контроля» (Е. Г. Ксенофонтова), 2) опросник «Диагностика коммуникативной установки» (В. В. Бойко), 3) «Шкала социального интереса» (Дж. Кренделл, в адаптации Е. В. Сидоренко), 4) «Тест смысложизненных ориентаций» (Дж. Крамбо и Л. Махолик, в адаптации Д. А. Леонтьева).

Для изучения видов психологических защит использовался опросник «Индекс жизненного стиля» (Р. Плутчик, в адаптации Л. И. Вассермана, О. Ф. Ерышева, Е. Б. Клубовой).

1. Опросник «Субъективная оценка межличностных отношений» (СОМО) (С. В. Духновский) предназначен для определения степени гармоничности/дисгармоничности межличностных отношений, а также характеристик дисгармонии межличностных отношений. Методика включает четыре шкалы: «напряженность отношений», «отчужденность в отношениях», «конфликтность в отношениях» и «агрессия в отношениях».

2. Опросник «Самоотношение» (СО) (В. В. Столин, С. Р. Пантилеев) направлен на изучение эмоционально-ценностного компонента самосознания, выявление уровней самоотношения.

3. Опросник «Локус контроля» (ЛК) (Е. Г. Ксенофонтова) позволяет выявить локализацию контроля личности, т. е. убеждения человека относительно того, где находятся или локализируются силы, подвергающие влиянию, управлению и контролю то, что происходит в его судьбе. В психологических исследованиях сложилось устойчивое мнение, что показатель интернальности может использоваться как индикатор ответственности личности.

4. Методика «Диагностика коммуникативной установки» (В. В. Бойко) предназначена для определения коммуникативной установки личности. «Коммуникативная установка личности представляет собой готовность реагировать на те или иные типы партнеров по взаимодействию определенным образом, что обусловлено имеющимися у нее опытом общения, оценками и переживаниями их сущности, взглядов и поведения» [3].

Данный опросник, по нашему мнению, в значительной степени соответствует задаче определения уровня толерантности личности.

5. «Шкала социального интереса» (Дж. Кренделл; адаптация Е. В. Сидоренко) измеряет то, насколько выражен социальный интерес у обследуемого человека. Социальный интерес, или общественное чувство (по А. Адлеру), можно определить как способность интересоваться другими

людьми и принимать в них участие. Это предполагает и особое ценностное отношение к своей и к чужой жизни, и развитие, преобладание в структуре личности человека таких важных качеств, как эмпатия, стремление к сотрудничеству, альтруизм, уважение, ответственность, терпимость, оптимизм.

В нашем исследовании «Шкала социального интереса» используется для оценки просоциальной направленности личности.

6. «Тест смысложизненных ориентаций» (СЖО) (Дж. Крамбо и Л. Махолик, адаптация Д. А. Леонтьева). Опросник СЖО дает информацию о степени переживания субъектом осмысленности собственной жизни как интегральном показателе адаптации и психологического благополучия, включающем такие компоненты, как удовлетворенность процессом жизни и результатом самореализации в прошлом, наличие ясных целей и готовность к активности по их реализации. Опросник СЖО дает возможность выявить респондентов с явными признаками социальной дезадаптации и психологического неблагополучия.

7. Методика «Индекс жизненного стиля» (ИЖС) используется для выявления особенностей психологических защит студентов. Опросник ИЖС (авторский вариант — *LSI*) базируется на психоэволюционной теории Р. Плутчика и структурной теории личности Г. Келлермана. Опросник ИЖС включает восемь шкал, соответствующих восьми измеряемым защитным механизмам: отрицание, вытеснение, регрессия, компенсация, проекция, замещение, интеллектуализация, реактивное образование.

В качестве важного индикатора актуализированных защит может использоваться вторичный показатель (степень напряженности защиты), предложенный исследователями, проводившими адаптацию методики [8]. Этот показатель представляет собой сумму «сырых» баллов по всем шкалам. Он был выделен в соответствии с предположением о том, что в основе своей все защитные механизмы, несмотря на их полярность или дополнительность друг другу, выполняют одну и ту же функцию (в большинстве своем снижение уровня тревоги) и согласно с этим «общим знаменателем» могут быть объединены в некую общую защиту «я». Таким образом, суммарная оценка шкальных оценок, или степень напряженности защиты (СНЗ), может отражать уровень ее выраженности. Авторы данного показателя подчеркивают его «существенную полезность в оценке и интерпретации полученных данных» [8].

В нашем исследовании использование методики ИЖС дает возможность оценить характер трудностей, которые могут возникнуть при оценке уровня социального здоровья. На наш взгляд, используемый вид психологической защиты выступает важным фактором при определении социально зрелого и гармоничного человека.

#### **Анализ результатов эмпирического исследования**

##### **Уровни социального здоровья студентов**

Оценка социального здоровья личности предполагает использование двух интегральных критериев: «гармоничность отношений личности» и «социальная зрелость личности» [2].

Первый критерий — гармоничность отношений личности с социальным окружением — складывается из двух компонентов. Один компонент отражает состояние межличностных отношений человека, второй — отношение личности к собственному «я», или самоотношение.

Диагностика респондентов по методикам СОМО и СО позволила выявить две группы, различающиеся между собой по степени гармоничности отношений. В первую группу включен 31 респондент с высокими показателями методики СОМО (дисгармоничность межличностных отношений) и низкими методики «Самоотношение». Во вторую группу вошли 27 студентов со средними показателями гармоничности межличностных отношений и высокими показателями самоотношения.

Статистический анализ с использованием критерия сравнения *U* Манна—Уитни позволил оценить значимость различий между студентами двух групп. Результаты сравнительного анализа представлены в табл. 1.

Из представленной таблицы видно, что статистически значимые различия выявлены по всем показателям гармоничности межличностных отношений и самоотношения. Это свидетельствует о том, что наряду со значительным количеством студентов, демонстрирующих высокую степень гармоничности отношений, отмечаются студенты, отношения которых с социальным окружением следует характеризовать как дисгармоничные.

#### **Социальная зрелость студентов**

Основными составляющими социальной зрелости личности выступают такие ее характеристики, как ответственность, толерантность, просоциальная направленность и осмысленность жизни. По эмпирическим данным, полученным с помощью психодиагностических методик, выявлены две группы студентов с разной степенью социальной зрелости. В первую группу включены 30 респондентов с низкими показателями социальной зрелости, во вторую — 32 респондента с высокими показателями социальной зрелости.

Статистический анализ с использованием критерия сравнения *U* Манна—Уитни позволил оценить значимость различий психологических показателей между группами студентов с разной степенью социальной зрелости. Результаты сравнительного анализа представлены в табл. 2.

Результаты сравнительного анализа показывают, что статистически значимые различия между группами с разной степенью социальной зрелости выявляются по показателям интернальности, коммуникативной толерантности («открытая жестокость», «обоснованный негативизм», «брюзжание», «негативный опыт»), «осмысленности жизни» и «социального интереса». Это свидетельствует о более высокой степени личностной ответственности, высокой толерантности, социальной адаптированности и психологического благополучия социально зрелых студентов.

На основе проведенного анализа психодиагностических данных, 24 студента с более высокой степенью гармоничности отношений и социальной зрелости были включены в группу с высоким уровнем социального здоровья, 25 студентов с низкой степенью гармоничности отношений и социальной зрелости были включены в группу с низким уровнем социального здоровья.

Студенты, у которых отмечалось либо наличие дисгармоничности отношений с социальным окружением в сочетании с высокой степенью социальной зрелости личности, либо комбинация гармоничности отношений с невысокой степенью социальной зрелости были включены в группу «практически социально здоровых» (23 человека).

#### **Особенности психологических защит студентов**

Для проверки гипотезы нашего исследования о том, что различным уровням индивидуального социального здоровья может соответствовать разная степень напряженности психологических защит (суммарный показатель выраженности всех видов защит), был проведен сравнительный анализ особенностей психологических защит студентов полярных групп по уровню социального здоровья.

Сравнение видов психологических защит у студентов с высоким и низким уровнем социального здоровья проводилось с помощью критерия сравнения *U* Манна—Уитни. Результаты статистического анализа представлены в табл. 3.

На основе результатов сравнительного анализа установлены статистически значимые различия между студентами с разным уровнем социального здоровья по показателям таких психологических защит, как «регрессия», «компенсация» и «проекция». Вероятно, студенты с низким уровнем социального здоровья значительно чаще прибегают именно к этим видам психологических защит.

Табл. 1

Сравнение психологических показателей в группах с разной степенью гармоничности отношений

	Группа с низкой степенью гармоничности		Группа с высокой степенью гармоничности		<i>U</i>	<i>P</i> =
	Среднее	Стд. откл.	Среднее	Стд. откл.		
Напряженность	55,71	7,90	38,76	6,51	34,5	<u>0,000</u>
Отчужденность	46,33	4,48	34,28	8,03	62,0	<u>0,000</u>
Конфликтность	40,00	5,87	31,64	6,52	95,0	<u>0,000</u>
Агрессия	42,67	5,84	33,16	8,44	102,0	<u>0,000</u>
Гармоничность отношений	184,71	14,80	137,84	18,98	23,0	<u>0,000</u>
Аутосимпатия	8,46	2,87	10,80	2,74	148,0	<u>0,002</u>

Примечания: *P* — уровень значимости различий. Выделены показатели, по которым установлены статистически значимые различия.

Такие виды психологических защит, как «регрессия» и «проекция», исследователи относят к более примитивным: они раньше появляются у индивида в процессе онтогенеза, носят более шаблонный, автоматический характер, в минимальной степени задействуют интеллектуальные ресурсы личности.

Особый интерес представляет тот факт, что у студентов с низким уровнем социального здоровья превалирует такой вид психологической защиты, как компенсация, который многими авторами считается достаточно сложным. Полученный результат можно объяснить теоретическим обоснованием этого вида защиты авторами методики ИЖС, которые интерпретируют этот вид защиты как примитивный.

На основании полученных результатов мы можем сделать вывод о том, что у студентов с низким уровнем социального здоровья доминируют более примитивные виды психологических защит; в то время как в группе с высоким уровнем социального здоровья эта тенденция не отмечается. Данный факт может в определенной мере подтвердить выдвинутую нами гипотезу о соотношении уровня социального здоровья и степени сложности психологических защит, используемых личностью.

Установлено статистически значимое различие по показателю «степень напряженности защит» между полярными группами. Данный результат выявляет прогностическую значимость этого показателя в плане дифференциации лиц

Табл. 2

Сравнение психологических показателей в группах с разной степенью социальной зрелости

	Группа с низкой степенью зрелости		Группа с высокой степенью зрелости		U	P=
	Среднее	Стд. откл.	Среднее	Стд. откл.		
Интернальность общая	20,33	4,88	26,52	4,98	106,5	<u>0,000</u>
Интернальность личного опыта	7,71	2,35	9,84	2,12	154,5	<u>0,004</u>
Интернальность в суждениях о жизни	3,25	1,73	5,28	1,74	127,0	<u>0,001</u>
Интернальность межличностная	4,46	1,25	4,52	1,39	298,0	0,968
Межличностная компетентность	4,42	1,41	5,56	1,50	169,0	<u>0,009</u>
Завуалированная жестокость	3,50	1,06	1,84	1,28	100,5	<u>0,000</u>
Открытая жестокость	5,83	2,50	2,88	2,71	132,0	<u>0,001</u>
Обоснованный негативизм	12,00	4,94	6,44	4,67	131,0	<u>0,001</u>
Брюзжание	63,30	12,23	40,32	15,60	72,0	<u>0,000</u>
Негативный опыт	27,13	7,94	33,48	4,97	151,0	<u>0,003</u>
Толерантность	26,58	8,92	33,76	5,62	156,0	<u>0,004</u>
Цели	22,21	6,06	28,28	4,40	120,5	<u>0,000</u>
Процесс	17,83	4,73	22,08	3,91	145,0	<u>0,002</u>
Результат	27,54	7,91	34,08	4,77	155,0	<u>0,004</u>
Лк-Я	90,46	20,56	110,88	14,61	121,5	<u>0,000</u>
Лк-Ж	7,46	2,73	9,16	1,91	174,0	<u>0,012</u>
ОЖ	20,33	4,88	26,52	4,98	106,5	<u>0,000</u>
Социальный интерес	7,71	2,35	9,84	2,12	154,5	<u>0,004</u>

Примечания: P — уровень значимости различий. Выделены показатели, по которым установлены статистически значимые различия.

Табл. 3

Сравнение видов психологических защит в группах с разным уровнем социального здоровья

	Низкий уровень социального здоровья		Высокий уровень социального здоровья		U	P=
	Среднее	Стд. откл.	Среднее	Стд. откл.		
Отрицание	5,00	2,93	5,92	3,04	252,00	0,287
Подавление	3,63	1,71	3,04	1,74	241,00	0,243
Регрессия	7,83	2,06	5,12	2,95	142,50	<u>0,001</u>
Компенсация	4,75	1,65	3,56	1,19	161,00	<u>0,006</u>
Проекция	8,96	3,01	7,16	3,08	201,00	<u>0,044</u>
Замещение	5,04	1,71	4,12	1,90	222,00	0,081
Интеллектуализация	5,33	2,06	4,72	1,88	241,50	0,281
Реактивное образование	4,08	1,93	3,32	2,29	229,50	0,214
Степень напряженности защит	44,63	8,19	36,96	6,29	119,00	<u>0,001</u>

Примечания: P — уровень значимости различий. Выделены показатели, по которым установлены статистически значимые различия.

с различным уровнем индивидуального социального здоровья.

По итогам проведенного эмпирического исследования можем сделать следующие выводы:

1. Состояние социального здоровья обследованной выборки можно охарактеризовать в целом как недостаточное. Выявлены три группы студентов с разным уровнем социального здоровья: высоким (24 человека), низким (25 человек), «практически социально здоровые» (23 человека).

2. Показатель «степень напряженности защит» позволяет дифференцировать студентов с различным уровнем индивидуального социального здоровья.

3. У студентов с низким уровнем социального здоровья доминируют более примитивные виды психологических защит, в то время как в группе с высоким уровнем социального здоровья эта тенденция не отмечается. Об этом свидетельствуют

статистически значимые различия по показателям «регрессия» и «проекция», выявленные между студентами с разным уровнем социального здоровья. Этот факт может в определенной мере подтвердить выдвинутую нами гипотезу о соотношении уровня социального здоровья и степени сложности психологических защит, используемых личностью.

Кроме того, совершенно очевидно, что уровень сложности используемых видов психологических защит может выступать в качестве дополнительного индикатора как степени социальной зрелости, так и состояния социального здоровья личности.

Проведенное исследование подтверждает необходимость работы по организации психологического обеспечения социального здоровья студентов, включающего его изучение и оценку, сохранение и укрепление.

1. *Ананьев В. А.* Основы психологии здоровья: учеб. пособие [Кн. 1: Концептуальные основы психологии]. СПб.: Речь, 2006. 384 с.
2. *Анисимов А. И.* Социально-психологические критерии оценки социального здоровья учителей: автореф. дис. ... канд. психол. наук. СПб., 2011. 24 с.
3. *Бойко В. В.* Психоэнергетика. СПб.: Питер, 2008. 416 с.
4. Большой психологический словарь / под ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. М.: Олма-пресс, 2004. 479 с.
5. *Креч Д., Кратчфилд Р., Ливсон Н.* Фрустрация, конфликт, защита // Вопросы психологии. 1991. № 6. С. 69–82.
6. *Никифоров Г. С.* Психология здоровья: учеб. пособие. СПб.: Речь, 2002. 256 с.
7. *Романова Е. С., Гребенников Л. Р.* Механизмы психологической защиты: генезис, функционирование, диагностика. Мытищи: Талант, 1990. 144 с.
8. Психологическая диагностика индекса жизненного стиля: метод. пособие для врачей и психологов / под ред. Л. И. Вассермана. СПб.: Изд-во НИПНИ, 1998. 54 с.
9. Психология: учебник / под ред. А. А. Крылова. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Проспект, 2004. 752 с.
10. *Соснин А. С.* Менеджмент безопасности предпринимательства: учеб. пособие. Киев: Европ. ун-т, 2002. 357 с.
11. *Ярошевский М. Г., Петровский А. В.* Основы теоретической психологии: учеб. пособие для вузов. М.: ИНФРА-М, 1998. 525 с.

#### References

1. *Anan'yev V. A.* Osnovy psikhologii zdorov'ya. [Basics of health psychology]. St. Petersburg, Rech' Publ., 2006, 384 p. (In Russian).
2. *Anisimov A. I.* Sotsial'no-psikhologicheskie kriterii otsenki sotsial'nogo zdorov'ya uchiteley. Diss. kand. psikhol. nauk [Social and psychological criteria for evaluating social health of teachers. Cand. psy. sic. diss.]. St. Petersburg, 2011, 24 p. (In Russian).
3. *Boyko V. V.* Psikhоenergetika [Psychoenergetics]. St. Petersburg, Piter Publ., 2008, 416 p. (In Russian)
4. Bol'shoi psikhologicheskii slovar' [Great psychological dictionary] Meshcheryakova B. G., Zinchenko V. P. (Eds.). Moscow, Olma-press Publ., 2004, 479 p. (In Russian).
5. *Krech D., Crutchfield R., Livson N.* Frustratsiya, konflikt, zashchita [Frustration, conflict and defense] Voprosy psikhologii — Issues of Psychology, 1991, no. 6, pp. 69–82 (In Russian).
6. *Nikiforov G. S.* Psikhologiya zdorov'ya [Health psychology]. St. Petersburg, Rech' Publ., 2002, 256 p. (In Russian).
7. *Romanova E. S., Grebennikov L. R.* Mekhanizmy psikhologicheskoy zashchity: genезis, funktsionirovanie, diagnostika [Psychological defense mechanisms: genesis, functioning, diagnostics]. Mytishchi, Talant Publ., 1990, 144 p. (In Russian).
8. Psikhologicheskaya diagnostika indeksa zhiznennogo stilya [Psychological diagnostics of the life-style index] Ed. by Vasserman L. I. St. Petersburg, NIPNI Publ., 1998, 54 p. (In Russian).
9. Psikhologiya [Psychology]. Ed. by Krylova A. A. Moscow, Prospekt Publ., 2004, 752 p. (In Russian).
10. *Sosnin A. S.* Menedzhment bezopasnosti predprinimatel'stva [Business security management]. Kyiv, European University, 2002, 357 p. (In Russian).
11. *Yaroshevskiy M. G., Petrovskiy A. V.* Osnovy teoreticheskoy psikhologii [Basics of theoretical psychology]. Moscow, INFRA-M Publ., 1998, 525 p. (In Russian).

**ЕГОРОВ ВЛАДИМИР ЛЕОНИДОВИЧ**

*доктор психологии, старший преподаватель кафедры психологического консультирования  
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
международный эксперт по психологии бизнеса,  
dregorov2007@yandex.ru*

**VLADIMIR EGOROV**

*D.Sc. (Psychology), Senior Lecturer, International Expert in Business Psychology,  
Department of Psychological Counseling, St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work*

УДК 159.9

**ОПЫТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО АУДИТА В БИЗНЕСЕ**

**EXPERIENCE OF APPLYING PSYCHOLOGICAL ASSESSMENT IN BUSINESS**

*Аннотация. Представлены новые инновационные психологические технологии, позволяющие с помощью компьютерной программы «Виртуальный сканер» («Странник») качественно и эффективно решать проблемы «человеческого фактора». Анализируются результаты использования таких технологий.*

*ABSTRACT. This research considers new innovative psychological technology of computer software program «Virtual scanner» («Wanderer») that allows to efficiently and effectively solve problems of the «human factor». Results of its usage are analyzed.*

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: психологический аудит, бизнес, менеджмент, «Виртуальный сканер» («Странник»), мотивация, восприятие информации, анализ информации, скорость обработки информации, бизнес-группы, лидерство.*

*KEY WORDS: psychological assessment, business, management, «Virtual scanner» («Wanderer»), motivation, perception of information, analysis of information, information processing speed, business groups, leadership.*

Целью работы, представленной в данной публикации, было сформировать умения и навыки, направленные на использование инновационных технологий в системе психологического консультирования. В задачу входило обобщить и проанализировать практику инновационных технологий, осуществить диагностику когнитивных функций человека с применением инновационных технологий.

Термин *аудит* широко используется в различных отраслях практической деятельности. В сфере бизнеса он чаще означает проверку бухгалтерской отчетности. Конечный документ, составленный по результатам проверки, тоже называется *аудитом*. *Аудит* — это, по существу, сбор информации. [4, с. 7–8]. Под психологическим аудитом мы будем понимать сбор информации об особенностях психологической деятельности индивида, группы, сообщества. Психологический аудит востребован в сфере бизнеса, менеджмента и государственной службы. Актуален он и в здравоохранении. Психологический аудит с использованием инновационных технологий — одно из самых востребованных направлений психологической науки и практики. В качестве основных объектов исследования в психологическом аудите могут выступать особенности личности сотрудников, их работа с информацией, способности, отношения, позиции,

интересы, а также данные о деятельности персонала и организации в целом.

*Бизнес-процесс* — это логичный, последовательный, взаимосвязанный набор мероприятий, который потребляет ресурсы, создает ценности и выдает результат. Бизнес-процесс невозможен без обеспечения и руководства кадрами, улучшения кадрового состава, изучения и использования кадрового потенциала [7]. Известно, что когда какая-то ведущая в биологическом или социальном плане потребность становится главной, остальные выстраиваются вслед за ней. В формировании мотиваций и их иерархической смене ведущую роль играет принцип доминанты, сформулированный А. А. Ухтомским [9, с. 293].

Любая коммерческая, государственная деятельность связана с определенными мотивами. *Мотивы* — то, ради чего выполняется деятельность. Понятие «мотив» (от лат. *movere* — двигать, толкать) означает побуждение к деятельности, побудительную причину действий и поступков. Мотивы могут быть различными: интерес к содержанию и процессу деятельности, долг перед обществом, самоутверждение и т. п. [5, с. 29–30] Мотивация достижения результата в группе доминирует, а интуитивная мотивация служит ей хорошим дополнением, активируя групповое сознание, которое, как считает известный психолог В. М. Аллахвердов,

функционирует как «механизм проверки догадок об окружающем» [1, с. 528].

Отечественные и зарубежные авторы выделяют следующие ключевые *принципы проведения психологического аудита*: независимость, честность, объективность, добросовестность, конфиденциальность, профессиональная компетентность исследователя [4, с. 21–22].

Современные технологии позволяют осуществлять психологический аудит с использованием основного метода, рассматривающего множество психологических параметров. В настоящей статье представлены результаты практического использования компьютерной программы «Виртуальный сканер» («Странник»), которая обеспечивает широкие возможности для проведения психологического аудита. Она разработана группой ученых под руководством доктора медицинских наук И. Г. Гракова. Применение программы началось в Российской Федерации в 1986 году [6]. Кроме того, она была протестирована в Британском институте комплементарной медицины, был получен международный сертификат Европейского экономического сообщества. Автор данной работы прошел подготовку и стажировку на курсах под руководством И. Г. Гракова и в течение девяти лет практикует использование этой инновационной технологии.

### **Особенности и преимущества «Виртуального сканера» («Странника»)**

Тестирование экономично по затратам времени: занимает не более 30 минут на исследуемого. Обработка полученных данных занимает от 1 до 3 часов.

Тестирование экологично: нет инвазивного вмешательства в организм, в психику. Нет подключения к датчикам или терминалам. На мониторе используются изображения и краски, приближенные к натуральным, к среде обитания человека.

Важное этическое преимущество состоит в том, что не задается трудных, непонятных, провоцирующих вопросов. Тестирование проводится анонимно, предусмотрена защита персональных данных.

Гарантией высокой результативности является то, что программа обеспечивает получение до 600 психологических и психосоматических характеристик.

Что касается уникальности «Виртуального сканера», то описание и оценка психологического взаимодействия в группах отражены в объективных цифровых данных.

Процесс тестирования прост в исполнении: необходимо запомнить динамичные эталонные изображения на мониторе и затем восстановить эталон (заданную первоначально картину). Тест может восприниматься как простая компьютерная игра.

### **Возможности «Виртуального сканера» («Странника») для бизнес-групп**

С помощью «Виртуального сканера» («Странника») эксперт может оценить различные психологические особенности деятельности бизнес-групп. Результаты работы испытуемых (сотрудников,

специалистов, руководителей отделов, фирм и т. д.) с цветными динамичными изображениями позволяют получить данные об информационных процессах в бизнес-группе. Правда, потребуется сопоставление больших объемов данных, что соответственно усложняет исследовательскую работу. Имеющийся опыт показывает, что анализ и сопоставление данных тестирования по каждому человеку может занимать часа два и более, группы — в зависимости от ее численности и поставленных задач — от 24 до 72 часов.

«Виртуальный сканер» («Странник») позволяет проанализировать и выработать рекомендации, связанные со спецификой бизнес-процессов. Таковыми являются:

- оперативность восприятия информации;
- качественные характеристики обработки информации;
- скорость обработки информации;
- гибкость функции мышления;
- способность быстро принимать эффективные решения;
- оценка психологической напряженности в группе;
- анализ сильных и слабых аспектов личности в группе;
- оценка групповой динамики;
- аспекты жизнедеятельности группы.

В процессе исследования нами был проведен психологический аудит нескольких бизнес-групп. Были даны полезные рекомендации их руководителям по кадровым перестановкам, эффективному использованию творческого потенциала в группе, оздоровлению и улучшению психологического климата.

### **Опыт исследования бизнес-группы в Петрозаводске (2010 год)**

В 2010 году по заявке руководителя одной из карельских коммерческих организаций автором данной работы было проведено тестирование с помощью «Виртуального сканера» («Странника»). По ряду причин не удалось сохранить все аналитические материалы. Потому ниже приводятся обобщенные результаты и некоторые из данных рекомендаций.

Тестирование прошли девять человек, из них два руководителя. По просьбе заказчика особое внимание исследования было обращено на показатели теста «Труд». Психологический аудит подтвердил высокую трудоспособность всех членов группы. Из полученных данных следовало, что большинство сотрудников стремятся к пониманию друг друга и в целом удовлетворены существующими условиями работы.

В процессе исследования выявлен высокий уровень психологической совместимости, что обуславливает и хороший психологический климат в группе.

Генеральный и финансовый директора являются лидерами де-юре, по статусу, и де-факто имеют психологические характеристики, присущие неформальным лидерам. Именно они обеспечивают успешное взаимодействие членов группы

благодаря опыту и терпению, проявляемому в общении. Максимальное доверие проявлено к генеральному директору. От него зависит обеспечение устойчивого положения группы в случае стрессовых ситуаций. Психологический аудит выявил явно не выраженную, но позитивную роль в группе главного менеджера.

Одновременно зафиксирована возможность напряженной обстановки и, как следствие, снижения качества работы. По данным психологического аудита, источник помех выявлен со стороны внешнего управления группой. Полученные результаты подтвердили авторитарный стиль руководства владелицы компании. Владелица компании являлась источником эмоционально отрицательных состояний членов группы и среднего звена руководства.

По результатам исследования были даны следующие рекомендации:

- уделять более серьезное внимание инициативам членов группы, стимулировать мотивацию для большей эффективности бизнеса;
- повышать положительное отношение членов группы к самим себе;
- рекомендованы курсы цветокоррекции с целью снижения эмоциональной напряженности;
- рекомендован тренинг, направленный на повышение психологической компетенции руководителя;
- владелице компании предложен индивидуальный антистрессовый курс.

#### Опыт исследования бизнес-группы в Санкт-Петербурге и Москве (2011 год)

В марте и апреле 2011 года автором данной работы было проведено тестирование бизнес-группы, имеющей центральный офис в Санкт-Петербурге и филиал в Москве. Всего протестировано 19 человек.

Уже отмечалось выше, что оперативность восприятия информации — один из ведущих показателей для результативности бизнес-процессов. Заказчик исследования поставил задачу провести психологический аудит и выявить особенности, сильные и слабые стороны когнитивных функций (в частности, оперативности восприятия информации).

Обратим внимание, что «информационные процессы, разыгрывающиеся на структурах мозга, формируют субъективный опыт личности» [9].

Баллы по работе с информацией (они отражены в верхней строке четвертого столбца табл. 1) позволяют оценить такие функции, как восприятие информации, обработка и анализ информации.

Скорость обработки информации (СОИ) отражена в табл. 1. СОИ, сознание выступает как процесс сопоставления информации, поступающей в мозг из внутренней и внешней среды, с ранее накопленным информационным опытом — «отпечатками действительности» [9].

«Виртуальный сканер» («Странник»), обрабатывая индивидуальные данные исследуемых, определяет уровень в баллах каждой из трех функций по работе с информацией. Если балл со знаком плюс, то функция избыточная, если со знаком минус — избирательная.

Чем больше отклонение функции от 0 в любую сторону, тем меньше гибкость данной функции (т. е. человек работает с информацией некорректно).

Любой из трех показателей в норме — менее 50 баллов. При этом до 10 баллов — зона психологического комфорта при работе с информацией, до 25 — хорошая норма, до 50 — зона дискомфорта. Больше 50 баллов — выход за границы нормы, сопровождающийся повышением уровня невротизации и высокой вероятностью психосоматических расстройств. Основные результаты исследования отражены в табл. 1.

Рассмотрим результат тестирования АС5 (руководитель центрального офиса). Получены данные:  $-76, -28, -23$ , СОИ:  $26-75$ .

Восприятие информации  $-76$ , функция избирательная, имеется значительное отклонение от нормы, происходит существенная блокировка поступающих данных. Много полезной для работы информации может игнорироваться.

Обработка информации  $-28$  баллов. Показатель в зоне дискомфорта, функция также избирательна. У данного человека имеются ограничения в процессах создания адекватных образов на основе поступившей информации. Известно, что образный компонент мышления обуславливает творческий подход к делу и успешность в современных бизнес-процессах.

Далее показатель анализа информации  $-23$  балла. Также избирательная функция в зоне хорошей нормы. Обоснован вывод: данный человек наиболее успешен в процессах общения. После того как часть полезной информации прошла через сильные фильтры восприятия и обработки, он не может адекватно проанализировать ее.

Теперь обратимся к показателю СОИ:  $26-75$ . Он состоит из двух частей:  $26$  — это «надо» (сколько времени требовалось в норме для обработки тестовой информации, а  $75$  — «есть» (фактически затраченное время).

Скорость обработки информации обуславливает не только скорость принятия решений в бизнесе, но и качество решений. Своевременность принятия решений — одно из условий успешного развития бизнеса, получения прибыли.

Этот пример в цифрах взят нами из теста руководителя в бизнес-группе. Понятно, что снижение способностей руководителя по функциям восприятия, качеству и скорости обработки информации негативно сказывается на бизнес-процессах в данной группе.

Теперь выделим группы с наиболее близкими показателями работы с информацией. В нашем случае показатели функции восприятия в диапазоне хорошей нормы только у девяти человек (код теста С7С, СF4, СF1, 156, СBF, 79D, 887, 715, 386). У остальных показатели более 25 баллов, что свидетельствует о проблемах с восприятием информации в данной бизнес-группе.

Некоторые члены данной группы стремятся воспринять как можно больше информации, вследствие чего вероятно информационная перегрузка. Считается, что к моменту информационной перегрузки нарушается способность индивида

Состав группы и индивидуальные показатели работы с информацией

Статус	Место работы	Код теста	Баллы по работе с информацией
Руководитель	Центральный офис	887	+20, -9, +11 СОИ: 31–125
Руководитель	Центральный офис	AC5	-76, -28, -23 СОИ: 26–75
Специалист	Центральный офис	53E	+74, +44, +10 СОИ: 44–65
Руководитель	Филиал Москва	4AO	-46, -1, +3 СОИ: 27–58
Специалист	Филиал Москва	BFB	-63, +48, +5 СОИ: 52–68
Специалист	Филиал Москва	F87	+40, -33, -51 СОИ: 64–88
Специалист	Филиал Москва	9B4	-31, +7, +3 СОИ: 29–63
Специалист	Филиал Москва	79D	-18, -4, -69 СОИ: 28–54
Руководитель	Центральный офис	96F	+50, +39, -54 СОИ: 23–118
Специалист	Центральный офис	CBF	-12, +55, +62 СОИ: 37–107
Специалист	Центральный офис	CFB	-27, +35, +54 СОИ: 60–77
Руководитель	Центральный офис	156	-13, +17, -61 СОИ: 12–276
Специалист	Центральный офис	CF1	+19, +34, -34 СОИ: 57–52
Специалист	Центральный офис	CF4	+11, +39, -4 СОИ: 47–157
Ведущий специалист	Центральный офис	C7C	+13, +18, -34 СОИ: 30–88
Ведущий специалист	Центральный офис	456	-50, -31, +49 СОИ: 33–100
Учредитель	Центральный офис	0AD	-52, +18, +69 СОИ: 60–124
Специалист	Центральный офис	715	-23, +33, +52 СОИ: 38–43
Специалист	Центральный офис	386	+8, +42, +14 СОИ: 33–65

к восприятию ситуации, вплоть до разрушения соответствующих программ поведения, основанных на прежнем опыте и когнитивных стратегиях, он может только защищаться [3, с. 8].

В диапазоне хорошей нормы показатели обработки информации только у семи человек (код теста 887, 4AO, 9B4, 79D, OAD, C7C, 156). Они наиболее успешны при обобщении наблюдений, могут гибко менять поведение в зависимости от различных факторов и ситуаций.

У остальных имеются проблемы с обработкой информации, недостаточно полно используется способность к воображению. Два человека обработке информации не уделяют должного внимания, а шесть человек затрачивают излишнюю энергию на обработку информации.

*Показатель анализа информации* в диапазоне хорошей нормы у семи человек (код теста 386, CF4, 9B4, BFB, 4AO, 53E, 887) из 19, прошедших обследование. У 12 протестированных отмечаем недостаточно полное использование способности к анализу информации. Следовательно, в значительной степени идет нагрузка на память, им часто требуются многократные повторения материала. У четырех человек в группе серьезная блокировка анализа информации.

Примечательно, что у трех руководителей центрального офиса скорость обработки информации существенно замедлена (в 8–12 раз от нормы). Данное обстоятельство, можно с уверенностью это сказать, негативно влияет на бизнес-процессы, эффективность управления, снижает «качество принимаемых решений» [2, с. 21–29].

Потенциальные возможности хорошего управления как внешними, так и внутренними процессами жизнедеятельности имеются у тех, у кого время

обработки информации не превышает показатель нормы более чем в 3 раза, а все другие показатели по работе с информацией находятся в диапазоне от 0 до 50. Такая ситуация наблюдается только у шести человек в данной группе (код теста 386, C7C, CF1, 9B4, F87, 4AO).

#### Рекомендации по результатам исследования:

- кризисное состояние компании требует внутренней реорганизации деятельности;
- предложено пройти индивидуальные и групповые антистрессовые курсы для восстановления когнитивных функций;
- в дальнейшей кадровой политике следует принять во внимание персональные психологические особенности сотрудников;
- предложен дальнейший мониторинг с использованием психологического аудита;
- рекомендована коррекция, ориентированная на повышение когнитивной функции персонала, с использованием «Виртуального сканера» («Странника»);
- руководителям компании предложено пройти обследования в учреждениях здравоохранения.

#### Заключение

Возможности «Виртуального сканера» («Странника») были апробированы на коммерческих предприятиях Петрозаводска, Санкт-Петербурга и Москвы в 2010–2011 годах. Практическое применение психологического аудита и инновационной технологии позволило получить актуальные и достоверные данные, важные для улучшения качества личностей, групп и коллективов, повышения эффективности их деятельности в сфере бизнеса. У руководителей появилась

научно обоснованная информация для принятия кадровых решений, профилактики стрессов и повышения стрессоустойчивости.

На уровне анализа когнитивной деятельности получены данные, важные для формирования целевых групп сотрудников и дальнейшего эффективного использования возможностей сотрудников. Во избежание психосоматических нарушений даны рекомендации по обследованию узкими специалистами. Из числа обследованных лиц выразили желание пройти психокоррекцию с использованием цветотерапии 12 человек. У всех наблюдалась

положительная динамика в показателях когнитивных функций и психосоматики.

Данные, полученные в результате исследований, привлекли внимание руководителей и владельцев бизнес-структур. Были заключены договоры о мониторинге и психологическом аудите на предприятиях.

Возможности рассмотренной технологии в бизнесе вызвали интерес у зарубежных ученых, состоялись ее презентации на международных выставках Karjalan Messut 2008 (Карельская выставка-2008) и Joensuu Terveys Messut 2008 («Здоровье Йоэнсуу») и конференциях.

1. Аллахвердов В. М. Сознание как парадокс. СПб.: «Издательство ДНК», 2000. 528 с.
2. Анохин П. К. Проблема принятия решения в психологии и физиологии // Вопросы психологии. 1974. №4. С. 89–103.
3. Белов В. Г. Психологическая защита и ее роль в процессе формирования адаптационной системы человека // Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. 2009. №1 (11). С. 7–12.
4. Богданова Н. А., Рябова М. А. Основы аудита: учеб. пособие. Ульяновск: УлГТУ, 2009. 229 с.
5. Волкова Е. Л. Современные подходы к мотивации персонала // Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. 2007. № 2 (8). С. 29–33.
6. Высочин Ю. В., Граков И. Г. Универсальная компьютерная система «Странник» для оперативной диагностики, лечения и профилактики заболеваний человека. Государственная программа Российской Федерации «ЗДОРОВЬЕ НАЦИИ» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://drego.ru/psychology/sport/490>. Дата обращения: 20.10.2013.
7. Людоговский А. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.script-coding.com/bp.html>. Дата обращения: 28.10.2013.
8. Судаков К. В. Системные основы интеллекта / Сб. ст. по исследованиям психических явлений [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://scorcher.ru/neuro/science/intell/mem36.php>. Дата обращения: 20.10.2013.
9. Ухтомский А. А. Доминанта. СПб.: Питер, 2002. С. 113–151.

#### References

1. Allahverdov V. M. Soznanie kak paradoks [Consciousness as a paradox]. St. Petersburg, «Izdatel'stvo DNK» Publ., 2000, 528 p. (In Russian).
2. Anokhin P. K. Problema prinyatiya resheniya v psikhologii i fiziologii [Problem of decision making in psychology and physiology]. Voprosy psikhologii — Issues of Psychology, 1974, no 4, pp. 89–103 (In Russian).
3. Belov V. G. Psikhologicheskaya zashchita i ee rol' v protsesse formirovaniya adaptatsionnoy sistemy cheloveka [Psychological defense and its role in the formation of human adaptation]. Uchennye zapiski Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo instituta psikhologii i sotsial'noy raboty — Scientific Notes Journal of the St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work, 2009, no. 1 (11), pp. 7–12 (In Russian).
4. Bogdanova N. A., Ryabova M. A. Osnovy audita [Basics of accounting]. UIGTU, 2009, 229 p. (In Russian).
5. Volkova E. L. Sovremennye podhody k motivatsii personala [Modern approaches to staff motivation]. Uchennye zapiski Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo instituta psikhologii i sotsial'noy raboty — Scientific Notes Journal of the St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work, 2007, no. 2 (8), pp. 29–33 (In Russian).
6. Vysochin Y. V., Grakov I. G. Universal'naya komp'yuternaya sistema «Strannik» dlya operativnoy diagnostiki, lecheniya i profilaktiki zabolevaniy cheloveka. Gosudarstvennaya programma Rossiyskoy Federatsii «Zdorov'ye natsii» [Universal computer system «Wanderer» for quick diagnostics, treatment and prevention of human diseases. The Russian Federation State Program «Healthy Nation»]. Available at: <http://drego.ru/psychology/sport/490> (accessed 20.10.2013).
7. Lyudogovskiy A. Modelirovanie bizness-protsessov [Business-processes modeling]. Available at: <http://www.script-coding.com/bp.html> (accessed 28.10.2013).
8. Sudakov K. V. Sistemnye osnovy intellekta [System basics of intelligence]. Available at: <http://scorcher.ru/neuro/science/intell/mem36.php> (accessed 20.10.2013).
9. Ukhtomsky A. A. Dominanta [Dominant]. St. Petersburg, Piter Publ., 2002, 448 p. (In Russian).

# ИССЛЕДОВАНИЯ В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

**ПЛАТОНОВА НАТАЛЬЯ МИХАЙЛОВНА**

*доктор педагогических наук, профессор, заведующая кафедрой теории и технологии социальной работы  
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
nmplatonova@inbox.ru*

**NATALIYA PLATONOVA**

*D.Sc. (Pedagogy), Head of the Department of Theory and Technology of Social Work,  
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work,  
Professor at the Department of Theory and Practice of Social Work, St. Petersburg State University*

УДК 378

## **ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ ПОДГОТОВКИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ В УСЛОВИЯХ МОДЕРНИЗАЦИИ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ**

### **TECHNOLOGICAL ASPECTS OF SOCIAL WORK TRAINING IN TERMS OF MODERNIZATION OF HIGHER EDUCATION**

*Аннотация. Рассматриваются проблемы организации образовательной деятельности вузов социально-го профиля в условиях перехода на Федеральные государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования третьего поколения. Главное внимание уделяется вопросам повышения качества подготовки социальных работников на основе насыщения процесса обучения эффективными педагогическими технологиями, обеспечивающими оптимальные условия для профессионализации в вузе каждого студента в той или иной области социальной работы.*

*ABSTRACT. The article considers the problem of organization of educational activities in higher education institutions, specialized in social studies in terms of transition to the 3rd Generation Federal State Educational Standards of Higher Professional Education (Tret'e pokolenie Federal'nykh gosudarstvennykh obrazovatel'nykh standartov vyshego professional'nogo obrazovaniya (FGOS VPO)). The focus is given to issues of improving quality of social work training through saturation of educational process with effective teaching technologies that provide optimal conditions for professionalization of every student in a particular area of social work.*

*Ключевые слова: социальные работники, высшая школа, модернизация образования, социальный профиль, ФГОС.*

*KEY WORDS: social workers, higher education, modernization of higher education, social profile, FGSO VPO.*

Модернизация профессионального образования в последнее десятилетие последовательно реализует требования Болонского процесса, отражая курс российского правительства на интеграцию отечественного образования в мировое образовательное пространство. Понимание миссии образования становится более плюралистическим в диапазоне от приверженности к традиционным целям подготовки кадров (социальный заказ) до потребительской рыночной идеологии (образование как услуга).

В соответствии с новыми задачами образовательной деятельности в российских вузах осуществляются следующие модернизационные изменения:

- повышение «прозрачности» высшего образования для роста академической мобильности обучающихся и профессиональной мобильности профессорско-преподавательского состава;

- достижение совместимости, сравнимости дипломов, степеней и квалификаций с зарубежными вузами-партнерами;

- расширение диверсификации образовательных структур, технологий обучения, а также индивидуализация образовательных маршрутов;

- создание условий для самоопределения личности в процессе непрерывного образования и т. д.

Принятые к исполнению Федеральные государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) третьего поколения отражают особенности вхождения вузов России в Болонский процесс, включая переход на двухступенчатую систему подготовки кадров, компетентностный подход к содержанию образования и организации учебного процесса. Разрабатываемая в мире и с 1990-х годов в России концепция компетентностного подхода в образовании направлена на формирование человека,

который сможет легко адаптироваться к социальным изменениям, жизненным ситуациям, найти внутренние ресурсы для обогащения потенциала знаний, модернизации профессиональных умений и мировоззренческих ориентаций [5, с. 48].

В связи с тем, что целью компетентностно-ориентированного образования является достижение определенного результата — компетенции, обучение приобретает деятельностный характер, акцент в обучении должен делаться на практику, организацию продуктивной работы обучающихся в малых группах, развитие самостоятельности учащихся и личной ответственности за принятие решений [4, с. 26].

Результативность образовательного процесса в условиях компетентного подхода определяется, таким образом, личной способностью будущего специалиста решать определенный класс задач и его готовностью к будущей профессиональной деятельности. Приобретение компетенций осуществляется студентами в контексте разрешения моделируемых профессиональных ситуаций на основе применения разнообразных активизирующих педагогических технологий, направленных на формирование личностных смыслов будущей профессиональной деятельности.

Кроме того, Федеральные государственные образовательные стандарты нового поколения поставили перед вузами задачу преодоления репродуктивного стиля обучения и обеспечения перехода к новой парадигме образования, ориентированной на становление компетентного специалиста. Перед вузами, осуществляющими подготовку специалистов социального профиля, стоит проблема поиска путей совершенствования образовательных практик. Процесс подготовки специалистов социальной работы, как известно, включает следующие компоненты учебного процесса:

- аксиологический — формулирование совокупности целей-ценностей, которые являются смысловыми для разработки образовательных программ, учебных планов, рабочей программы дисциплин, спецкурсов, программ практической подготовки;

- управленческий — оперативное регулирование образовательного процесса, предполагающее динамический анализ получаемой информации для корректировки образовательного процесса на основе мониторинга его результативности;

- организационный — это система взаимодействий субъектов образовательно-профессиональной среды, предполагающая оптимальную организацию образовательного процесса с учетом индивидуальных образовательных маршрутов;

- содержательный — содержание учебного процесса, отражающее специфику профессионализации в конкретной области социальной работы;

- технологический — комплекс традиционных и инновационных педагогических технологий, которые позволяют обеспечивать качество обучения.

Социальная работа как профессиональная деятельность подразумевает многообразие направлений, которые варьируются в зависимости от проблем клиентов, особенностей учреждений

социальной защиты, социально-экономического положения в стране и других факторов. Воссоздание в процессе обучения «этой живой социальной деятельности» как содержательной основы подготовки кадров требует принципиально отличных от традиционных технологий обучения.

Как известно, в переводе с греческого технология — это учение о мастерстве. Для педагогической практики это область творчества по достижению целей обучения за счет наиболее рационального конструирования учебного процесса. Современная педагогическая технология представляет собой такую организацию учебного процесса, которая содержит диагностически поставленные цели, алгоритмизирована, включает в себя рациональное использование технических средств обучения, предполагает фасилитационный характер взаимодействия субъектов обучения и гарантирует прогнозируемый результат обучения [4, с. 27].

Традиционные педагогические технологии как «жесткие» формы организации учебного процесса не создают необходимых условий для личностного профессионального становления в процессе учения, поскольку ориентируются на возможности усредненного студента. В связи с этим остаются незадействованными такие важнейшие субъективные факторы обучения, как мотивационный, личностный потенциал студентов, познавательные потребности и направленность, что значительно снижает эффективность процесса обучения. Сегодня наиболее продуктивными и востребованными являются технологии, позволяющие организовать учебный процесс с учетом профессиональной направленности обучения, а также с ориентацией на личность студента, его интересы, склонности и способности. Технологическая составляющая профессиональной подготовки современных специалистов должна учитывать и карьерные установки студентов на самореализацию в дальнейшей профессиональной деятельности.

Социальная работа как многоуровневая и многоплановая профессиональная деятельность требует не только умений компетентно решать социальные проблемы, но и высокого уровня психологической готовности к социальной деятельности. Однако данный результат обучения получить достаточно сложно, поскольку для формирования профессионального опыта уже в вузе усвоенные знания, умения, навыки должны превратиться в ориентировочную основу деятельности. В соответствии с компетентностным подходом на первое место выдвигается не информированность студента, а его умения решать профессиональные проблемы, возникающие:

- при освоении современных технологий во взаимоотношениях людей, в этических нормах, оценке собственных поступков;

- в практической жизни при выполнении социальных ролей;

- в правовых нормах и административных структурах;

- в осмыслении потребительских и культурных ценностей;

- в процессе освоения профессии в высшем учебном заведении;

- в умении ориентироваться на рынке труда;
- при рефлексии собственных жизненных проблем;
- в самоорганизации, выборе стиля и образа жизни;
- при разрешении конфликтов и т. д.

Профессиональный контекст в обучении социальной работе должен выступать как совокупность предметных задач, организационных, технологических форм и методов деятельности, ситуаций социально-психологического взаимодействия, характерных для конкретной практической социальной деятельности. Процесс обучения в данном случае можно рассматривать как форму личностной активности студента, что позволяет эффективно осуществлять общее и профессиональное развитие будущих специалистов и обеспечивать формирование необходимых предметно-профессиональных и социальных качеств личности для успешной самореализации в профессиональной деятельности.

Предметный контекст в социальной работе может быть дифференцирован как социальный, технологический, организационный, управленческий, должностной. Социальный контекст состоит из ценностно-ориентационного и личностного компонента, характеризующего этические стандарты в социальной работе, а также социально-психологические качества и характеристики, присущие представителям данной профессии.

Моделирование в учебном процессе предметного и социального контекста профессиональной деятельности возможно при условии:

- сочетания разнообразных форм и методов обучения с учетом дидактических принципов и психологических требований к организации учебной деятельности;
- использования модульного принципа построения системы подготовки, ее адаптивности к конкретным условиям обучения.

Достоинством технологии контекстного обучения в процессе подготовки социальных работников выступает возможность конструирования образовательного процесса на основе модификации содержания, видоизменения целей обучения в соответствии с требованиями направлений профессиональной деятельности. При этом базовыми целями учебного процесса выступают субъективное развитие будущего специалиста, его поведенческая и технологическая готовность к социальной работе, что создает благоприятные дидактические условия для становления будущих специалистов социальной сферы.

Процесс преподавания по этой технологии строится на формировании личностных установок, системы ценностных смыслов в учебной деятельности. Обучаемый выступает в качестве субъекта деятельности наряду с преподавателем, а его личностное развитие становится одной из главных образовательных целей. Преподаватель осваивает роль педагога-менеджера, а не «транслятора» учебной информации, которая в большей степени оказывается средством организации учебной деятельности. В большей мере он выступает в качестве организатора учебно-познавательной деятельности

студентов. Педагогическое руководство характеризуется более гибкими формами, основывающимися на широком адресном применении педагогических стимулов, действие которых направлено на побуждение личностных смыслов обучения каждого студента.

Как показывает опыт деятельности вузов, осуществляющих подготовку специалистов для социальной сферы, наиболее стимулирующими для студентов оказываются ситуации, когда они сами могут выбирать индивидуальные образовательные маршруты, спецкурсы и факультативы, направления научно-исследовательской деятельности, базы практической подготовки и т. д.

Процесс преподавания в данном случае выстраивается на основе использования различных развивающих видов учебной деятельности, включая:

- интеллектуально-познавательный поиск, в процессе которого формируются альтернативные точки зрения;
- коммуникативно-диалоговое взаимодействие, позволяющее студентам выработать собственную позицию;
- эмоционально-личностный диалог, ведущий к формированию ценностных отношений, отражающих профессиональную этику социальной работы;
- различные формы оценочных подкреплений и т. д.

Учебный диалог можно рассматривать как универсальный метод проектирования образовательного процесса, включающий в себя:

- диагностику готовности учащихся к диалогу;
- использование базовых знаний, коммуникативного опыта, установку на восприятие иных точек зрения;
- переработку учебного материала в систему проблемно-конфликтных вопросов и задач;
- продумывание различных вариантов развития сюжетных линий диалога;
- проектирование способов взаимодействия участников дискуссии, их возможных ролей и условий принятия учащимися;
- гипотетическое выявление зон импровизации, т. е. таких ситуаций диалога, когда трудно заранее предусмотреть поведение его участников.

Практика образовательной деятельности показывает, что именно в условиях диалога как особой дидактико-коммуникативной среды удается достичь высокого уровня субъектно-смыслового общения. В процессе учебной деятельности учащиеся обычно воспринимают только некоторый срез информации, исходя при этом из собственных целей и ценностей, выделяя для себя наиболее значимые фрагменты информации. Диалог как педагогическая интерпретированная и целенаправленная информация становится «лично-формирующим фактором» обучения.

Для развития коммуникативных компетенций в процессе обучения социальной работе эффективны такие методы, как информирование, комментирование, обобщение, «заражение», убеждение, методы вовлечения в социально-культурную

деятельность, благодаря которым приобретаемые знания преобразуются в убеждения и нормы профессионального поведения.

К активным методам обучения, позволяющим интенсифицировать учебный процесс и активизировать познавательную деятельность студентов, можно отнести также проблемное изложение лекций, анализ конкретных ситуаций, спич-дебаты, логические задания и разработку программ, развивающих навыки самостоятельного выбора научной полемики и т. д. Метод анализа конкретных ситуаций является эффективным для формирования деловых навыков в практике профессиональной социальной работы. Спич-дебаты представляют собой дискуссию по актуальным социальным проблемам и, как правило, выходят за рамки упрощенных деловых ситуаций. Организации спич-дебатов основываются на том, что студенты, обладая знаниями о теоретических проблемах социальной работы, смогут интегрировать их в ситуациях профессиональной деятельности. Во время дискуссий по различным альтернативным концепциям социальной работы студентам предоставляется возможность на базе собственных знаний и в состязательном режиме отстаивать свои варианты решения социальных проблем.

Тренинги, практикумы, «круглые столы», деловые игры и ознакомительные экскурсии чрезвычайно важны в образовательном процессе как самостоятельные формы обучения (при условии их качественной подготовки). Они не могут быть заменены друг другом, поскольку каждая из них способствует профессиональному развитию личности студентов и несет свою смысловую нагрузку. Тренинговое обучение, в частности, позволяет активизировать (а в некоторых случаях скорректировать) навыки общения у будущих специалистов социального профиля как профессиональных коммуникаторов.

В зарубежном опыте подготовки социальных работников уже в рамках обучения предусматривается использование специальных развивающих технологий, направленных на формирование у будущих специалистов социального профиля поведенческой и технологической готовности к трудностям профессиональной деятельности. Акцент делается на потребности и желании заниматься сложными профессиональными задачами. В своей повседневной практике социальный работник вынужден решать многочисленные личностные и социальные проблемы клиентов, которые приводят к большим эмоциональным и физическим нагрузкам, профессиональному выгоранию. Специальные технологии обучения позволяют подготавливать студентов к преодолению негативных социальных установок, что повышает ценность их будущей профессии.

Использование развивающих технологий обучения социальной работе связано прежде всего с практической ориентированностью обучения, созданием условий для «личностного проживания» студентами будущей профессии. Преподавательская деятельность при этом понимается классически — как роль педагога, а не преподавателя учебной

дисциплины. Преподаватель-тьютор работает не с информацией, а с культурной ситуацией, которая наиболее полно способствует личностному и профессиональному росту. Главная цель преподавательской деятельности в этом случае сводится к активизации познавательных возможностей студентов, их самостоятельности в ходе диалога преподаватель — студент, в ситуации «личностного проживания» контекста будущей профессиональной деятельности. Применение различных развивающих технологий позволяет учитывать привлекательность для студентов тех или иных аспектов социальной работы и включать их в индивидуальные образовательные маршруты освоения студентами будущей профессии.

Специальные исследования оценочных суждений студентов относительно личностной значимости для них различных видов учебных занятий выявили следующие предпочтения: проблемные лекции, семинары-дискуссии, решение профессионально ориентированных задач, тренинги и другие формы активных занятий, моделирующих ситуации реальной практической социальной работы. Наибольшее предпочтение студенты отдают лекциям-диалогам (читаемым одновременно двумя преподавателями), раскрывающим одну и ту же тему с разных научно-теоретических, методологических позиций. Высокий ранг имеют деловые, имитационные, ролевые игры, разработка и защита авторских и групповых проектов, тематические дискуссии, «круглые столы» вопросов и ответов, конференции, посвященные представлению и обзору защит курсовых, реферативно-творческих работ, презентации групповой и индивидуальной работы в период практики, встречи с руководителями социальных служб и т. д.

ФГОС ВПО нового поколения ориентируют разработчиков образовательных программ на снижение объемов лекционного материала и увеличение семинарских и практических занятий. Семинар — внешне простая форма обучения, однако, по существу, он является одним из сложных видов образовательного процесса, так как предполагает достаточно высокий уровень педагогического мастерства по организации мыслительной деятельности студентов. Главная дидактическая задача семинара — научить студентов творчески мыслить, отстаивать свою точку зрения, дискутировать, опираясь на научные аргументы и достоверные факты.

Семинар является современной образовательной технологией, основанной на сотрудничестве и активном взаимодействии преподавателя с обучающимися. В практике подготовки социальных работников в зависимости от образовательных целей выделяются следующие виды семинарских занятий:

- семинар — развернутая эвристическая беседа (цель — научить студентов мыслить);
- теоретический семинар (цель — научить обучающихся свободно выступать по теме занятия);
- реферативный семинар (раскрыть в продолжение лекции отдельные небольшие, но важные теоретические вопросы и обсудить их со слушателями);

- семинар-практикум (цель — научить решать нестандартные задачи поискового, творческого, исследовательского характера);

- монографический семинар (цель — обсуждение конкретных публикаций монографического характера, полезных с точки зрения углубления отдельных тем учебного курса);

- межпредметный семинар (цель — сформировать у студентов умение комплексно применять знания различных дисциплин для решения сложных задач);

- проблемный семинар (цель — поиск путей решения проблемы, не получившей достаточного освещения в литературе, но имеющей большое значение для будущей профессиональной деятельности);

- семинар-диспут (цель — развитие творческого мышления в процессе разрешения сложных теоретических проблем или нестандартных ситуаций) [2, с. 74].

При подготовке специалистов социального профиля особое значение для формирования ключевых компетенций приобретает проектная деятельность обучаемых. Метод проектов выступает как лично ориентированная развивающая технология, в основу которой положена идея развития познавательных навыков учащихся, творческой инициативы, умения самостоятельно мыслить, находить и решать проблемы, умения прогнозировать и оценивать результаты собственной деятельности. Использование деловых, имитационных, ролевых игр способствует разнообразию предметного образовательного процесса и вызывает, как правило, положительную мотивацию у обучаемых [4].

Эффективность внедрения компетентностно-ориентированных педагогических технологий в практику подготовки социальных работников проявляется:

- в уровне сформированности у студентов профессиональной идентичности в форме принятия профессиональных норм и обязанностей;

- в наличии профессионального соответствия («лично-психологическая адекватность») будущих специалистов требованиям социальной работы;

- в обеспечении конкурентоспособности выпускников в плане служебной карьеры.

Обеспечение качества профессиональной подготовки специалистов социального профиля связывается прежде всего с результативно-целевой направленностью образования, обеспечивающей триаду компонентов качества, — это условия, процесс и результат образовательной деятельности. Качество подготовки специалиста как процесса и результата синтезируется из определенных составляющих:

- качества потенциального абитуриента, представляющего «вход» в систему подготовки специалиста;

- качества рабочих программ преподавания учебных дисциплин;

- качества образовательных технологий, обеспечивающих возможность формирования профессиональных компетенций;

- качества контрольных процедур, обеспечивающих возможность определения действительного уровня сформированности у обучаемых профессиональных компетенций;

- качества подготовки специалистов (качество итоговой государственной аттестации, отзывы руководителей предприятий, отзывы самих выпускников).

Уровень сформированности компетенций, полученных в процессе обучения социальной работе, определяется на основе следующих критериев:

- праксеологический критерий включает готовность и способность к применению знаний, умений, компетенций;

- когнитивный критерий подразумевает владение системой знаний об объекте и субъекте труда, технологиями их использования, развитость критичного, системного мышления, осознание своих профессиональных интересов и способностей, своего соответствия требованиям приобретаемой профессии, а также перспектив профессионального карьерного роста;

- деятельностный критерий включает умения и навыки решения задач, умение планировать и реализовывать собственную профессиональную деятельность;

- аксиологический критерий, предполагающий позитивный настрой на будущую профессиональную деятельность, наличие стойкого познавательного интереса к решению профессиональных задач, удовлетворенность выбором профессии;

- рефлексивный критерий, показывающий способность к самоанализу, объективной самооценке, готовности к выявлению трудностей и их причин.

Как показывает практика, в процессе подготовки социальных работников может наблюдаться тенденция снижения профессиональной направленности в процессе обучения. Это явление связано часто с «синдромом разочарования» в выборе профессии или сложностью адаптации к обучению в вузе. Кроме того, невысокий уровень мотивации студентов связан с отсутствием традиции получения профессионального опыта в социальной работе перед выбором направления образования. Более глубокое знакомство с профессией приводит к пониманию низкого статуса социальной работы как профессии в современной России [6].

Для преодоления тенденций снижения учебной мотивации студентов необходимо введение в учебный процесс комплекса методических мер, которые могли бы в значительной степени скорректировать негативные представления о будущей профессии. В частности, к таким мерам можно отнести психологическую поддержку студентов на различных стадиях их профессионального самоопределения, широкое внедрение технологий лично ориентированного обучения. Развитие профессионального самосознания будущих социальных работников связано с процессом освоения студентами профессиональных ценностей, понятийного и концептуального аппаратов и дисциплин профессионального цикла. В этом случае ведущим принципом обучения становится концептуальный, который предполагает гибкость учебных программ,

их способность изменяться в соответствии с требованиями будущей профессиональной деятельности, использование технологий обучения, направленных на формирование творческого компонента деятельности будущих социальных работников.

Процесс обучения социальной работе, таким образом, можно рассматривать как последовательный ряд промежуточных этапов на пути профессионализации, когда от курса к курсу наблюдаются существенные изменения в мотивационной сфере обучаемых. Критическими моментами в генезисе мотивации выступают принятие профессии и поиски индивидуального личностного смысла будущей профессиональной деятельности.

У «сильных» студентов учебная мотивация в большей степени ориентирована на достижение конечных целей учебной деятельности, что способствует формированию у них более высокой и устойчивой профессиональной направленности. Они менее зависимы от внешних факторов, их личностное развитие неотделимо от профессионального, что выражается в способности к самоуправлению (самостоятельности определения и самоопределения целей обучения, самоконтролю и саморегуляции — важнейших показателей эффективности обучения).

Одним из показателей профессиональной готовности к будущей профессиональной деятельности является успешность учебной деятельности студентов, которая рассматривается как обобщенная форма оценки психологических и праксеологических результатов обучения.

В настоящее время система многоуровневого социального образования предлагает будущим социальным работникам образовательные маршруты получения различных профессиональных квалификаций, отражающих специфические требования конкретного вида социальной деятельности. Наличие квалификации, являясь качественным показателем овладения работником той или иной специальностью, обеспечивает «вертикальное»

направление профессиональной мобильности. Вариативность, гибкость систем подготовки специалистов социального профиля позволит в достаточно короткие сроки пополнить рынок социальных профессий.

Для создания целостного и открытого образовательного пространства важным является прогностическое планирование педагогических систем, учитывающее перспективы развития социальной работы как профессиональной деятельности, образовательные потребности населения в этой области и перспективы занятости выпускников вузов в социальной сфере. Внедрение инновационных моделей подготовки кадров для социальной сферы потребует коренного обновления содержания, методов и технологий образования, разработки нового поколения учебников, включающих разделы индивидуальной работы. Кроме того, для обоснования содержательной составляющей подготовки социальных работников понадобится изучение потребностей практики или тех проблем, которые входят в поле социальной защиты населения с учетом региональных различий.

Проектирование современных высокоэффективных образовательных систем подготовки социальных работников должно основываться на следующих принципах:

- прогностичность (способность системы подготовки соответствовать изменяющимся условиям);
- рационалистичность (постановка таких образовательных целей, которые при наличии имеющихся ресурсов позволяли бы получить максимально полезный результат);
- реалистичность (обеспечение соответствия между желаемым и возможным, т. е. между планируемыми целями и необходимыми для их реализации средствами);
- контролируемость (оперативное определение конечных и промежуточных целей как ожидаемых результатов).

1. *Брянцева М. Б.* Деятельность УМО по разработке и экспертизе ФОС как элемент гарантии качества при реализации компетентностно-ориентированных ОПП в рамках ФГОС ВПО // Вестник УМО вузов России по образованию в области социальной работы. 2012. № 2. С. 66–75.
2. *Вихрова Р. В.* Технология применения семинарских занятий как инновационная форма в социальном образовании // Отечественный журнал социальной работы. 2005. № 1. С. 72–74.
3. *Григорьев О. В., Литвиненко А. М.* Современные технологии обучения // Инновации в образовании. 2011. № 7. С. 17–23.
4. *Двуличанская Н. Н.* Инновационные компетентностно-ориентированные педагогические технологии в естественнонаучном образовании // Инновации в образовании. 2011. № 4. С. 26–34.
5. *Козловская С. Н.* Обеспечение качества профессиональной подготовки специалистов по направлению «Социальная работа» // Вестник УМО вузов России по образованию в области социальной работы. 2012. № 2. С. 46–56.
6. *Ловцова Н. И.* Модернизация образования по социальной работе: сближение теории и практики социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. 2013. № 1. С. 80–86.
7. *Платонова Н. М.* Проблемы и перспективы социального образования в России // Отечественный журнал социальной работы. 2012. № 4. С. 63–67.

#### References

1. *Bryantseva M. B.* Deyatel'nost' UMO po razrabotke i ekspertize FOS kak element garantii kachestva pri realizatsii kompetentnostno-orientirovannykh OOP v ramkakh FGOS VPO [Activities of Methodological Association on development and examination of Federal State Educational Standards as an element of quality assurance in the implementation

- of competence-oriented professional training programs in terms of the Federal State Educational Standards of Higher Professional Education]. *Vestnik UMO vuzov Rossii po obrazovaniyu v oblasti sotsial'noy raboty* — Herald of the Methodological Association of Russian Higher Education Institutions in Social Work Education, 2012, no. 2, pp. 66–75 (In Russian).
2. *Vikhrova R. V.* Tekhnologiya primeneniya seminarских zanyatiy kak innovatsionnaya forma v sotsial'nom obrazovanii [Technology of applying seminars as an innovative form of social education]. *Otechestvennyy zhurnal sotsial'noy raboty* — Domestic Journal of Social Work, 2005, no. 1, pp. 72–74 (In Russian).
  3. *Grigor'yev O. V., Litvinenko A. M.* Sovremennye tekhnologii obucheniya [Modern technologies of learning]. *Innovatsii v obrazovanii* — Innovations in Education, 2011, no. 7, pp. 17–23 (In Russian).
  4. *Dvulichanskaya N. N.* Innovatsionnye kompetentnostno-orientirovannye pedagogicheskie tekhnologii v estestvennonauchnom obrazovanii [Innovative competence-oriented pedagogical technologies in natural sciences education]. *Innovatsii v obrazovanii* — Innovations in Education, 2011, no. 4, pp. 26–34 (In Russian).
  5. *Kozlovskaya S. N.* Obespechenie kachestva professional'noy podgotovki spetsialistov po napravleniyu «Sotsial'naya rabota» [Insuring quality of professional training of specialists in «Social Work»]. *Vestnik UMO vuzov Rossii po obrazovaniyu v oblasti sotsial'noy raboty* — Herald of the Methodological Association of Russian Higher Education Institutions in Social Work Education, 2012, no. 2, pp. 46–56 (In Russian).
  6. *Lovtsova N. I.* Modernizatsiya obrazovaniya po sotsial'noy rabote: sblizhenie teorii i praktiki sotsial'noy raboty [Modernization of education in social work: the convergence of theory and practice of social work]. *Otechestvennyy zhurnal sotsial'noy raboty* — Domestic Journal of Social Work, 2013, no. 1, pp. 80–86 (In Russian).
  7. *Platonova N. M.* Problemy i perspektivy sotsial'nogo obrazovaniya v Rossii [Problems and perspectives of social education in Russia]. *Otechestvennyy zhurnal sotsial'noy raboty* — Domestic Journal of Social Work, 2012, no. 4, pp. 63–67 (In Russian).
  8. *Platonova Y. Y.* Factory obespecheniya konkurentosposobnosti deyatel'nosti sovremennogo vuza [Factors of ensuring competitiveness of modern higher education institution]. *Uchenye zapiski Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo instituta psikhologii i sotsial'noy raboty* — Scientific Notes Journal of the St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work, 2008, vol. 9, no. 1, pp. 118–121 (In Russian).

**ЦВЕТКОВА НАДЕЖДА АЛЕКСАНДРОВНА**

*доктор психологических наук, профессор кафедры психологического консультирования  
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
tsvetkovana@yandex.ru*

**NADEZHDA TSVETKOVA**

*D.Sc. (Psychology), Professor, Department of Psychological Counseling,  
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work*

УДК 364

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ФОРМИРОВАНИЮ  
СЕМЕЙНОЙ ОРИЕНТАЦИИ У ОСУЖДЕННЫХ-МУЖЧИН**

**SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL WORK IN FORMATION  
OF FAMILY ORIENTATION AMONG MALE CONVICTS**

*Аннотация. В статье освещены проблемы профилактики рецидивной преступности, отмечается дефицит эффективных технологий подготовки заключенных к жизни на свободе. В качестве одного из способов совершенствования профилактической работы в исправительном учреждении общего режима рассматривается технология формирования семейной ориентации у осужденных-мужчин.*

*ABSTRACT. The article highlights the problem of addressing one of the key contradictions of the penitentiary system between the need of correctional facilities to carry out the state order on preventing recidivism, and the complexity of its implementation due to the lack of effective technology on preparing inmates for life outside prison. Technology is proposed on formation of family orientation among male convicts as one of the ways to improve the preventive activities in correctional colonies of general regime.*

*Ключевые слова: осужденные-мужчины, личностные особенности, ресоциализация, семейная ориентация, социально-психологическая работа с осужденными.*

*KEY WORDS: male convicts, features of personality, re-socialization, family orientation, social and psychological work with convicts.*

Социальная работа в реформирующейся пенитенциарной системе России начинает приобретать направленность на ресоциализацию осужденных и социально-психологическую профилактику повторных преступлений. Эта тенденция также наблюдается на уровне мирового сообщества [9].

В «Минимальных стандартных правилах обращения с заключенными» отмечается необходимость изучения личности с целью индивидуализации исполнения наказания и подготовки осужденного к выходу на свободу [5, с. 49]. В статье 66 (1) «Минимальных стандартов» и в приказе № 238 от 12 декабря 2005 года дается описание личностных свойств отбывающих наказание, которые при этом должны учитываться: «...принимать во внимание индивидуальные потребности заключенного, его социальное прошлое, историю его преступления, его физические и умственные способности и возможности, его темперамент, продолжительность срока его заключения и его возможности после освобождения» [5, с. 50, 143]. В статье 69 подчеркивается, что на основе изучения характера осужденного «в кратчайший срок после приема каждого заключенного <...> следует разрабатывать программу работы с ним, исходя при этом из его

индивидуальных потребностей, способностей и склонностей» [5, с. 51].

На заседании правительства РФ от 1 октября 2008 года (№ 36 «Об основных направлениях деятельности правительства Российской Федерации») в качестве одного из приоритетных направлений развития страны выделено совершенствование организации исполнения уголовных наказаний. Среди мер, направленных на развитие учреждений уголовно-исполнительной системы, особое внимание уделяется реализации специальных программ, включающих получение образования, профессии, совершенствование физического развития, медицинского обеспечения лиц, отбывающих наказание; организации взаимодействия всех заинтересованных органов социальной реабилитации лиц, отбывающих наказание, что позволяет после их освобождения обеспечить благополучную реинтеграцию в общество [12, с. 2].

Еще в «Концепции развития социальной, психологической и воспитательной работы с осужденными в исправительных учреждениях на период до 2010 года» подчеркивалась роль изучения и психологической коррекции личностных особенностей и особенностей поведения осужденных с целью

предупреждения деструктивных явлений в местах лишения свободы, благоприятной адаптации к жизни после освобождения от отбывания наказания, предупреждения рецидивной преступности [10].

Основным ведомственным документом, регламентирующим деятельность психологической службы УИС России, является приказ Министерства юстиции Российской Федерации от 12 декабря 2005 года №238 «Об утверждении Инструкции по организации деятельности психологической службы уголовно-исполнительной системы». В качестве одной из главных задач, на выполнении которой базируется разработка эффективных технологий ресоциализации, называется «постановка психологического диагноза и выработка рекомендаций по индивидуализации процесса исполнения уголовного наказания на основе изучения индивидуально-психологических особенностей личности осужденного» [13, с. 3].

Кроме требований международного и отечественного законодательства, потребность в эффективной ресоциализации обусловлена еще и тем, что в современном российском обществе отмечается значительный рост преступности. С. Х. Шамсунов, Ю. М. Угрюмов приводят следующую статистику: население России составляет 1/40 от населения земного шара, а тюремное население — его 1/8. Россия входит в число лидеров по количеству заключенных в расчете на 100 тыс. человек населения. По существу, это каждый третий взрослый мужчина. В судебно-следственную орбиту в качестве подозреваемых, обвиняемых, подсудимых или осужденных за последние 40 лет вовлечено 35–40% ныне живущего взрослого населения России [11, с. 17]. Это означает, что безопасность граждан России зависит и от грамотной социальной и психологической работы с осужденными, их подготовки к жизни на свободе.

Большую проблему составляют два ключевых противоречия: 1) между реально низким и необходимым (минимальным) уровнем социально-психологической готовности осужденных к реинтеграции в общество после освобождения; 2) между необходимостью выполнять заказ государства по перевоспитанию осужденных исправительными учреждениями (ИУ) и сложностями его выполнения из-за дефицита эффективных технологий подготовки заключенных к жизни на свободе, в частности к семейной жизни.

Недавно правительство Англии выделило девять факторов, важных для понимания того, почему люди совершают повторные преступления после освобождения из мест лишения свободы. Это: 1) внесемейный образ жизни; 2) место жительства; 3) занятость для обеспечения дохода; 4) образование; 5) злоупотребление алкоголем и наркотиками; 6) проблемы с психическим и физическим здоровьем; 7) жизненные установки и самоконтроль; 8) приспособленность к жизни, т. е. умение брать на себя ответственность и взаимодействовать с другими людьми; 9) финансовое положение, долги.

Как видим, первым фактором является «наличие семьи» [2, с. 189]. Ю. В. Баранов пишет: «Среди критериев оценки позитивного поведения

осужденных первой по значимости может быть подсистема показателей поддержания осужденными социально-полезных связей с внешней средой. При этом необходимо создавать благоприятные условия для восстановления или завязывания осужденным отношений в целях заключения семейного союза, возобновления родственных связей» [2, с. 186].

Возникает вопрос: если известно, что нужно делать в целях профилактики повторных преступлений, то с чем именно мы можем столкнуться, стремясь организовать социально-психологическую работу с осужденными-мужчинами в исправительном учреждении общего режима, нацеленную на формирование у них семейной ориентации?

Наше исследование проводилось на базе ИУ общего режима ФБУ ИК-2 и ФБУ СИЗО-1 Федеральной службы исполнения наказаний по Псковской области в период с 2006 года по 2009 год. ИУ предназначено для мужчин, совершивших относительно «легкие» преступления. По большей части это преступления против собственности, что, согласно мировым критериям, относится к категории цивилизованной преступности. Процедуру социально-психологической диагностики прошли 117 осужденных в возрасте от 18 до 62 лет (средний возраст — 33 года) со сроком лишения свободы 3,2 года.

По роду занятий на момент совершения преступления это: безработные — 51 человек (43,6%), рабочие — 39 человек (33,3%), служащие — 18 человек (15,4%), студенты — 6 человек (5,1%), учащиеся — 3 человека (2,6%).

По образовательному уровню: общее среднее — 42 человека (35,9%), среднее специальное — 35 человек (29,9%), неполное среднее — 34 человека (29,1%), высшее — 6 человек (5,1%).

По типу родительской семьи, в которой они воспитывались: полная традиционная — 66 человек (56,4%), неполная материнская — 39 человек (33,3%), вне родительской семьи — 9 человек (7,7%), полная (повторный брак одного или обоих родителей) — 3 человека (2,6%).

В зависимости от того, какой ребенок по счету у матери: второй — 54 человека (46,2%), первый — 42 человека (35,9%), третий — 12 человек (10,2%), четвертый — 6 человек (5,1%), пятый — 3 человека (2,6%).

В зависимости от того, какой ребенок по счету у отца: первый — 45 человек (38,5%), второй — 43 человека (36,8%), третий — 17 человек (14,5%), не установлено — 9 человек (7,7%), четвертый — 3 человека (2,5%).

По семейному положению на момент осуждения: холост — 60 человек (51,3%), женат — 30 человек (25,6%), разведен — 18 человек (15,4%), сожительство до брака — 9 человек (7,7%).

По наличию детей: детей нет — 84 человека (71,8%), один ребенок — 27 человек (23,1%), двое детей — 6 человек (5,1%).

Судимость по счету: первая — 49 человек (41,9%), вторая — 24 человека (20,5%), третья — 11 человек (9,4%), четвертая — 12 человек (10,3%), пятая — 6 человек (5,1%), шестая — 6 человек (5,1%), восьмая — 6 человек (5,1%), седьмая — 3 человека (2,6%).

Характер совершенных преступлений: против собственности — 57 человек (48,7%), против личности — 42 человека (35,9%), против общественной безопасности — 15 человек (12,8%), против собственности и личности — 3 человека (2,6%).

Тип мотива совершения преступления: корысть, мошенничество — 42 человека (35,9%), неосторожность, безответственность — 27 человек (23%), хулиганство, безделье, глупость — 13 человек (11,1%), личные неприязненные отношения — 9 человек (7,7%), алкогольное опьянение — 6 человек (5,1%), наркозависимость — 5 человек (4,3%), корысть, мошенничество в состоянии алкогольного опьянения — 6 человек (5,1%), корысть, мошенничество, личная неприязнь, наркозависимость — 3 человека (2,6%), корысть, мошенничество, неосторожность, безответственность, хулиганство, безделье, глупость — 3 человека (2,6%), самооборона — 3 человека (2,6%), сексуальная потребность — 0 (0%).

Таким образом, обследованную группу осужденных составили мужчины с невысоким уровнем образования, не занятые в сфере трудовой деятельности (51,3%) или работающие на тяжелых неквалифицированных работах. Чуть больше половины из них воспитывались в полной семье (56,4%), вторая половина — либо в неполной материнской, либо вне родительской семьи (43,6%). Это, как правило, вторые и последующие дети как у матери (63,1%), так и у отца (51,3%). Это преимущественно одинокие мужчины — холостые или разведенные (66,7%), не имеющие детей (71,8%). Доминирующим мотивом совершенных ими преступлений является корысть. Значительная часть обследованных осужденных (59%) совершили преступления повторно, имея юридически погашенную судимость.

Социально-психологическая диагностика позволила установить, что для типичного представителя обследованной нами группы осужденных характерны следующие личностные особенности: низкая самооценка, средний, с тенденцией к высокому, уровень цинизма; средний, с тенденцией к высокому, уровень агрессивности; средняя, с тенденцией к низкой, враждебность; антиципационная несостоятельность (особенно личностно-ситуативная, а также временная и пространственная), в целом невысокий уровень саморегуляции поведения и при этом акцентуированный стиль саморегуляции; низкий уровень невротизации, низкий уровень проявления тревоги; высокий уровень завуалированной жестокости; средний уровень открытой жестокости, обоснованного негативизма, брюзжания и негативного личного опыта. Наиболее высокие показатели по шкале психопатии в личностном профиле, что свидетельствует о социальной дезадаптации и таких личностных характеристиках обследованных, как склонность к импульсивности, конфликтности, недоучет объективных обстоятельств и ориентация на желания, а не на реальность. Иными словами, в лице многих представителей данной группы осужденных мы имеем дело с асоциальным, аморальным вариантом психопатии, для носителя которого характерны отказ от признания авторитетов, отсутствие конформности и самоконтроля.

Если учесть, что большая часть обследованных осужденных — одинокие мужчины, молодые или зрелого возраста, холостые или разведенные (около 67%), не имеющие детей (около 72%), то проблема использования семьи как важного ресурса успешной ресоциализации в ИУ и реинтеграции осужденных в общество после возвращения из мест лишения свободы представляется трудноразрешимой, а значит, ключевой. Получается, что основной задачей социальной работы в ИУ становится восстановление, установление, сохранение и развитие социально полезных связей осужденных, а также развитие у них семейно важных качеств. При этом важно понимать, что осужденные-мужчины как субъекты профессионального взаимодействия социального работника в ИУ по своим социально-психологическим характеристикам являются сложной маргинальной группой, представители которой балансируют между нормой и патологией по многим критериям развития личности и социального поведения. Даже если их ресоциализация протекает весьма успешно в ИУ, то после освобождения они вряд ли будут пользоваться спросом на брачном рынке и на рынке труда. За свое место в обществе, которое обходилось без каждого из них три года, им придется бороться, причем законными методами. Без специальных программ поддержки лиц, вернувшихся из мест лишения свободы, проблему интеграции отбывших наказание в общество не решить.

Поэтому стратегию ресоциализации осужденных в ИУ можно определить как реализацию ими возможности детерминироваться будущим, отрабатывая в условиях тюремной среды навыки социального поведения. Ее реализация требует применения такой социально-психологической технологии, которая бы, опираясь на механизмы социализации и социального развития личности (идентификация — обособление; типизация — индивидуализация), позволяла управлять следующими процессами: а) систематизации прошлого опыта осужденных; б) развития антиципационной состоятельности (особенно ее личностно-ситуативного компонента); в) моделирования тех или иных событий в будущем; г) коррекции социально-психологических качеств и деформаций личности; д) работы с психотравмами; е) реабилитации чувств к матери; ж) развития индивидуального стиля саморегуляции; з) групповой динамики.

Помимо работы со скриптами, эта стратегия предполагает работу с мечтами осужденных, построение ими жизненных планов с опорой на позитивный прогноз относительно самих себя, по меньшей мере в трех основных ролях — гражданина, работника, семьянина. Социально-психологическую работу такого рода можно определить как «доращивание» личности осужденного до минимума социальной зрелости, чтобы он мог адаптироваться в социуме после освобождения и продолжать развиваться.

Однако личностно ориентированного подхода в процессе ресоциализации осужденных в ИУ явно недостаточно, как и в период посттюремного сопровождения. Не менее важна работа с социальной

сеть каждого из заключенных, так называемый средовой подход. Поэтому социальные работники изучают документы осужденного и определяют его социально полезные связи. Психологи для таких случаев используют схему немецкого исследователя А. Ленца [16]. Она позволяет заключенному «увидеть» группу своей поддержки, совместно с психологом определить стратегию развития ресурса этих связей с внешним миром и на этой основе разработать программу жизнедеятельности в ИУ.

Стоит отметить, что условно все связи осужденного-мужчины с миром можно разделить на три категории: 1) социально полезные; 2) социально нейтральные; 3) социально негативные. Именно они являются основным связующим звеном между заключенным и внешним миром. Сильное влияние на изменение поведения осужденных оказывают социально полезные и социально негативные связи (если люди не связаны любовью, то они связаны ненавистью). Именно с ними нужно работать, интегрируя социальный и психологический подходы [6; 7; 15]. Социально полезные связи отвечают следующим критериям: а) осужденный заинтересован в их устойчивости и стабильности; б) осужденный стремится их поддерживать и углублять; в) они улучшают осужденного.

Согласно существующим исследованиям, на долю значимости связей осужденных с семьей и родственниками среди других социально полезных связей приходится около 70 %.

Когда социальные связи у осужденного есть, то объект связей воспринимается им в тюремной среде как большая ценность, которая избавляет заключенного от апатии, агрессивного поведения, повышает ответственность не только за себя, но и за объект социально полезных связей; осужденный более осторожен в выборе форм поведения; у него есть перспективы изменения жизни, повышается его социальный статус.

Учитывая изложенные выше ограничения и возможности как самих осужденных, так и специалистов пенитенциарной системы, которые причастны к процессу их ресоциализации, определим основные направления социально-психологической работы с осужденными-мужчинами в ИУ общего режима, в совокупности обуславливающие формирование семейной ориентации в посттюремной жизни:

1) социально-психологическая диагностика уровня развития личности осужденного, определение перспектив и условий его ресоциализации в ИУ, заключение договора с осужденным о его согласии участвовать в индивидуально-групповой работе с целью освоения роли семьянина;

2) индивидуально-групповая работа по анализу социальной сети каждого осужденного. Задача социального работника здесь сводится к выявлению социально полезных связей заключенного и их активизации, а психолога — к обучению осужденного понимать и контролировать свои негативные чувства к кому-либо или чему-либо;

3) работа с социальной сетью каждого заключенного с целью использования имеющихся в ней ресурсов, оптимизирующих его гендерную

ресоциализацию и актуализирующих роли гражданина, работника, семьянина;

4) реализация новой модели социальной терапии, когда основное внимание уделяется проблемам осужденного, обусловленным его личностными особенностями и внутриличностными конфликтами. Новая концепция социальной терапии в исправительных учреждениях позволяет включать в работу с осужденными реальные жизненные ситуации из их прошлого опыта, актуальные конфликты в тюремной среде, конструктивные отношения заключенных между собой;

5) активное социально-психологическое обучение осужденных с целью преодоления социально-психологической несостоятельности. Социально-психологическая несостоятельность осужденного — термин, введенный в научный оборот Н. Е. Колесниковой [8]. Это многокомпонентное образование, характеризующее уровень развития личности, саморегуляция поведения которой осуществляется на основе общей антиципационной несостоятельности, при этом для самой личности характерны деформированность, деструктивность социальных установок, неадекватность самооценки.

Социально-психологическая несостоятельность осужденных ИУ общего режима может быть преодолена с помощью интегративно-инвариантной технологии развития социально-психологической состоятельности осужденных (ТРС-ПСО), опирающейся на когнитивно-бихевиористический подход и включающей методы коррекции скриптов в процессе активного социально-психологического обучения. Ее научную основу составляют теория социализации, когнитивно-поведенческий подход; два подхода в рамках скрипт-теории: самоперепрограммирование и творчество как сознательное оформление осужденным целостного сценария собственной жизни, имеющего для него смысл [17]; теория активного социально-психологического обучения. ТРС-ПСО включает социально-психологическую работу с содержанием трех временных плоскостей жизни человека: а) с содержанием прошлого осужденных; б) с содержанием настоящего; в) работу по построению образа будущего, в том числе семейного;

б) коррекция нарушений гендерной социализации осужденных-мужчин; формирование скриптов сексуального поведения, приводящего к долговременной стабильной связи и/или к браку;

7) развитие у осужденных-мужчин элементарных навыков социально-бытовой адаптации, тренировка готовности к проявлению семейно важных качеств (в первую очередь навыков самообслуживания, ухода за своим телом, обеспечения хороших отношений с окружающими) с целью повышения уровня своей конкурентоспособности на брачном рынке и рынке труда.

В заключение подчеркнем два наиболее важных, на наш взгляд, аспекта проблемы ресоциализации осужденных-мужчин в ИУ общего режима:

• во-первых, в целях совершенствования социально-психологической ресоциализации осужденных необходимо укреплять взаимосвязь всех структурных компонентов этого процесса — стратегически-целевого, организационно-деятельностного,

содержательного, оценочно-прогностического; обогащать его новыми технологиями, совершенствовать управление им.

Разумеется, главным условием успешной профилактики рецидивной преступности является повышение ответственности администрации, социальных работников и психологов исправительных учреждений за социально-психологические результаты ресоциализации осужденных, а именно за формирование у них ориентации на семейный образ жизни, поддержание социально полезных

связей и развитие социально-психологической состоятельности, необходимой для воплощения этой установки (одиноким человеком опасен для общества, ведь он ничем и никем не дорожит);

• во-вторых, судя по работам последних лет [2; 3; 4; 14; 15; 19], одна из самых важных задач социальной работы в исправительном учреждении общего режима состоит в том, чтобы трансформировать МЛС (места лишения свободы) как институт тотального типа в институт социального обучения.

1. Антонян Ю. М., Канунник А. И., Кулич В. В. Исправление и перевоспитание осужденных, неадаптированных к условиям ИТК. М.: ВНИИ МВД СССР, 1987. 76 с.
2. Баранов Ю. В. Стадии ресоциализации осужденных в свете новых социолого-антропологических воззрений и социальной философии. СПб.: Юридический центр Пресс, 2006. 275 с.
3. Бовин Б. Г. Преодоление факторов, препятствующих исправительному воздействию на осужденного. М.: НИИ ФСИН России, 2005. 35 с.
4. Ветошкин С. А. Система воспитательной работы в пенитенциарном учреждении. Екатеринбург: «СВ-96», 2000. 84 с.
5. Всеобщая декларация прав человека // Защита прав человека в местах лишения свободы: сб. норм. актов и офиц. док. М.: Юриспруденция, 2002. 480 с.
6. Галагузова М. А. Социальная работа с осужденными. М.: МГСУ, 2002. 256 с.
7. Данилин Е. М., Затонский В. А. Что надо знать родственникам осужденных: Библиотека первой помощи / под ред. А. М. Величко. М.: НИИ ФСИН России, 2010. 211 с.
8. Колесникова Н. Е. Социально-психологическая ресоциализация осужденных-мужчин в исправительном учреждении: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М.: РГСУ, 2011. 24 с.
9. Кузнецов М. И., Казанцев В. Н. Социальная работа в пенитенциарных системах зарубежных стран. Рязань: Академия права и управления ФСИН России, 2007. 110 с.
10. Концепция развития социальной, психологической и воспитательной работы с осужденными в исправительных учреждениях на период до 2010 года. М.: УСПВРО ФСИН России, 2006. 14 с.
11. Научно-методические основы оказания психологической помощи осужденным / под ред. М. Г. Дебольского. М.: Права человека, 2001. 156 с.
12. Об основных направлениях деятельности Правительства Российской Федерации до 2012 года: протокол заседания Правительства Российской Федерации от 1 октября 2008 г. // Российская газета. 2008. 3 окт. С. 2.
13. Об утверждении Инструкции по организации деятельности психологической службы уголовно-исполнительной системы: приказ Министерства юстиции Российской Федерации от 12 декабря 2005 г. № 238 [Электронный документ] // Росмолодежь (название с сайта) Режим доступа: [http://www.vcom.ru/cgi-bin/db/zakdoc?\\_reg\\_number=%C20504042](http://www.vcom.ru/cgi-bin/db/zakdoc?_reg_number=%C20504042). Дата обращения: 05.10.2013.
14. Проведение социально-психологических тренингов с осужденными. М.: НИИ ФСИН России, 2005. 56 с.
15. Профессиональная деятельность пенитенциарного психолога: опыт работы, проблемы, перспективы. М. — Томск: ТГУ, 2005. 100 с.
16. Психология семейных отношений с основами семейного консультирования / под ред. Е. Г. Силяевой. М.: АСАДЕМА, 2002. 192 с.
17. Розин М. В. Психология судьбы: программирование или творчество? // Вопросы психологии. 1992. № 1–2. С. 98–105.
18. Социальная работа в уголовно-исполнительной системе / под ред. Ю. И. Калинина. Рязань: Академия права и управления ФСИН России, 2006. 355 с.
19. Социальная работа с осужденными в ИУ: учеб. пособие для начинающих специалистов по социальной работе УИС. Рязань: Академия права и управления ФСИН России, 2007. 131 с.

#### References

1. Antonyan Y. M., Kanunnik A. I., Kulich V. V. Ispravlenie i perevospitanie osuzhdennykh, neadaptirovannykh k usloviyam ITK [Correction and re-education of convicts that are not adapted to prison facility]. Moscow, VNII MVD SSSR, 1987, 76 p. (In Russian).
2. Baranov Y. V. Stadii resotsializatsii osuzhdennykh v svete novykh sotsiologo-antropologicheskikh vozzreniy i sotsial'noy filosofii [Stages of re-socialization of convicts in terms of new social and anthropological views and social philosophy]. St. Petersburg, Yuridicheskii tsentr Press Publ., 2006, 275 p. (In Russian).
3. Bovin B. G. Preodolennye faktorov, prepyatstvuyushchikh ispravitel'nomu vozdeystviyu na osuzhdennogo [Overcoming factors, impeding the correctional impact on a convict]. Moscow, NII FSIN Rossii, 2005, 35 p. (In Russian).
4. Vetoshkin S. A. Sistema vospitatel'noy raboty v penitentsiarnom uchrezhdenii [The correctional work system in penal institution]. Ekaterinburg, «SV-96» Publ., 2000, 84 p. (In Russian).

5. Vseobshchaya deklaratsiya prav cheloveka [The Universal Declaration of Human Rights] Zashchita prav cheloveka v mestakh lisheniya svobody — Protection of human rights in places of confinement. Moscow, Yurisprudentsiya, 2002, 480 p. (In Russian).
6. Galaguzova M. A. Sotsial'naya rabota s osuzhdennymi [Social work with convicts]. Moscow, MGSU, 2002, 256 p. (In Russian).
7. Danilin E. M., Zatonkiy V. A. Chto nado znat' rodstvennikam osuzhdennykh: biblioteka pervoy pomoshchi [What relatives of convicts should know: library of first aid]. Ed. by Velichko A. M. Moscow, NII FSIN Rossii, 2010, 211 p. (In Russian).
8. Kolesnikova N. E. Sotsial'no-psikhologicheskaya resotsializatsiya osuzhdennykh-muzhchin v ispravitel'nom uchrezhdenii Diss. kand. psikhol. nauk [Social and psychological re-socialization of male convicts in the correctional institution. Cand. psy. sci. diss.]. Moscow, RSSU, 2011, 24 p. (In Russian).
9. Kuznetsov M. I., Kazantsev V. N. Sotsial'naya rabota v penitentsiarnykh sistemakh zarubezhnykh stran [Social work in foreign prison systems]. Ryazan', Akademiya prava i upravleniya FSIN Rossii, 2007, 110 p. (In Russian).
10. Kontseptsiya razvitiya sotsial'noy, psikhologicheskoy i vospitatel'noy raboty s osuzhdennymi v ispravitel'nykh uchrezhdeniyakh v period do 2010 goda [The concept of development of social, psychological and educational work with convicts in correctional institutions for the period until 2010]. Moscow, USPVRO FSIN Rossii, 2006, 14 p. (In Russian)
11. Nauchno-metodicheskie osnovy okazaniya psikhologicheskoy pomoshchi osuzhdennym [Scientific and methodical bases of psychological assistance to convicts]. Ed. by Debolskiy M. G. Moscow, Human Rights Publ., 2001, 156 p. (In Russian).
12. The main direction of activities of the Government of Russian Federation for the period until 2012: Meeting minutes, October 1, 2008. Rossiyskaya gazeta – Russian Newspaper, 2008, no. 4765, p. 2 (In Russian).
13. The Order of the Ministry of Justice of the Russian Federation «On approval of instruction on organization of psychological service in penitentiary system» of December 12, 2005, no. 238 (In Russian). Available at: [http://www.vcom.ru/cgi-bin/db/zakdoc?\\_reg\\_number=%C20504042](http://www.vcom.ru/cgi-bin/db/zakdoc?_reg_number=%C20504042) (accessed 05.10.2013).
14. Provedenie sotsial'no-psikhologicheskikh treningov s osuzhdennymi [Conducting psychological and social trainings with convicts]. Moscow, NII FSIN Rossii, 2005, 56 p. (In Russian).
15. Professional'naya deyatel'nost' penitentsiarnogo psikhologa: opyt raboty, problemy, perspektivy [Professional activity of prison psychologist: work experience, problems, and perspectives]. Moscow — Tomsk, TGU, 2005, 100 p. (In Russian).
16. Psikhologiya semeynykh otnosheniy s osnovami semeynogo konsul'tirovaniya [Psychology of family relations with basics of family counseling]. Ed. by Silyaeva E. G. Moscow, Akademiya Publ., 2002, 192 p. (In Russian).
17. Rozin M. V. Psikhologiya sud'by: programmirovaniye ili tvorchestvo? [Psychology of fate: programming or art?]. Voprosy psikhologii — Issues of Psychology, 1992, no. 1–2, pp. 98–105 (In Russian).
18. Sotsial'naya rabota v ugovolno-ispolnitel'noy sisteme [Social work in the prison system]. Ed. by Kalinin Y. I. Ryazan', Akademiya prava i upravleniya FSIN Rossii, 2006, 355 p. (In Russian).
19. Sotsial'naya rabota s osuzhdennymi v IU [Social work with convicts in the correctional colony]. Ryazan', Akademiya prava i upravleniya FSIN Rossii, 2007, 131 p. (In Russian).

**ЛЕБЕДЕВА СВЕТЛАНА СОЛОМОНОВНА**

*доктор педагогических наук, профессор кафедры теории и технологии социальной работы  
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
lebedevalanna@mail.ru*

**SVETLANA LEBEDEVA**

*D.Sc. (Pedagogy), Professor, Department of Theory and Technology of Social Work,  
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work*

**БЕЗУХ СВЕТЛАНА МИХАЙЛОВНА**

*доктор медицинских наук, профессор кафедры теории и технологии социальной работы  
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
qeen84@rambler.ru*

**SVETLANA BEZUKH**

*M.D., Professor, Department of Theory and Technology of Social Work,  
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work*

УДК 364.07

**РАЗВИТИЕ ИДЕЙ ГЕРОНТОКУЛЬТУРЫ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА**

**THE DEVELOPMENT OF GERONTOCULTURAL IDEAS: THEORY AND PRACTICE**

*АННОТАЦИЯ. В статье анализируется проблема развития идей геронтокультуры, рассматривается пожилой человек в системе социально-культурных отношений, изменение его статуса в последние годы.*

*ABSTRACT. This article addresses issues of gerontoculture. An assessment is given to an old person in the system of social and cultural relations, the transformation of his status in recent years. The main issue of the study is related to the methods of adapting elderly to new information technologies.*

*Ключевые слова: геронтокультура, геронтообразование, информационные технологии, лица пожилого возраста, медико-социальное сопровождение, социальный статус, «серебряный возраст».*

*KEY WORDS: gerontoculture, gerontoeducation, information technologies, elderly, medical and social support, social status, silver age.*

Геронтокультура — это философия и практика жизни пожилых людей в социуме, свод неписаных правил, обычаев взаимоотношений поколений [8]. Именно этот свод правил в значительной мере определяет образ жизни пожилых людей, влияет на их жизненные ценности и позиции по отношению к самим себе и обществу в целом. Появление в последние годы многочисленных исследований, посвященных различным аспектам геронтокультуры, обусловлено определенными причинами.

*Во-первых*, современной социальной ситуацией, требующей консолидации общества в целях развития как отдельной личности, так и отдельных социальных групп и социальных институтов, обслуживающих население. Возникает необходимость обоснования новых перспектив развития общества с учетом стареющего населения и его специфических потребностей. Актуализируется проблема привлечения к этим инициативам тех социальных институтов, которые создают условия комфортного

проживания лиц «серебряного возраста». В связи с этим все основные социальные институты — образования, здравоохранения, культуры, религии, спорта, экономики, институты, связанные с инновационными технологиями и другим, в настоящее время претерпевают значительные трансформации вследствие возросших и изменившихся потребностей пожилых людей.

*Во-вторых*, меняется социокультурный контекст изучения социального феномена, к которому относится пожилой человек [2]. Как известно, пожилой возраст характеризуется тем, что в нем соприкасается прошлое и настоящее, где прошлое оказывает настолько сильное влияние на будущее, что его нужно учитывать в полной мере для разработки перспектив будущей жизни. В связи с этим необходимо, чтобы исследования разных аспектов жизни пожилых людей включали в себя биографический метод, дающий более полную информацию о пожилom человеке и возможном потенциале его развития.

На этапе старения основной проблемой личностного развития человека становится обретение им целостности своего «я» (Э. Эриксон). Наиболее значимым показателем целостности личности выступает чувство удовлетворенности от прожитой жизни. Взгляд на прошлое из настоящего — важный этап духовной жизни пожилого человека. Возможность принять свою биографию, увидеть наиболее значимое, отделить его от случайного, проанализировать в общей концепции свой путь, ретроспективно оценить его — все это помогает понять настоящее и более стабильно организовать собственную жизнь.

*В-третьих*, актуальность исследований вызвана обращением к новым научным достижениям, к таким наукам, как геронтокультура и геронтообразование. Геронтообразование рассматривается как инновационное направление, осуществляемое андрагогами (специалистами в области образования взрослых). В системе многоуровневого образования оно отличается тем, что адресовано людям на завершающем этапе жизни, охватывает все сферы жизнедеятельности пожилого человека, ставит вопросы о преодолении возрастного кризиса, реализации потенциальных возможностей и способов удовлетворения духовных потребностей для формирования позитивного образа жизни в пожилом возрасте. Образование становится фактором поддержки качества жизни.

В соответствии с концепцией Л. И. Анцыферовой, личность рассматривается как развивающаяся системная целостность, для которой развитие — основной способ ее существования. В развитии видят многофакторный, многомерный, разноплановый процесс, включающий позитивные новообразования, психологические потери и сложнейшие механизмы компенсации. Анализ психологических возможностей личности пожилого человека показывает, что возраст поздней зрелости не только ведет к утратам, но для определенных групп людей открывает новые перспективы, тем самым обосновывается оптимистический подход к жизни в поздние годы.

В связи с этим в современных исследованиях обращается особое внимание на онтологический подход, который помогает актуализировать внутреннее самочувствие человека, определяющее субъективное качество жизни. В целях исследования пожилого возраста используется культурно-антропологический подход, позволяющий рассматривать события под углом зрения духовных, ценностных изменений, что определяется диалогом человека с искусством и дает ощущение удовлетворенности, радости и даже счастья. Все это способствует саморазвитию и самоопределению человека в выборе стратегии своего жизненного пути [3].

В триаде «био» (индивид) — «социо» (личность) — «дух» (культура), составляющей субъективность человека, обучение новому и занятия творческой деятельностью становятся эффективными факторами, стабилизирующими и улучшающими функции мозга. Многие ученые выделяют творческую деятельность в качестве ведущего вида деятельности (Л. И. Анцыферова, Е. И. Холостова,

Э. Эриксон и др.). В психологии творчества эта деятельность представляет собой вид познавательной активности, направленной на преобразование мира. Результатами творческой деятельности выступают внутренние изменения (самовосприятие, самооценка). Под их влиянием преобразуются субъективные и объективные составляющие качества жизни пожилого человека.

В последние годы ломаются прежние представления о пожилых людях, улучшаются возможности удлинения человеческой жизни за счет внутреннего саморазвития самого индивида. Пожилой человек, передавая свой опыт и одновременно обновляя свой интеллектуальный багаж, открывает перспективы для будущего, поэтому его участие в продуктивном развитии общества становится чрезвычайно актуальным.

Проблема использования личностного и профессионального опыта пожилых людей в ситуации их постоянного обучения и переобучения актуализируется в связи со следующими обстоятельствами:

- общество в настоящее время уже столкнулось с проблемой нехватки рабочей силы, соответственно возникает потребность в рабочих местах для пожилых; как известно, эта тенденция катастрофически будет нарастать;

- значительная часть пожилых людей имеет неоценимый личностный и профессиональный потенциал, использование которого экономически выгодно и социально значимо;

- у многих пожилых людей сохраняется мотивация обучения и появляется потребность использовать на практике новые знания в сочетании с прежним профессиональным потенциалом, что создает условия для предупреждения интеллектуального угасания и укрепления более продуктивной самостоятельной позиции в обществе, а в целом это ведет к повышению качества жизни пожилого человека.

Новые позитивные тенденции усиливают значимость образовательно-информационной среды, социально-культурных центров, библиотек, интернет-кафе, многочисленных компьютерных курсов и т. д. Программы активного старения реализуются по широкому спектру направлений: оздоровительные, творческие, связанные с прикладным трудом (вышивание, выпиливание, изготовление поделок и т. д.), организацией художественной самодеятельности, деятельностью по разведению цветов, работой на природе и т. д. [1]

Как известно, категория лиц пенсионного возраста достаточно неоднородна по образованию, социальному статусу, состоянию здоровья, духовным и материальным потребностям, личностным позициям и установкам и т. д. Опыт реализации большинства социально-образовательных программ показывает, что они удовлетворяют определенные потребности значительного числа пожилых людей, вышедших на пенсию.

В структуре лиц пенсионного возраста особенно в больших городах значительное место занимают представители научной, технической интеллигенции, работники культуры, образования, люди творческого труда. Проведенные исследования

свидетельствуют о том, что многие из них сохраняют высокую продуктивность и в период старения. Лицам творческого труда присущи оригинальность мышления, подвижность, неприятие косности, высокая степень самоорганизации, что позволяет им быть активными, динамичными, гибко переключаться на новые референтные системы. Важную роль в сохранении творческой активности играет мотивация, выступая не только фактором творческой деятельности, но и механизмом перестраивания человека в связи с новыми духовными потребностями.

Потенциальный статус позднего возраста в социокультурном и образовательном пространстве современного российского общества начинает изменяться под влиянием общемировых глобальных тенденций. Это обстоятельство ставит перед государством новые задачи:

- необходимость при разработке государственной политики учитывать программы геронтокультуры и геронтообразования;
- развитие институционализации в сфере образования для пожилых людей на основе учета образовательных структур, создаваемых для пожилых на базе различных институциональных форм;
- внесение программ, связанных с новыми видами образования и освоения культуры, в общие программы сопровождения пожилых людей и широкое информирование о них в различных средствах коммуникации.

Социализации пожилых людей может осуществляться лишь в хорошо информированном обществе. Информационное насыщение программ для старшего поколения способствует развитию адаптационных возможностей. Государство несет потери из-за невостребованности имеющегося у пожилых людей нравственного, духовного, культурного, образовательного потенциала. В структуре социальной коммуникации эта невостребованность особенно остро проявляется в сфере межпоколенных отношений, в том числе в семье. Обогащение среды, окружающей пожилых людей, укрепление их социальной коммуникации следует рассматривать во взаимосвязи со структурами, наиболее близко взаимодействующими с пожилым поколением.

*В-четвертых*, одним из основных направлений работы с пожилыми людьми является организация их медико-социального сопровождения, где важнейшую роль играет здравоохранение как ведущий социальный институт.

По данным ООН ежегодно растет численность людей пожилого и старого возраста, из них более 50% так называемые молодые пенсионеры. Многие вынуждены выйти на пенсию по возрасту из-за сокращения рабочих мест. При этом они не планировали для себя подобной ситуации, и, естественно, такое изменение жизни воспринимается людьми как стрессовая ситуация. Возникает серьезная проблема — социальная невостребованность человека, полного творческих планов и способного воплотить их в жизнь. Появляется пресловутая проблема свободного времени: дети выросли и не нуждаются в помощи родителей, работы уже нет и нет привычного социума. В результате начинаются

депрессивные состояния, бессонница, наблюдается эмоциональная лабильность, как правило, обостряются или даже развиваются впервые различные соматические и неврологические заболевания [7].

Для такой группы населения крайне важно проводить социальную терапию в качестве метода лечения, направленного на облегчение взаимодействия индивида с социальной средой и оказание ему помощи в решении проблем. По сути, это не что иное, как врачевание социальных отношений для достижения социального здоровья, т. е. состояния полного физического, душевного и социального благополучия. Задачами социальной терапии являются коррекция поведения и деятельности, предупреждение дисфункций организма, обеспечение нормального развития и самоутверждения личности, улучшение качества жизни человека. Социальная деятельность, реализуясь в области взаимных интересов здравоохранения и социальной защиты, использует определенные направления работы: в системе здравоохранения — профилактические, реабилитационные, психотерапевтические; в системе социальной защиты населения — социальное консультирование.

Оптимальным является использование индивидуальной, групповой терапии и терапии самовоспитания: самоизучение, переоценка ценностей, создание желаемого образа «я». В задачи специалиста входит преобразование внутреннего мира клиента на основе переосмысления им своих жизненных ценностей и далее создание новых ценностей. Необходимо выявить социальные проблемы клиента, дать рекомендации и содействовать их выполнению. По своему характеру подобный вид социального консультирования может быть медико-социальным, социально-педагогическим, социально-правовым. Возможны разные модели проведения социального консультирования. Осуществляются совместное с клиентом осмысление ситуации, поиск и построение возможной программы ее преобразования, разработка оптимальной последовательности действий, построение идеальной модели ситуации. При этом тип социального консультирования должен выбрать клиент. Специалист в области социальной работы только побуждает к принятию решений, не демонстрируя превосходства, и не берет на себя роль лидера. В работе с клиентом специалист должен «читать между строк», предлагать спектр возможностей на выбор клиента [6].

При работе с клиентом необходимо соблюдать следующие принципы:

- компетентности и профессионализма;
- доверительности и сотрудничества;
- конфиденциальности.

Крайне важно не форсировать получение результатов, оставлять клиенту возможность принятия другого решения. В процессе консультирования происходит пересмотр и изменение существующей системы ценностей, и клиент начинает апробировать новые, не свойственные ему. Это вызвано тем, что он идентифицирует себя с теми субъектами, для которых данные ценности привычны. Цели и решения формулируются уже сообразно с новой системой ценностей. Далее необходимо обучить

клиента адекватным способам разрешения ценностно-нормативных конфликтов.

Медико-социальная работа носит выраженный профилактический характер. Восстановительные мероприятия нужно осуществлять с учетом всего комплекса факторов: биологических, личностных, профессиональных и социальных. Основными принципами такого сопровождения должны быть раннее начало, этапность, индивидуальный подход, комплексность проводимых мероприятий. Целями медико-социальной работы являются достижение оптимально возможного уровня здоровья и адаптация лиц пожилого возраста. Медико-социальную работу оптимально проводить в двух аспектах: медико-социальная работа профилактического характера и медико-социальная работа патогенетической направленности с перспективой взаимодействия со специалистами смежных профессий. Это комплекс медицинских, юридических, социальных, экономических, педагогических мероприятий, направленных на восстановление здоровья и нарушенных социальных связей.

Социальная дезадаптация, возникающая у «молодых пенсионеров», приводит к ухудшению здоровья и качества жизни. Социальное консультирование как одно из направлений медико-социального сопровождения данной группы населения позволит не только решить проблемы психологической адаптации, но и помочь этим людям жить в социуме с новыми ценностными ориентирами.

За последние 15 лет достигнуты значительные положительные сдвиги в работе с пожилыми людьми. На базе геронтологического знания созданы геронтологические центры, комплексно учитывающие биопсихосоциальные основания в стареющем человеке.

*В-пятых*, значимую роль приобретают социально-экономические условия жизни пожилых людей. Традиционно считалось, что пенсионеры — это маломобильная группа населения, требующая социально-экономической поддержки. В то же время исследования показывают, что в ряде регионов пожилые люди составляют значительный резерв развития социума и вносят свой вклад в создание общественного продукта. На данном этапе развития общества в Европе наблюдается поворот для кардинального развития инновационных технологий для лиц пожилого возраста, с чем связана активизация государственных служб и частных компаний. Эта категория граждан становится той целевой группой, на которую ориентированы робототехника, спорт, медицинские технологии, агропромышленный сектор, телекоммуникации, услуги на дому и даже автомобильное производство [9].

Во Франции создан специальный комитет, в который вошли Депозитарный фонд, Государственный инвестиционный банк и почтовая служба. Комитет разрабатывает отраслевое соглашение для пожилых людей (Хартия «серебряной экономики»). В связи с этими инициативами развивается «геронтомаркетинг», предусмотрено проведение выставок, демонстрирующих новые технологические достижения для пожилых людей. В целях привлечения потребителей, которые будут

выделять средства на оборудование, французская ассоциация стандартизации начала разработки системы маркировки «серебряной экономики». Такая маркировка требуется для «геронтоцентров» или кластеров этой экономики.

Названные выше инициативы напрямую связаны с общей концепцией французского правительства, которое предпринимает усилия, чтобы не помещать пожилых в дома престарелых, а создавать условия для жизни этих граждан в их собственных квартирах. Развитие индустрии для пожилых людей, кроме основного результата, связанного с повышением качества жизни, позволяет создавать дополнительные рабочие места, дающие возможность использовать геронтотехнику, осуществлять ее обслуживание и оказание разных видов социальной помощи пожилым.

С учетом того, что в Европе насчитывается до 180 млн пожилых людей, рынок геронтотехнологий является чрезвычайно востребованным направлением. В отечественной практике также делается упор на развитие медицинских и социальных услуг, растет интерес к геронтотехнологиям, учитывающим потребности лиц с ограниченными сенсорно-моторными и двигательными функциями и другими нарушениями.

В Санкт-Петербурге реализуется ряд проектов геронтотехнологического плана на базе Функционального дома Профессионально-реабилитационного центра. Функциональный дом выступает учебным полигоном технических средств реабилитации лиц с ограничениями жизнедеятельности. Уже в 2011 году была создана база технических средств реабилитации 25 российских предприятий-производителей и поставщиков современной инновационной техники. В настоящее время на базе Функционального дома ведется серия семинаров, направленных на повышение квалификации специалистов в области технических средств реабилитации. Для пожилых людей с проблемами зрения широко используются аппаратные и программные средства экранного доступа для незрячих пользователей компьютерной техники на базе Санкт-Петербургской библиотеки для незрячих и медико-социального центра реабилитации лиц с проблемами зрения [5].

Исследование проблем геронтокультуры в модернизированном обществе с позиции межпоколенных отношений выявляет особенности, которые характерны для современного социума:

- при изменении института семьи на смену межпоколенному альтруизму, имевшему место в традиционном обществе, часто приходит автономное проживание пожилых людей и соответствующее отстраненное отношение между членами семьи, что свойственно индустриальному обществу и что требует развития геронтотехнологий;

- создаются условия для проявления социальной мобильности всей возрастной группы пожилых как по вертикали, так и по горизонтали, что актуализирует программы геронтокультуры и геронтообразования;

- в модернизированном обществе в соответствии с развитием социальных отношений

усложняется социальная структура общества, в нем растет количество социальных статусов, в том числе и среди пожилого поколения, многие из которых носят неформальный характер, при этом позволяют занимать активную творческую позицию;

• социальные ценности модернизированного общества ориентированы прежде всего на будущее, поэтому востребованы такие качества, как креативность, обучаемость, инициативность, мобильность; многими из этих качеств обладают пожилые люди,

однако они недостаточно учитываются во всем спектре взаимодействий с данной социальной группой;

• агентами социализации в большей мере выступают не члены семьи, а социальные и образовательные учреждения, средства массовой информации в различных видах, а также широко распространенное в последние годы и представленное в разных формах геронтообразование с привлечением новых информационных технологий.

1. Активное долголетие петербуржцев: многообразие досуговых и образовательных возможностей / под ред. Н. П. Литвиновой. СПб., 2007. 131 с.
2. Ананьев Б. Г. Избранные психологические труды: в 2 т. М.: Педагогика, 1980. 230 с.
3. Анцыферова Л. И. Новые стадии поздней жизни: время теплой осени или суровой зимы? // Психологический журнал. 1994. №3. С. 11–21.
4. Анцыферова Л. И. Поздний период жизни человека: типы старения и возможности постоянного развития личности // Психологический журнал. 1996. №6. С. 35–46.
5. Реализация современных подходов к реабилитации инвалидов в процессе общего профессионального образования / под ред. С. С. Лебедевой. СПб., 2013. 113 с.
6. Социальная направленность культурно-образовательной деятельности Санкт-Петербурга: история и современность / под ред. С. С. Лебедевой, С. М. Безух. СПб.: СПб ГИПСР, 2011. 120 с.
7. Социальная работа с группами риска в регионе: содержание и современные технологии: учебн.-метод. пособие / под ред. С. С. Лебедевой, С. М. Безух. СПб.: СПб ГИПСР, 2010. 139 с.
8. Сухобская Г. С., Божко Н. М. Пожилой человек в современном мире. СПб.: ИОВ РАО, 1999. 145 с.
9. Bridier G. Silver economie: la vieillesse va-t-elle sauver la croissance? Slate. fr., 2013 [Электронный документ] // Режим доступа: <http://www.slate.fr/story/78532/silver-economie-vieux-croissance>. Дата обращения: 11.09.2013.

#### References

1. Aktivnoe dolgoletie peterburzhtsev: mnogoobrazie dosugovykh i obrazovatel'nykh vozmozhnostey [Active longevity of citizens of St. Petersburg: diversity of recreational and educational opportunities]. Ed. by Litvinova N. P. St. Petersburg, 2007, 131 p. (In Russian).
2. Anan'yev B. G. Izbrannye psikhologicheskie trudy [Selected psychological works]. Moscow, Pedagogika Publ., 1980, 230 p. (In Russian).
3. Antsyferova L. I. Novye stadii pozdney zhizni: vremya teploy oseni ili surovoy zimy? [New stages of senior life: warm autumn or severe winter?]. Psikhologicheskii zhurnal – Psychological Journal, Moscow, 1994, no. 3, pp. 11–21 (In Russian).
4. Antsyferova L. I. Pozdnyy period zhizni cheloveka: tipy stareniya i vozmozhnosi postoyannogo razvitiya lich'nosti [Late period of human's life: types of aging and opportunities for permanent personality development]. Psikhologicheskii zhurnal – Psychological Journal, Moscow, 1996, no. 6, pp. 35–46 (In Russian).
5. Realizatsiya sovremennykh podkhodov k reabilitatsii invalidov v protsesse obshchego professional'nogo obrazovaniya [Applying modern approaches to the rehabilitation of disabled in general vocational training]. Ed. by Lebedeva S. S. St. Petersburg, 2013, 113 p. (In Russian).
6. Sotsial'naya napravlennost' kul'turno-obrazovatel'noy deyatelnosti Sankt-Peterburga: istoriya i sovremennost' [The social orientation of cultural and educational activities in St. Petersburg: history and modernity]. Ed. by Lebedeva S. S. St. Petersburg, SPbGIPSR, 2011, 120 p. (In Russian).
7. Sotsial'naya rabota s gruppami riska v regione: sodержanie i sovremennye tekhnologii [Social work with risk groups in region: contents and modern technology]. Ed. by Lebedeva S. S. St. Petersburg, SPbGIPSR, 2010, 139 p. (In Russian).
8. Sukhobskaya G. S., Bozhko N. M. Pozhiloy chelovek v sovremennom mire [Elderly person in the modern world]. St. Petersburg, IOV RAO Publ., 1999, 145 p. (In Russian).
9. Bridier G. Silver economie: la vieillesse va-t-elle sauver la croissance? Available at: <http://www.slate.fr/story/78532/silver-economie-vieux-croissance> (accessed 11.09.2013).

**ПЛАТОНОВА ЮЛИЯ ЮРЬЕВНА**

кандидат педагогических наук, доцент кафедры теории и технологий социальной работы  
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
y-platonova78@mail.ru

**YULIYA PLATONOVA**

Cand.Sc. (Pedagogy), Associate Professor, Department of Theory and Technology of Social Work,  
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work

УДК 364.07

**ХАРАКТЕРИСТИКИ МАРКЕТИНГОВОЙ СРЕДЫ ОРГАНИЗАЦИИ,  
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

**CHARACTERISTICS OF MARKETING ENVIRONMENT  
IN SOCIAL SERVICE ORGANIZATIONS**

*АННОТАЦИЯ. В данной статье раскрываются основные механизмы и технологии исследования маркетинговой среды организации, предоставляющей социальные услуги. Анализ внешней и внутренней среды позволит организациям социальной сферы быть более гибкими и успешно удовлетворять потребности общества в качественных социальных услугах.*

*ABSTRACT. This article describes basic mechanisms and technologies of marketing environment analysis in social service organizations. Analysis of external and internal environment will allow social organizations to be more flexible and to better serve the needs of society for high-quality social services.*

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: маркетинговое планирование, внутренняя среда организации, внешняя среда организации, микросреда организации.*

*KEY WORDS: marketing planning, organization's internal environment, organization's external environment, organization's microenvironment.*

Организации, предоставляющие социальные услуги, — это часть сформировавшейся в нашей стране в рамках отдельных регионов социальной сферы. Одним из ключевых для маркетинга является понятие маркетинговой среды, представляющей собой совокупность факторов, активно действующих и влияющих на конъюнктуру рынка и эффективность деятельности субъектов маркетинга. Организации социальной сферы преуспевают до тех пор, пока их услуги соответствуют маркетинговой среде, которая содержит как возможности, так и угрозы для них, поэтому необходимо постоянно следить за изменениями, происходящими в ней и приспосабливаться к ней.

Анализ факторов маркетинговой среды в маркетинговом планировании деятельности организации связан с изучением совокупности активных субъектов и сил, действующих за пределами организации и влияющих на возможности руководства службой маркетинга устанавливать и поддерживать с целевыми потребителями отношения успешного сотрудничества.

*Маркетинговая среда* организации складывается из внешней и внутренней среды.

*Внешняя среда организации* социальной сферы представлена заданными условиями деятельности,

которые необходимо учитывать при управлении и разработке стратегии развития (схема 1).

Демографические факторы внешней среды включают в себя такие факторы, как численность населения, половозрастная структура, темпы роста населения, миграция населения, уровень рождаемости, уровень смертности, этническая и региональная структура, ожидаемая продолжительность жизни, социальная стратификация населения, средняя численность семьи (домохозяйства).

Демографические факторы и тенденции развития населения отличаются особой устойчивостью и лежат в основе деятельности организаций, предоставляющих социальные услуги населению. Неблагополучные тенденции протекания демографических процессов приводят к появлению новых и усугублению существующих в стране социальных проблем, поскольку центральное место в системе планирования в социальной сфере занимает человек. Наиболее актуальными являются исследования социального типа семьи: норм, ценностей, традиций, регулирующих деторождение; условий, от которых зависит смертность людей (состояние здравоохранения, загрязнение среды проживания, условия труда и быта); особенностей расселения людей по территории в зависимости от развития

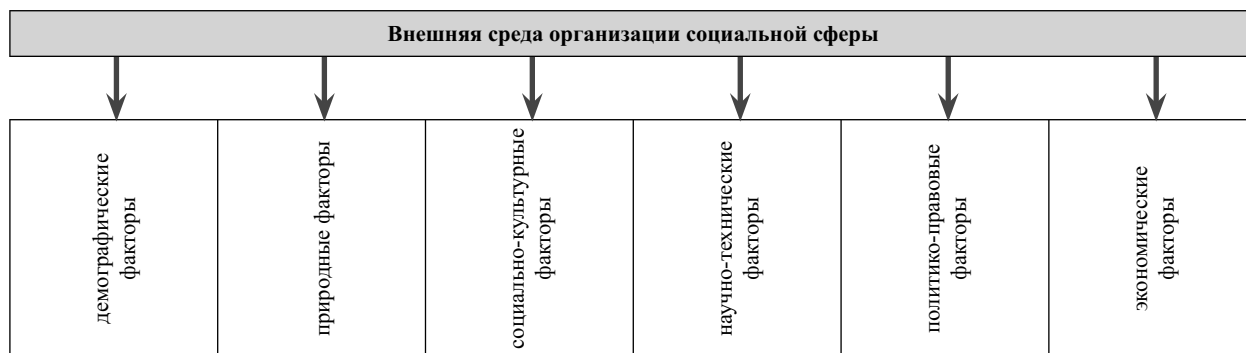


Схема 1. Факторы внешней среды организации социальной сферы

производства; влияния социальных факторов на положение групп населения по полу, возрасту, национальным (этническим) признакам.

*Природные факторы внешней среды* включают в себя дефицит некоторых видов сырья, вздо-рожение энергии, рост загрязнения окружающей среды, решительное вмешательство государства в процесс рационального использования и воспроизводства природных ресурсов. Необходимо отметить, что преобразование человеком природной среды оценивается неоднозначно: либо как прогрессивное развитие общества, либо как деградация человека и среды его обитания.

Поэтому глобальной целью всех природо-охранных работ является сохранение среды обитания человека, что достигается решением конкретных взаимосвязанных задач: это поддержание биологического баланса биосферы, защита типичных, уникальных и эталонных экосистем и природных комплексов, всего биологического разнообразия, обеспечение самовосстановления природных комплексов и т. д.

Учет природных факторов внешней среды организациями социальной сферы позволяет выявлять наиболее неблагоприятные территории проживания людей с точки зрения экологии, анализировать риски, наносимые здоровью человека, и оказывать в соответствии с этим необходимые и своевременные услуги.

*Социально-культурные факторы внешней среды* включают в себя уровень культуры и образования, социальную дифференциацию общества (страты и классы, социальные группы), уровень социального обеспечения, личной безопасности, политическую и общественную активность членов общества, в соответствии с господствующими в стране нормами, ценностями, традициями, моралью.

С ростом уровня культуры возрастает потребность в получении разнообразных социальных услуг, повышается значимость решения всего комплекса задач, связанных с социальной политикой государства. В настоящее время содержание социальной политики определяется следующими основными направлениями: политикой занятости и социально-трудовых отношений, созданием условий достойного труда; политикой регулирования доходов, воспроизводства населения, развития сферы социальных услуг; региональной социальной политикой;

социальной защитой и поддержкой [1, с. 23]. Именно уровень развития социально-культурной среды самым непосредственным образом влияет на формирование спроса на социальные услуги.

*Научно-технические факторы внешней среды* непосредственно связаны с научно-техническим прогрессом. Современные достижения в области науки, техники, медицины предъявляют повышенный спрос к уровню и ассортименту социальных услуг. Развитие социальной работы как науки и практики подразумевает изучение современных социальных проблем общества, к которым можно отнести появление и рост безработицы, экономическую и духовную бедность и нищету, преступность, одиночество, суицид, наркоманию и другие формы девиантного поведения. Исследование этих проблем, понимание причин, форм, тенденций, подходов и путей «врачевания», а также применение на практике новых инновационных методов и технологий социальной работы позволит улучшить качество предоставляемых социальных услуг и сократить количество существующих в обществе социальных проблем.

*Политико-правовые факторы внешней среды* включают в себя результаты деятельности: законодательных органов власти (Госдумы, Законодательного собрания и т. д.); исполнительных органов государственной власти (администрация, правительство, суд, прокуратура, ФСБ, милиция, налоговые органы); средств массовой информации; партий и общественных движений.

Политико-правовые аспекты функционирования социальной сферы на уровне государства в целом и отдельных регионов осуществляются в рамках общей социальной политики, проводимой государством, которая непосредственно направлена на решение социальных проблем (см. табл. 1).

Исходя из существующих в нашей стране проблем социальная политика, проводимая государством, должна строиться с учетом:

- приоритетности проблем социальной защищенности населения;
- повышения роли личного трудового вклада в удовлетворении материальных, социально-культурных и бытовых потребностей населения;
- формирования нового механизма обоснования и реализации социальных услуг [5].

Стабильность и предсказуемость политической ситуации в стране дают возможность

## Уровни и задачи социальной политики РФ

<b>Задачи реализации социальной политики РФ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• четкое разграничение ответственности между федеральными и местными органами власти за реализацию социальной политики;</li> <li>• учет социальных нормативов при формировании бюджетов различного уровня;</li> <li>• устранение монополизма в предоставлении социальных услуг;</li> <li>• привлечение на лицензионной основе негосударственного сектора к предоставлению бесплатных и субсидированных социальных услуг;</li> <li>• разгосударствление организаций и учреждений сферы социальных услуг;</li> <li>• корректировка сроков и масштабов мер с учетом конкретной складывающейся экономической ситуации, итогов социальной экспертизы проводимых мероприятий</li> </ul>
<b>Задачи реализации социальной политики на региональном уровне</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• обеспечение комплексного, сбалансированного развития территории;</li> <li>• конкретизация и наполнение специфическим содержанием тех или иных положений федеральных решений;</li> <li>• выработка механизмов привязки федеральных решений к региональному уровню</li> </ul>
<b>Задачи реализации социальной политики на местном уровне</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• конкретизация в значительно большей мере методов, способов и механизмов достижения целей, определенных в рамках федеральной и региональной социальной политики;</li> <li>• адаптация методов, способов и механизмов достижения целей, определенных в рамках федеральной и региональной социальной политики к особенностям тех или иных муниципальных образований;</li> <li>• учет специфики демографических, экологических, ресурсных и прочих характеристик муниципальных образований при реализации социальной политики [7]</li> </ul>

разрабатывать и осуществлять стратегические цели деятельности организации социальной сферы в рамках единой социальной политики, проводимой государством.

*Экономические факторы внешней среды* включают в себя важнейшие макроэкономические показатели (валовой региональный продукт, темпы экономического роста, занятость населения, инфляция, прожиточный минимум, доходы населения, производительность труда, денежная масса), изменение которых вызывают не только количественные, но и структурные преобразования в социальной сфере, спросе на социальные услуги.

Развитие социальной сферы непосредственно зависит от благосостояния страны и типа экономической среды. При социально ориентированной экономической среде приоритеты отдаются развитию социальной сферы. В этом случае государство, перераспределяя ВВП, направляет значительные средства на прямое финансирование социальных организаций. В условиях рыночно ориентированной экономической среды социальные организации должны самостоятельно заботиться о своем развитии. Прямые государственные субсидии в данном случае не являются основным источником финансирования социальной сферы. Государство отдает предпочтение косвенному финансированию социальных организаций через систему налоговых льгот. В таких условиях организациям, предоставляющим социальные услуги, приходится заниматься предпринимательской деятельностью, привлечением средств от населения, коммерческого сектора, фондов, государства и т. д. Кроме двух типов экономической среды, можно выделить экономическую среду в условиях переходной экономики. Она характеризуется дефицитом как государственных, так

и частных средств. Стремясь преодолеть кризис, организации социальной сферы обращаются за помощью к зарубежным источникам финансирования, создают свои филиалы, общества, фонды на территории других государств [8].

Таким образом, устойчивая экономическая среда, наряду с политической составляющей, обеспечивает стабильность и предсказуемость условий развития рынка социальных услуг.

Для обеспечения учета всех перечисленных факторов внешней среды организации социальной сферы необходимо разделить их на две большие группы:

- среда прямого воздействия, т. е. ближайшее окружение, факторы, которые непосредственно влияют на социальную организацию и сами испытывают на себе прямое влияние этих операций (государственные органы, законодательство, социально-культурная среда и т. д.);

- среда косвенного воздействия — общее окружение, факторы, которые влияют на операции организации опосредованно (экономическая ситуация, политическая среда, природная среда и т. д.).

Общими *характеристиками внешней среды* организации, предоставляющей социальные услуги, являются:

- взаимосвязанность факторов внешней среды — уровень силы, с которой изменение одного фактора воздействует на другие факторы. Изменение какого-либо фактора окружения социальной организации может обуславливать изменение других;

- сложность внешней среды — большое число факторов, на которые социальная организация обязана реагировать, а также уровень вариативности каждого фактора;

- подвижность внешней среды — скорость, с которой происходят изменения в окружении организации. Окружение современных организаций социальной сферы изменяется с нарастающей скоростью. В высокоподвижной среде организации, предоставляющие социальные услуги, или их подразделения должны опираться на более разнообразную информацию, чтобы принимать эффективные решения. Необходимо отметить, что подвижность внешнего окружения может быть выше для одних подразделений организации и ниже для других.

- неопределенность внешней среды — соотношение между количеством информации о среде, которой располагает организация, и уверенность в точности этой информации, чем неопределеннее внешняя среда, тем труднее принимать эффективные решения.

На практике оценка и прогнозирование внешней маркетинговой среды организаций, предоставляющей социальные услуги населению, осуществляется на основе комплексного социального, технического, экономического и политического анализа (*STEP*-анализа). Методика *STEP*-анализа позволяет организации произвести оценку состояния и спрогнозировать развитие важнейших факторов окружающей среды для выявления потенциальных угроз и открывающихся новых возможностей. Исходными данными для проведения *STEP*-анализа являются:

- Конституция и Федеральные законы Российской Федерации;
- бюллетени Федерального собрания и Государственного совета Российской Федерации;
- бюллетени и сборники Государственной думы Российской Федерации;
- бюллетени и сборники федеральных органов власти (Верховный и Конституционный суд, Прокуратура, МИД, МВД Российской Федерации и др.);
- статистические сборники Госкомстата России;
- центральные газеты и журналы;
- публикации в профильных журналах;
- результаты социологических исследований и опросов по социальной проблематике [2, с. 160].

Систематизированные факторы внешней среды связаны с главными сценариями развития организации: пессимистичными, реалистичными и оптимистичными. *STEP*-анализ целесообразно проводить при разработке стратегического плана

развития социальной организации или в случае резкого изменения влияния одной из групп факторов внешней среды. Результаты *STEP*-анализа используются для оценки будущего сценария развития организации социальной сферы на 3–7 лет.

**Внутренняя среда организации** представлена силами, имеющими непосредственное отношение к самой организации и ее возможностям по обслуживанию потребителей, т. е. поставщиками, маркетинговыми посредниками, клиентами (население), конкурентами и контактными аудиториями [3, с. 56].

Внутренняя среда организации может быть подразделена на две составляющие: внешнюю микросреду и внутреннюю микросреду (см. табл. 2).

Внешней микросредой организации является та окружающая среда, на которую организация выходит со своими маркетинговыми мероприятиями.

*Потребители* — это отдельные лица и домохозяйства, приобретающие услуги для личного потребления. В качестве потребителей организаций социальной сферы выступают различные слои населения: дети, инвалиды, студенты, пенсионеры и др.

В социальной сфере удовлетворение потребностей и желаний потребителей требует пристального внимания. В числе способов выявления данных потребностей проводимые организацией социологические опросы потребителей, книги жалоб и предложений, изучение общественного мнения через вторичные источники информации. В ходе таких исследований можно выделить *контактную аудиторию* организации социальной сферы, под которой понимается любая группа (реальные и потенциальные потребители), проявляющая реальный или потенциальный интерес к организации или оказывающая влияние на ее способность достигать поставленных целей. Для социальных организаций характерны три вида контактной аудитории — благотворная, искомая и нежелательная (схема 2).

*Партнеры* организаций, предоставляющих социальные услуги, — подобные организации социальной сферы, коммерческие организации и предприятия, органы государственной власти, общественные и иные организации, совместными усилиями решающие общие задачи.

В социальной сфере *конкуренция* — это соревновательный процесс между субъектами за потребителя

Табл. 2

Внутренняя среда организации, предоставляющей социальные услуги

Внутренняя среда организации, предоставляющей социальные услуги	
Внешняя микросреда	Внутренняя микросреда
<ul style="list-style-type: none"> <li>• реальные и потенциальные потребители;</li> <li>• партнеры;</li> <li>• спонсоры;</li> <li>• благотворители;</li> <li>• волонтеры;</li> <li>• конкуренты;</li> <li>• общественность в качестве средств массовой информации и иных лиц, формирующих общественное мнение о работе организаций социальной сферы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• организация управления;</li> <li>• маркетинг;</li> <li>• персонал</li> </ul>



Схема 2. Виды контактной аудитории организации социальной сферы

социальной услуги, завоевание определенной позиции, первенство в реализации услуги, а также за источники финансирования деятельности.

Конкурентов организаций, предоставляющих социальные услуги, можно объединить в четыре группы (см. табл. 3).

В связи с тем, что одним из направлений маркетингового планирования организаций является *привлечение независимой поддержки*, отдельные место во внешней микросреде занимают *благотворители, спонсоры и волонтеры*.

Благотворители — это физические и юридические лица, оказывающие добровольную и бескорыстную поддержку (передачу имущества, в том числе денежных средств, выполнение работ, предоставление услуг) в пользу организации. Важную роль среди благотворителей играют волонтеры.

Волонтеры, или добровольцы, — граждане, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда в интересах организации социальной сферы. Иными словами, добровольцы предоставляют свои услуги не ради материального вознаграждения, а для удовлетворения социальных, благотворительных и духовных интересов.

Спонсоры, в отличие от благотворителей, предоставляющих поддержку на безвозмездной основе, руководствуются исключительно

коммерческими интересами. Спонсоры предлагают различные формы поддержки на условиях распространения рекламы, организации коммерческих выставок, пресс-конференций, реализации их продукции, использования помещений спонсируемого и др. [8]

Анализ внешней микросреды организации социальной сферы имеет большое значение для оценки реального положения организации и ее конкурентоспособности в регионе, и исходными данными здесь могут быть:

- статистические сборники Госкомстата России и региональных комитетов статистики;
- результаты российских и региональных социологических опросов в социальной сфере;
- материалы (отчеты, справки, доклады) региональных организаций управления социальной сферой;
- справочники и бюллетени;
- научные обзоры и публицистические статьи в специализированных журналах;
- отчеты об участии в профильных выставках, конференциях, семинарах;
- обзор сайтов и информационных порталов по социальной проблематике;
- оперативная информация, собранная на основе проспектов, буклетов, рекламной информации, выпускаемой организациями социальной сферы;

Табл. 3

Классификация видов конкуренции организаций социальной сферы

Виды конкуренции организаций социальной сферы	
Непосредственно конкуренты	Организации, предлагающие сравнимые социальные услуги (например, комплексные центры социального обслуживания населения). Для классического маркетинга это прямая конкуренция — конкуренция между организациями, предлагающими подобные продукты и услуги по сходным ценам или на сходных основаниях
Непрямые конкуренты	Отличные друг от друга организации социальной сферы конкурируют за то же финансирование и ту же аудиторию. Также непрямые конкуренты могут соперничать за потенциальных сотрудников, внимание местных СМИ и заинтересованных организаций
Видовые конкуренты	Это конкуренция между всеми организациями, которые предоставляют социальные услуги, позволяющие удовлетворять ту же потребность. Примером является конкуренция симфонических оркестров с музыкальными компакт-дисками: и первые, и вторые дают возможность послушать классическую музыку
Родовые конкуренты	Объединяет коммерческие и некоммерческие организации, производящие услуги качественно иного характера (например, конкуренция между учреждениями культуры и предприятиями шоу-бизнеса (клубы и др.). Еще несколько лет назад данный вид конкуренции не привлекал во внимание многими социальными организациями. Однако с быстрым развитием индустрии досуга, появлением новых услуг на рынке новые конкуренты стали оказывать заметное влияние на функционирование социальной сферы, занимая все больше свободного времени потребителей. Такая конкуренция еще называется скрытой [4; 8]

- анализ общероссийской и региональной социальной рекламы и различных социальных PR-акций.

**Внутреннюю среду** организации формируют те лица и те силы, которыми осуществляется маркетинг внутри организации, а именно это *организация управления; служба маркетинга; персонал; финансы и учет.*

Организация управления включает в себя такие характеристики, как организационная структура, система управления организацией, уровень менеджмента, квалификация, способности и интересы высшего руководства, фирменная культура, престиж и имидж организации.

Персонал организации, предоставляющей социальные услуги, можно характеризовать с точки зрения его структуры, квалификации, также важны количественный состав работников, производительность труда, текучесть кадров, стоимость рабочей силы, личные качества (способность к соучастию и др.), интересы и потребности работников и сотрудников.

Служба маркетинга в организации социальной сферы должна заниматься всем комплексом маркетинговых действий организации на рынке социальных услуг. Так, в крупных социальных организациях имеются службы, планирующие, разрабатывающие и осуществляющие маркетинговые программы отдельно для потребителей, спонсоров и т. д.

При *анализе внутренней среды* широко применяется метод *SWOT-анализа* — определение сильных и слабых сторон деятельности организации, а также возможностей и угроз, исходящих из ее ближайшего окружения, который сводится к заполнению матрицы (схема 3):

- *Сильные стороны (strengths)* — преимущества организации, то, в чем она преуспела, или какая-то ее особенность, предоставляющая дополнительные возможности. Сильными сторонами организации может быть: накопленный опыт, доступ к уникальным ресурсам (высококласные специалисты, уникальное местоположение и т. д.), известность организации, богатая история и традиции, особая актуальность и т. д.

- *Слабые стороны (weaknesses)* — недостатки организации, отсутствие чего-то важного для функционирования организации или то, что не удается по сравнению с аналогичными организациями и ставит ее в неблагоприятное положение, например, недостаток финансирования, нехватка персонала, низкая оплата труда, низкий уровень обслуживания, отсутствие позитивных традиций, низкая профессиональная компетентность или культура общения персонала с населением, неразвитые связи со средствами массовой информации и т. д.

- *Возможности (opportunities)* — факторы внешней среды, использование которых создаст

преимущества организации на рынке социальных услуг. Это благоприятные обстоятельства, которые организация может использовать для получения дополнительных преимуществ, например, резкий рост спроса на социальные услуги, ухудшение позиций конкурентов и т. д. Необходимо отметить, возможностями с точки зрения *SWOT-анализа* являются не все возможности, которые существуют на рынке, а только те, которые может использовать организация. Новые возможности могут появляться вместе с повышением социальной значимости какого-либо направления. Так, сегодня все более актуальным становится развитие физической культуры и спорта, охрана материнства и детства, программы укрепления семьи, экологические программы и т. д. Возможности следует искать в потенциале поддержки федеральными и муниципальными органами власти, международными и отечественными общественными организациями, инвесторами, средствами массовой информации, компаниями, которые могут быть заинтересованы в развитии организации.

- *Угрозы (threats)* — факторы, которые могут потенциально ухудшить положение организации на рынке социальных услуг, например, кризисные явления, выход на рынок новых конкурентов, рост налогов, изменение отношения населения к своему здоровью, отсутствие у населения устойчивого интереса к проблемам, которые решает организация, и т. д.

<b>Сильные стороны организации</b> <i>Strengths</i>	<b>Рыночные возможности организации</b> <i>Opportunities</i>
<b>Слабые стороны организации</b> <i>Weaknesses</i>	<b>Рыночные угрозы</b> <i>Threats</i>

Схема 3. Матрица SWOT-анализа

Методика *SWOT-анализа* позволяет оценивать и прогнозировать составляющие внутренней среды организации социальной сферы. Сильные и слабые стороны относятся к сложившейся внутренней среде организации (системе управления, персоналу, экономической деятельности, финансовому состоянию и маркетингу), а возможности и угрозы связаны с внешней средой.

При проведении *SWOT-анализа* целесообразно учитывать как можно больше различных факторов, которые влияют или могут повлиять на деятельность организации. Именно своевременный стратегический анализ позволит организации социальной сферы оперативно воспользоваться благоприятными возможностями и смягчить последствия от угроз или, если это ей удастся, превратить рыночные угрозы в благоприятные возможности.

1. Ахинов Г. А., Калашиников С. В. Социальная политика. Теория и практика. М.: Экономика, 2008. 285 с.
2. Ванькина И. В., Егоршин А. П., Кучеренко В. И. Маркетинг образования: учеб. пособие. М.: Логос, 2007. 336 с.
3. Котлер Ф., Ли Н. Маркетинг для государственных и общественных организаций / пер. с англ. под ред. С. Г. Божук. СПб.: Питер, 2008. 384 с.

4. *Платонов М. Ю.* Инновационный аудит как элемент системы управления организаций // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. 2010. №5. С. 146–149.
5. *Платонова Н. М.* Социальная работа как область инновационной практики // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12: Психология. Социология. Педагогика. 2012. №3. С. 152–159.
6. *Платонова Ю. Ю.* Современные концепции социального маркетинга // Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. 2007. Т. 10. №2. С. 81–84
7. Социальная политика региона: теория и практика: учеб. пособие / под ред. И. П. Скворцова. М.: КНОРУС, 2010. 448 с.
8. *Шекова Е. Л.* Экономика и менеджмент некоммерческих организаций: учеб. пособие. СПб.: Питер, 2003. 168 с.

#### **References**

1. *Akhinov G. A., Kalashnikov S. V.* Sotsial'naya politika. Teoriya i praktika [Social policy. Theory and practice]. Moscow, Ekonomika Publ., 2008, 285 p. (In Russian).
2. *Van'kina I. V., Kucherenko V. I.* Marketing obrazovaniya [Education marketing]. Moscow, Logos Publ., 2007, 336 p. (In Russian).
3. *Kotler F., Lee N.* Marketing in the public sector: a roadmap for improved performance. Pearson Prentice Hall, 2006 (Rus. ed.: Bozhuk S. G. Marketing dlya gosudarstvennykh i obshchestvennykh organizatsiy. Moscow, Piter Publ., 2008, 384 p.).
4. *Platonov M. Y.* Innovatsionnyy audit kak element sistemy upravleniya organizatsiy [Innovative audit as an element of organization management]. Izvestiya Sankt-Peterburgskogo universiteta ekonomiki i finansov — News of the St. Petersburg State University of Economics and Finance, 2010, no. 5, pp. 146–149 (In Russian).
5. *Platonova N. M.* Sotsial'naya rabota kak oblast' innovatsionnoy praktiki [Social work as a field of innovative practice]. Vestnik Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo universiteta — St. Petersburg State University Herald, 2012, no. 3, pp. 152–159 (In Russian).
6. *Platonova Y. Y.* Sovremennye kontseptsii sotsial'nogo marketinga [Modern concepts of social marketing]. Uchenye zapiski Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo instituta psikhologii i sotsial'noy raboty — Scientific Notes Journal of the St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work, 2007, vol. 10, no. 2, pp. 81–84 (In Russian).
7. Sotsial'naya politika regiona: teoriya i praktika [Social policy of a region: theory and practice]. Ed. by Skvortsova I. P. Moscow, KNORUS Publ., 2010, 448 p. (In Russian).
8. *Shekova E. L.* Ekonomika i menedzhment nokommercheskikh organizatsiy [Economics and management of non-commercial organizations]. St. Petersburg, Piter Publ., 2003, 168 p. (In Russian).

**СЕМЕНКОВ ВАДИМ ЕВГЕНЬЕВИЧ**

кандидат философских наук, доцент кафедры теории и технологий социальной работы  
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
Semenkov1959@rambler.ru

**VADIM SEMENKOV**

Cand.Sc. (Philosophy), Associate Professor, Department of Theory and Technology of Social Work,  
St. Petersburg State Institute of Psychological and Social Work

УДК 17

**ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА ТЕОРИИ БИОЭТИКИ**

**BASIC PRINCIPLES AND RULES OF BIOETHICS THEORY**

*Аннотация. Этические принципы и правила образуют ту исходную структуру рассмотрения биомедицинских проблем, которую, например, И. Кант отводил категориям рассудка в области естествознания. В рамках теории этических принципов ни один принцип не является абсолютным и не имеет никакого преимущества по сравнению с другими. Какой из принципов следует выбрать в той или иной конфликтной ситуации, зависит от особенностей ситуаций — каждая из них по-своему уникальна. Этические принципы разделяются всеми моральными субъектами, однако сами эти принципы могут меняться в процессе исторического развития.*

*АБСТРАКТ. Ethical principles and rules form the starting point for that consideration of biomedical problems, which, for example, Kant assigned to categories of understanding in the field of natural science. In the framework of ethical principles neither principle is not absolute and has no advantage in comparison to others. The choice of principles in a particular conflict situation depends on the characteristics of this situation — each of them has its own unique features. Ethical principles are shared by all moral subjects but the principles themselves may change in the course of historical development.*

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: принципы, биоэтика, правила биоэтики, моральный дискурс, иерархия принципов, относительность правил.*

*KEY WORDS: principles, bioethics, rules of bioethics, moral discourse, the hierarchy of principles, the relativity of rules.*

**Основные принципы и правила теории биоэтики<sup>1</sup>**

Прежде чем сформулировать принципы и правила биоэтики, необходимо определить различие между принципами и правилами как таковыми.

Термин «принцип» (от лат. *principium* — начало, основа) может означать и основное положение какой-либо теории, и убеждение человека, определяющее его отношение к действительности. Если теория отражает целостную картину той или иной реальности, то принципы — исходные положения этой теории. Принципы отличаются от правил тем, что носят более общий и абстрактный характер. Правила, в свою очередь, всегда более конкретны и ограничены ситуационным контекстом. Принципами руководствуются в выборе целей и норм поведения, а правила прикладываются

к конкретным случаям. Благодаря совокупности этических принципов формируется моральный дискурс, в том числе и моральный дискурс в биоэтике.

Если говорить о моральных правилах, которыми люди руководствуются в своей повседневной жизни, то они имеют преимущественно негативный характер. Это запреты на такие действия, которые могут причинить вред другим людям. К такого рода негативным правилам относятся правила типа «не лги», «не укради» и т. п. Точно подмечено, что негативные моральные правила нужны при выстраивании отношений между людьми или незнакомыми, или не связанными между собой какими-то особыми отношениями [1, с. 11] (под особыми подразумеваются отношения, связывающие родителей, близких родственников, любовников и т. п.). Правила биоэтики касаются врачей, пациентов, государственных служащих. Эти правила представляют собой конкретное воплощение основных принципов биоэтики и медицинской этики.

Принципы биоэтики:

1. Принцип уважения свободы пациента.
2. Принцип «не навреди».
3. Принцип благодеяния.

<sup>1</sup> Правила и принципы биоэтики уже были изложены в отечественной литературе. См., например, работу О. В. Летова «Биоэтика и современная медицина». Автор данной статьи излагает правила и принципы биоэтики, следуя вышеуказанной работе О. В. Летова, но с определенной коррекцией и иным порядком аргументации.

4. Принцип справедливости.
5. Принцип уважения целостности субъекта.

Правила биоэтики:

1. Правило информированного согласия пациента.
2. Правило правдивости.
3. Правило уважения частной жизни.
4. Правило верности данному слову.
5. Правило недопустимости использования пациента в качестве средства для достижения коммерческих целей.

### Принципы биоэтики

В рамках медицинской практики и в научных исследованиях, предполагающих использование человека как объекта испытания, постоянно возникают ситуации, когда на основе одного принципа открываются две различные перспективы действий.

Например, учитывая принцип благодеяния, врач может оказаться перед проблемой продолжения лечения конкретного пациента. Речь идет о тех случаях, когда пациент не принимает предлагаемое ему лечение, несмотря на более чем вероятный ущерб своему здоровью, а врач, уступая больному, отступает от принципа благодеяния. Так возникают ситуации, когда ни одно из решений не является безусловно правильным.

Имеет ли смысл выстраивать иерархию принципов? Том Бичамп и Джеймс Чилдресс в книге «Принципы биомедицинской этики» указывают, что конкретное применение этических принципов может быть разным в различных случаях [5, с. 125]. Правила поведения менее обязательны, чем принципы, но и обязательность этических принципов не абсолютна. Ввиду этого тезис Бичампа и Чилдресса об отсутствии иерархии этических принципов представляется оправданным. Однако из пяти вышеуказанных принципов уважение свободы пациента должно рассматриваться первым.

#### 1. Принцип уважения свободы пациента.

Предпочтительно начинать разговор именно с этого принципа, поскольку биоэтика появилась как оппозиция традиционной медицинской этике, восходящей к Гиппократу. Очевидно, что традиционная медицинская этика связана с *патернализмом*, предполагающим непререкаемый авторитет врача по отношению к пациенту. Врач руководствовался прежде всего принципом благодеяния, самостоятельно решая, какую конкретно помощь надо оказывать пациенту, в то время как в биоэтике особое внимание уделяется принципу уважения свободы субъекта. Согласно этому принципу, решение должно приниматься в процессе взаимодействия между врачом и пациентом, а в случае клинического исследования — между ученым и испытуемым.

Нужно отметить, что принцип уважения свободы является общим самодостаточным принципом, но он может вступать в конфликт с иными принципами или правилами, например с принципом благодеяния. Поясним конфликт между принципом уважения свободы пациента и принципом благодеяния. Скажем, жизнь ребенка членов секты Свидетели Иеговы была под угрозой, необходимо было сделать переливание крови, однако члены

секты отказывались от этой медицинской процедуры по религиозным убеждениям.

Правда, в данном случае теория этических принципов позволяет дать однозначное моральное обоснование действиям врача. Как отмечает О. В. Летов, «члены религиозной секты, будучи свободными субъектами, имеют моральное право отказаться от необходимого лечения в отношении самих себя, но не в отношении своих детей. Положение ребенка сопоставимо с положением недееспособного индивида, чье доверенное лицо пытается навязать ему те или иные религиозные взгляды. В такой ситуации медицинские работники должны защищать прежде всего интересы самого пациента, а не интересы доверенного лица» [1, с. 105].

Принцип уважения свободы может вступать в конфликт с принципом благодеяния в случаях принудительной госпитализации пациентов. Однако и здесь можно указать принципиальный выход из этого конфликта.

По мнению сторонников «умеренного» патернализма, принудительная госпитализация пациентов обоснованна в следующих обстоятельствах:

1) когда зло, которое можно предотвратить путем принудительной госпитализации, достаточно велико;

2) когда зло, причиняемое пациенту в процессе принудительной госпитализации, является несоизмеримо меньшим по сравнению с тем, которое он способен принести окружающим;

3) когда существует высокая вероятность того, что без принудительной госпитализации пациент способен причинить зло [1, с. 20].

**2. Принцип «не навреди».** Существует различие между принципом «не навреди», с одной стороны, и «делай благо» — с другой. Требование «не навреди» часто носит более обязательный характер, чем позитивное «делай благо». Нарушить принцип «не навреди» можно не только совершая какое-либо действие, но и в результате упущения. Это упущение (врача) бывает как осознанным, так и не осознанным.

Надо сказать, что этот принцип совсем не абсолютен, поскольку в некоторых случаях «не навреди» уступает место другим принципам, прежде всего принципу благодеяния. Если все виды принципа благодеяния включают в себя позитивные поступки — предотвращение вреда, избавление от вреда, способствование благу, то принцип «не навреди» предполагает лишь непричинение вреда. Например, действие большинства лекарств приносит человеку вред, в то же время они способствуют избавлению от болезней.

Поскольку смерть представляет собой наибольший вред, принцип «не навреди», безусловно, запрещает лишение человека жизни. Однако необходимо уточнить, что такое вред. Вред можно определить как нарушение, препятствование интересам одной стороны посредством агрессивных действий другой стороны. В области биоэтики вред — это и физический вред, включая боль, болезнь или смерть, и моральный вред [1, с. 23].

Принцип «не навреди» не означает святости биологической жизни без учета боли, страдания,

дискомфорта и подобных проблем [5, с. 29]. В рамках биоэтики требуется найти баланс между благодеянием и предотвращением дальнейшего вреда. Этот этический диалог между принесением блага и предотвращением вреда некоторые философы называют противостоянием *святости жизни и качества жизни* [5, с. 29]. Такое противостояние хорошо видно при обсуждении проблемы отношения к людям, находящимся в постоянном вегетативном (комагиозном) состоянии.

Согласно католической морали, окружающие обязаны обеспечивать водой и пищей людей, находящихся в постоянном вегетативном (комагиозном) состоянии (ПВС), поскольку священный долг каждого христианина — сохранять человеческую жизнь [7]. Однако, как справедливо замечает О. В. Летов, жизнь человека в состоянии ПВС нельзя сравнивать с жизнью человека, находящегося в полном сознании [1, с. 34].

Вместе с тем ряд представителей католической философии называют больных в необратимом комагиозном состоянии *«человеческими существами»*, поддержание жизни которых не обусловлено строгими моральными обязательствами [7]. Прекращение искусственного поддержания жизни означает для них не уничтожение личности, а, скорее, признание того факта, что их жизненный путь подошел к концу и в этом им не следует препятствовать.

Критерии различия между обязательным и необязательным лечением обуславливаются как желаниями пациента (принцип уважения свободы), так и его насущными интересами (принципы благодеяния и «не навреди»). Эти критерии позволяют выяснить, может ли лечение обеспечить разумные шансы на избавление от болезни и превышает ли польза то бремя, которое сопряжено с этим лечением.

**3. Принцип благодеяния.** Поскольку бездельствие способно причинить вред другим, моральную теорию, основанную лишь на негативном требовании «не навреди», нельзя считать удовлетворительной.

В рамках этической теории существует определенное различие между *непричинением вреда и благодеянием*. Представители различных этических теорий понимают благо по-разному. Некоторые философы утверждают, что принцип благодеяния необходимо исключить, поскольку на основе этого принципа интересы общества ставятся выше, чем права и свободы индивида [1, с. 37]. Например, в области медицинских исследований принцип благодеяния позволяет проводить над людьми опасные эксперименты.

Очевидно, что обычно при этом польза обществу или группе индивидов превышает вред, причиненный исследованием отдельно взятому индивиду. Такая проблема с использованием принципа благодеяния возникает, если дать этому принципу неограниченное действие. Поэтому нужно понимать, что принцип благодеяния (как и любой другой моральный принцип) имеет границы своего применения.

Приверженцы утилитарной позиции в вопросах медицинской этики считают, что в условиях рынка исчезает различие в отношениях между пациентом и врачом, с одной стороны, и автолюбителем и слесарем по ремонту автомобилей — с другой.

Этому следует возразить. О. В. Летов весьма точно заметил, что когда человек болеет, меняется его экзистенциальное состояние: он становится более «капризным» в общении с людьми и в то же время более ограниченным в своих действиях [1, с. 40]. Больной теряет прежнюю свободу и оказывается в зависимости от другого человека. Поэтому отношения между больным и врачом нельзя рассматривать по аналогии с автолюбителем и автомехаником, ибо исключается равенство сторон. Следовательно, отношения между врачом и пациентом, которые имеют форму договора, требуют иного уровня обязательств, чем отношения рынка.

Принцип благодеяния всегда занимал особое место, так как вопросы о том, какой метод лечения нужен пациенту, какую информацию ему можно сообщить, оставались целиком прерогативой врача.

Долгое время в медицине господствовала формула: в области профессиональных отношений, в отличие от рыночных, принцип благодеяния должен преобладать над принципом свободы. Однако за последние полвека медицина столкнулась с особым видом потребности — потребностью пациента высказывать свои независимые суждения. Понятно, что предпочтения пациента нередко отличаются от ценностей, которых придерживаются медицинские работники. Например, в случае боли в животе врачи часто с легкостью прописывают колоноскопию, но не все пациенты психологически готовы пройти подобную процедуру. Иными словами, в рамках биоэтики господство принципа благодеяния было поколеблено принципом уважения свободы и прав пациента.

Получила признание позиция, согласно которой пациенты не обязаны соглашаться с любым предписанием врача и могут отказаться от дальнейшего лечения. Необходимо проводить различие между *«медицинской пользой»* и *«общей пользой»*.

Поясним вышесказанное. Когда врач настаивает на дальнейшем лечении вопреки желанию пациента, он исходит из *«медицинской пользы»*. Врач уверен, что с точки зрения медицины лечение необходимо. Пациент, отказываясь от лечения, руководствуется соображениями *«общей пользы»*, которую он понимает, исходя из соображений своего личного, профессионального, социального роста. Оперный певец может признавать, что такое лечение, как, например, удаление голосовых связок, способно сдержать развитие болезни горла, тем не менее он отказывается от этого лечения, поскольку оно несовместимо с его представлениями о личном росте как оперного певца. Понимание своей миссии в искусстве и является пониманием *«общей пользы»*. В этом случае долговременная медицинская польза приносится в жертву кратковременной социальной.

**4. Принцип справедливости.** Если такие известные принципы, как уважение свободы, благодеяние и «не навреди», вряд ли вызывают у кого-либо возражения, то принцип справедливости если и не вызывает возражений, то понимается совершенно по-разному. Разные люди могут трактовать принцип справедливости совершенно по-разному. Однако можно выделить пункт, по которому все участники дискуссии о принципе справедливости

в медицинской этике согласны. Речь идет о доступе к необходимой медицинской помощи.

Доступ к необходимой медицинской помощи рассматривается как условие справедливости. Поэтому в идеале теория справедливости в области медицины должна быть направлена на обеспечение по возможности наилучшего уровня медицинского обслуживания для всех граждан исходя из их потребностей. Однако ограниченность ресурсов в медицине (и не только в медицине) не позволяет в равной степени удовлетворить потребности всех клиентов. Встает вопрос о том, а кого лечить в первую очередь?

Существуют следующие два типа критериев отбора пациентов:

- 1) отбор, в основе которого лежит принцип равных возможностей пациентов — *эгалитаризм*;
- 2) отбор в соответствии с критерием максимальной эффективности — *утилитаризм*.

Позицию эгалитаристов можно изложить в двух тезисах:

1. Критерий социальной полезности, отстаиваемый утилитаристами, подрывает чувство человеческого достоинства.

2. Медицинскую пользу не следует смешивать с социальной полезностью.

Достоинство людей как ценность эгалитаристы ставят выше, чем социальное благо. Поэтому сторонники эгалитаризма подчеркивают равенство людей, которые нуждаются в медицинской помощи.

Равенство возможностей наиболее полно реализуется посредством *дистрибутивной справедливости*. В дистрибутивной справедливости (исходя из тех или иных принципов) определяются необходимые качества, которыми должен обладать субъект, чтобы получить помощь.

В разных ситуациях применяются различные принципы дистрибутивной справедливости: 1) каждому равную долю; 2) каждому по потребностям; 3) каждому в соответствии с затраченными им усилиями; 4) каждому в соответствии с его вкладом в общее дело; 5) каждому по заслугам; 6) каждому в соответствии с законами свободного рынка.

Итак, вопрос о справедливости — вопрос о праве на медицинское обслуживание и возможности. Имеет смысл вспомнить известное высказывание Джона Ролза: «Справедливость есть первое достоинство социальных институтов, как истинность есть первое достоинство мышления». Как указывает О. В. Летов, справедливость социальных институтов в медицине оценивается с точки зрения их способности компенсировать ущерб, который нанесен индивиду в результате несчастного случая и который он не в силах контролировать.

Существует два подхода к обоснованию права на медицинскую помощь:

- 1) право на равный доступ к медицинской помощи;
- 2) право на достаточный минимум медицинской помощи.

Право на достаточный минимум медицинской помощи предполагает обязательство государства удовлетворять основные потребности всех граждан в медицинской помощи.

Этот подход включает в себя двухъярусную систему оказания медицинской помощи:

- 1) социальная поддержка базовой и неотложной медицинской помощи;
- 2) совместно с частными затратами на другие потребности в медицинском обслуживании.

Если на первом ярусе распределение обусловлено потребностями и они удовлетворяются на основе равного доступа к основным видам медицинской помощи, то на втором ярусе более высокий уровень медицинского обслуживания может быть предоставлен пациенту за его счет [1, с. 78].

Право на достаточный минимум медицинской помощи представляет собой компромисс между либертарианскими, эгалитаристскими и утилитаристскими концепциями справедливости.

**5. Принцип уважения целостности субъекта.** Принцип уважения целостности субъекта играет важную роль в таких областях биомедицинских исследований, как генетика, ксенотрансплантация, определение статуса человеческого эмбриона, нанотехнология.

В рамках нанотехнологии выделяются следующие группы проблем: 1) проблемы риска; 2) проблемы защиты частной жизни; 3) проблемы «трансгуманизма» [1, с. 93].

Проблемы риска связаны с такими явлениями, как опасность неконтролируемого распространения генетически модифицированных продуктов, размножение порождающих самих себя наносистем, неконтролируемое функционирование нанороботов.

В случае трансгуманизма речь идет не об улучшении жизненных условий, а об «улучшении» человека как такового. Фундаментальное изменение человека может означать, например, существенное увеличение продолжительности жизни человека, улучшение его умственных возможностей. В отечественной фантастике, у братьев Стругацких, есть концепция *люденов* — людей, у которых открылись способности к переходу на более высокий эволюционный уровень.

Некоторые представители этики считают, что в случае трансгуманизма субъект, преодолевая границы человеческих возможностей, преступает тем самым и границы морали. В данном случае уже трудно использовать такие этические принципы, как уважение свободы, благодеяние и др. [1, с. 94]

### Правила биоэтики

Правила биоэтики представляют собой конкретное воплощение основных принципов медицинской этики и касаются отношений между врачом и пациентом. Однако поскольку эти отношения (между врачом или исследователем, с одной стороны, и пациентом или испытуемым — с другой) не являются симметричными, необходимо учесть следующее обстоятельство. Если с позиции врача/исследователя речь идет об этических правилах, то с позиции пациента/испытуемого — о правах [1, с. 106].

**1. Правило информированного согласия пациента.** Еще в середине XX века врачи принимали свое решение, не особенно учитывая взгляды пациентов. В то время *благо пациента* считалось более приоритетной ценностью, чем *уважение свободы*

пациента. Сегодня пришли к выводу, что врачам следует привлекать пациентов к участию в принятии решений о лечении. Считается, что пациенты должны разделять с врачами ответственность за то или иное решение, т. е. приходиться к согласию. Полного согласия между врачом и пациентом не достичь, но не в этом задача врача. По мнению О. В. Летова, подлинное лечение требует понимания врачом того, что болезнь значит для пациента [1, с. 107].

Однако не все врачи считают, что необходимо согласие пациента. Ссылаются при этом на клятву Гиппократата: врач должен стремиться к благу больного сообразно с собственным разумением. Действительно, всегда ли требуется согласие? Или только тогда, когда велика вероятность вреда от действий врача? Должны ли ученые-медики спрашивать согласие роженицы, когда они берут у нее плаценту? Одни полагают, что согласие необходимо из этических соображений. Другие придерживаются противоположной точки зрения, утверждая, что это может препятствовать развитию науки. Имеет смысл сформулировать следующее правило: если в процессе лечения согласие надо брать не всегда, то в исследованиях — всегда, так как в любом исследовании возможны ошибки. Что касается недееспособных пациентов, то по отношению к ним применяется правило «молчаливого согласия». Например, в домах инвалидов не требуется четкого согласия пациента на вакцинацию против гриппа. Хотя некоторые ученые считают, что молчаливое согласие нарушает принцип уважения свободы пациента. Исходя из этого, можно сказать, что если по отношению к недееспособным пациентам могут применяться одни нормы согласия, то по отношению к их доверенным лицам — другие.

Иногда под информированным согласием понимают ознакомление с информацией и подписание согласительного документа. Но нередко согласительные документы оказываются трудными для понимания испытуемых.

Таким образом, задача ученых-исследователей — предоставить испытуемым достаточно полную информацию: а) в нужное для них время; б) в доступном для них стиле; в) на понятном языке.

На пути к правильному решению может стоять отказ пациента от принятия информации даже в том случае, если он способен ее понять. Поэтому необходимо проводить различие между *пониманием информации* и *принятием информации*.

На принятие информации пациентом влияют его убеждения. Пациент может понимать информацию, но не принимать ее, исходя из своих убеждений. Убеждения пациента могут пагубно повлиять на принятое им решение о продолжении лечения. Seriously больной человек может отказаться от лечения на основании ложного представления о том, что он здоров. Сами убеждения разделяют на две группы: *ложные убеждения* и *спорные убеждения*. Если в одних случаях убеждения пациентов могут с очевидностью быть причислены к *ложным*, то в других их убеждения могут быть отнесены, по меньшей мере, к *спорным*.

**2. Правило правдивости.** Правило правдивости включает в себя как требование не обманывать

других, так и требование не лгать. Существуют разные способы обоснования морального правила говорить правду. Выдвигаются следующие аргументы в пользу правила правдивости. Во-первых, требование правдивости является частью уважения, которое субъект должен оказывать по отношению к другим. Во-вторых, требование правдивости вытекает из необходимости быть верным своему слову. В-третьих, отношения между врачом и пациентом или между исследователем и испытуемым основаны на доверии; следование правилу правдивости играет важную роль, чтобы поддерживать это доверие.

За последние десятилетия наблюдается существенный сдвиг в вопросе раскрытия правды онкологическим больным. Так, американские исследователи отмечают, что если в 1961 году лишь 12% из опрошенных врачей, как правило, открывали правду больным раком, то в 1977 году такой политики придерживались уже 98% опрошенных врачей [1, с. 136].

В пользу сокрытия правды в определенных случаях выдвигаются следующие аргументы.

Во-первых, раскрытие диагноза, например онкологическому больному, способно нарушить принципы благодеяния и «не навреди». Эта информация может вызвать у пациента чувство тревоги, подтолкнуть его к мыслям о самоубийстве и т. п.

Во-вторых, некоторые считают, что раскрывать пациенту правду не следует потому, что сами врачи не владеют «полной информацией».

В-третьих, утверждается, что тяжелобольные пациенты не хотят знать правду о своем положении. Тяжелобольные могут дать понять (вербальным или невербальным способом), что они не хотят знать истинное положение дел. Сторонники такой точки зрения говорят, что из принципа уважения свободы не вытекает необходимости раскрытия истины.

Однако подобные утверждения могут создать под маской уважения свобод опасные прецеденты для патерналистских действий врача. *Право на истину* следует отличать от *факта обладания истиной*. Например, право пациента на истинный диагноз не означает, что ему необходимо сообщать об этом диагнозе вопреки его воле. Подобный поступок нарушал бы как свободу, так и достоинство пациента. Согласно российскому Кодексу врачебной этики, «пациент имеет право на исчерпывающую информацию о состоянии своего здоровья, но он может от нее отказаться или указать лицо, которому следует сообщать о состоянии его здоровья» [2, с. 138].

Конечно, бывают ситуации, когда принудительное информирование вполне допустимо. Если пациент, например, придерживается заведомо ложных убеждений. Право врача на передачу правдивой информации даже вопреки воле пациента применяется в тех случаях, когда тесты свидетельствуют о наличии инфекционных заболеваний, передающихся от человека к человеку. Это право логически вытекает из принципа «не навреди». Вот почему правило правдивости служит важным средством разрешения конфликтов между врачом и пациентом.

**3. Правило уважения частной жизни.** В отношениях между врачом и пациентом важную роль играет чувство доверия между ними. В разговоре о проблеме доверия и достижении этого доверия надо различать понятие «уважение частной жизни» и понятие «конфиденциальность», хотя у них существуют общие признаки. О. В. Летов предлагает развести понятия конфиденциальности и уважения частной жизни следующим образом. Конфиденциальность имеет место тогда, когда один субъект открывает информацию другому, а тот, кому передана информация, не может разглашать ее третьим лицам без разрешения источника информации. Под уважением частной жизни принято понимать условие ограниченного доступа к внутреннему миру и образу жизни субъекта [1, с. 141–143].

Границы доступа к частной жизни должны осознаваться как врачами, так и пациентами. Поступая в клинику при учебном заведении, пациенты должны осознавать, что, получая бесплатную и квалифицированную медицинскую помощь, они при этом теряют в большей степени право на неприкосновенность частной жизни, чем в обычной клинике.

Современное развитие биомедицины остро ставит проблему конфиденциальности информации. Например, есть право родителей на частную жизнь и есть право ребенка на получение информации. Однако, как показывает практика, родители неохотно делятся сведениями о том, что дети появились на свет в результате искусственного оплодотворения. По данным опроса, проведенного в Швеции, 89% родителей, которые завели ребенка после инсеминации матери спермой донора, не общаются об этом детям [1, с. 18]. Вопрос информирования ребенка об обстоятельствах зачатия — моральный, а не юридический: ни родители ребенка, ни какой-либо государственный орган не обязаны сообщать ребенку об обстоятельствах его зачатия. И если право на получение информации о доноре является юридическим, то знание о природе зачатия относится к моральным правам.

Нельзя сравнивать случаи детей, рожденных после искусственной инсеминации, со случаями приемных детей. Это разные ситуации. Ребенок в большей степени хотел бы считать себя «естественным», чем приемным. Представляется оправданной позиция, согласно которой в случае искусственной инсеминации родители имеют даже *большее право* на неприкосновенность частной жизни, чем в случае приемного ребенка [6].

Нарушение правила уважения частной жизни возможно, если это правило вступает в противоречие с другими принципами и правилами, а соблюдение этих принципов для нас важнее, чем соблюдение правила уважения частной жизни. Раскрытие пациенту мотивов нарушения его прав свидетельствует о том, что он не является лишь средством в реализации чужих интересов. Конечно, пациенты могут злоупотреблять правом на уважение их частной жизни или пользоваться им, исходя из ложных убеждений. Однако, как верно замечает О. В. Летов, подобные относительно редкие случаи не являются основанием для преобладания патерналистских действий в медицинской практике [1, с. 143].

**4. Правило верности данному слову.** Отношения между врачом или исследователем и пациентом или испытуемым — это своего рода договор, в основе которого лежит верность данному слову. Под договором понимается добровольное соглашение между сторонами, предполагающее определенные обязательства. Однако хотя в отношениях между пациентом или испытуемым и врачом или исследователем присутствует элемент договора, эти отношения нельзя сводить исключительно к договорным. Во время лечения врач несет ответственность прежде всего за здоровье пациента даже в тех случаях, когда о лечении договаривались родственники пациента. Он должен защищать скорее интересы пациента, чем интересы его родных и близких. Например, в процессе лечения ребенка врач должен в первую очередь заботиться о его здоровье и только потом учитывать мнение его родителей [1, с. 146]. Согласно российскому Кодексу врачебной этики, «врач имеет право отказаться от лечения больного, если уверен, что между ним и пациентом нет необходимого взаимного доверия...» [2].

Правило верности данному слову порой вступает в конфликт с принципом «не навреди». Например, врач перед обследованием может заверить пациента, что оно носит конфиденциальный характер. Однако в результате обнаруживается, что пациент является носителем опасного вируса. Важность доверия подчеркивает тот факт, что ученый должен стремиться не к любому согласию, а лишь к информированному согласию субъекта. Врач обязан обосновать медицинские решения, связанные и с риском, и с серьезными финансовыми затратами. Врач может выступать «промоутером» лекарственных средств той или иной фармацевтической компании, не информируя об этом пациента. Так мы выходим на последнее правило...

**5. Правило недопустимости использования пациента в качестве средства для достижения коммерческих целей.** Оно касается проблемы коммерциализации человеческого тела. Чтобы ответить на вопрос «Может ли человеческое тело быть товаром?», нужно определиться, что такое тело и какой ценностью наделяется телесная природа?

Вообще инстинктивная эмоциональная реакция отвращения, которую вызывает отношение к телу как к простому товару, — это важный показатель. Он показывает, что наш здравый смысл наделяет нашу телесную природу каким-то особым богатством. Придание телесной природе качественной значимости исключает возможность применения чисто экономического критерия, исчисляемого в денежных знаках [3, с. 100].

Причем не стоит проводить жесткого различия между органами и тканями, которые берутся у живого человека и у трупа. Те же части у трупа, даже если исходить из того, что труп не является личностью, сохраняют свое символическое достоинство, во-первых, как *res sacra* (святое), а во-вторых, как память о живом.

Френсис Фукуяма предлагает рассмотреть пример малоприятный для изучения. Вся говядина, курятина, свинина — все забивается на бойнях и превращается в котлеты, ростбифы, жареных

цыпляют и т. д. Это происходит в процессе переработки. Но после обработки съедобных для человека частей остаются колоссальные количества биомассы, которую надо куда-то девать. Поэтому в современной пищевой промышленности эти остатки скормливаются скоту. Иными словами, мы превращаем коров и других животных в каннибалов. Почему тогда мы не перерабатываем мертвые тела людей и не превращаем их в корм для скота или иные полезные продукты? (Если, конечно, допустить, что это происходило бы с согласия покойных.) Почему людям не позволить добровольно отдавать свои тела не только для научных исследований, но и для переработки в пищу? Из утилитарных соображений это все лучше, чем складировать их для вечного хранения в земле. Несомненно, есть немало бедных семей, которым очень бы пригодились доллары, вырученные за части тела покойного брата или отца, убитого в городской перестрелке [4, с. 157–158]. Казалось бы, логично, однако тело не есть вещь.

При обсуждении недопустимости использования тела пациента в качестве средства для достижения коммерческих целей встают вопросы:

1. Какой смысл для солдата рисковать жизнью, чтобы выручить мертвое тело товарища?

2. Зачем родственники тратят свои драгоценные ресурсы, чтобы найти тело пропавшего сына или брата?

Френсис Фукуяма убежден, что с мертвыми телами мы связываем огромную неэкономическую ценность [4, с. 158]. У мертвого тела есть символическое достоинство, и это нельзя игнорировать. В противном случае мы получим картину аналогичную

той, что была в Англии в начале XIX века. Тогда (в 1809–1813 годах) тысячи трупов осквернялись и продавались (потрошителями) по частям в анатомические лаборатории [3, с. 101].

В принципе коллективное мнение о недопустимости коммерциализации человеческого тела обосновывают необъективируемым статусом тела («тело не есть вещь»). На основе этой формулы Национальным консультативным комитетом по этике и наукам о жизни и здоровье Италии декларируется, что «ни человеческое тело, ни части человеческого тела не могут ни продаваться, ни покупаться» [3, с. 101].

Подведем некоторые итоги:

1. Этические принципы и правила образуют исходную структуру рассмотрения биомедицинских проблем, которую, например, И. Кант отводил категории рассудка в области естествознания.

2. В рамках теории этических принципов ни один принцип не является абсолютным, ибо не имеет никакого преимущества по сравнению с другими. Какой из принципов следует выбрать в той или иной конфликтной ситуации, зависит от особенностей ситуаций — каждая из них по-своему уникальна.

3. Этические принципы разделяются всеми моральными субъектами, однако сами эти принципы могут меняться в процессе исторического развития.

4. Поскольку отношения между врачом или исследователем и пациентом или испытуемым не являются симметричными, можно утверждать, что с позиции врача/исследователя речь идет об этических правилах, а с позиции пациента/испытуемого — о правах.

1. Летов О. В. Биоэтика и современная медицина / РАН ИНИОН. Центр гуманитарных науч.-информ. исследований. Отдел философии. М., 2009. 253 с.
2. Кодекс врачебной этики, одобренный III (XIX) Всероссийским Пироговским съездом врачей 7 июня 1997 г. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.rmass.ru>. Дата обращения: 19.10.2010.
3. Сгречча Э., Тамбоне В. Биоэтика / пер. с итал. В. Зелинского, Н. Костомаровой. М.: Библиейско-богословский институт св. апостола Андрея, 2002. 417 с.
4. Фукуяма Ф. Наше постчеловеческое будущее / пер. с англ. М. Б. Левина. М.: АСТ, 2008. 349 с.
5. Beauchamp T. L., Childress J. F. Principles of biomedical ethics. N. Y. — Oxford: Oxford univ. press., 1989. 470 p.
6. Frith L. Beneath the rhetoric: the role of rights in the practice of non-anonymous gamete donation // Bioethics. 2001. Vol. 15, № 5–6. P. 473–484.
7. Paris J. S. The catholic tradition on the use of nutrition on fluids // Birth, suffering and death: Catholic perspectives. Kluwer, 1993. P. 189–208.

#### References

1. Letov O. V. Bioetika i sovremennaya meditsina [Bioethics and modern medicine]. Moscow, 2009, 253 p. (In Russian).
2. Kodeks vrachebnoy etiki, odobrennyy III (XIX) Vserossiyskim Pirogovskim s'ezdom vrachey 7.06.1997 [Code of Medical Ethics, approved by the 3rd (xix) All-Russian Pirogov's Doctor Congress on June 7th, 1997] (in Russian). Available at: <http://www.rmass.ru> (accessed 19.10.2010).
3. Sgreccia E., Tambone V. Manuale di bioetica. Bucarest, 2001 (Rus. ed.: Sgrechca E., Tambone V. Bioetika [Bioethics]. Moscow, Bibleysko-bogoslovnyy institut sv. Apostola Andrey, 2002, 417 p.).
4. Fukuyama F. Our posthuman future. Farrar Straus & Giroux, 2002, 256 p. (Rus. ed.: Fukuyama F. Nashe postchelo-vescheskoe budushchee. Ed. by Levin M. B. Moscow, AST Publ., 2008, 349 p.).
5. Beauchamp T. L., Childress J. F. Principles of biomedical ethics. N.Y. — Oxford, Oxford univ. press., 1989, 470 p.
6. Frith L. Beneath the rhetoric: the role of rights in the practice of non-anonymous gamete donation. Bioethics, 2001, vol. 15, no. 5–6, pp. 473–484.
7. Paris J. S. The catholic tradition on the use of nutrition on fluids. Philosophy and Medicine, 1992, vol. 41, pp. 189–208.

**СЕМЕНО АНАСТАСИЯ АЛЕКСАНДРОВНА**

кандидат педагогических наук,  
старший преподаватель кафедры теории и технологии социальной работы  
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
anals@mail.ru

**ANASTASIYA SEMENO**

*Cand.Sc. (Pedagogy), Associate Professor, Department of Theory and Technology of Social Work,  
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work*

УДК 378.1

## **ОБЩЕНАУЧНЫЕ ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ И ПРОЕКТНОЕ УПРАВЛЕНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ**

### **GENERAL SCIENTIFIC PRINCIPLES OF SOCIAL PROJECT PLANNING AND PROJECT MANAGEMENT IN SOCIAL SPHERE**

*Аннотация.* Социальное проектирование — одна из форм социальной деятельности, которая способствует реализации в действительности некоторого прогноза, модели, сценария, плана или прообраза в виде их теоретического или практического осуществления. В данной статье изложены общенаучные принципы социального проектирования, а также рассмотрен вопрос проектного управления в социальной сфере.

*ABSTRACT.* Social project planning is a form of social activity, which contributes to the realization of certain forecast, model, scenario, plan or prototype in the form of theoretical or practical implementation. This article discusses the general principles of social project planning, as well as issues of project management in social sphere.

*Ключевые слова:* принципы, проектирование, социальное проектирование, управление, проектное управление, образование, социальная сфера.

*KEY WORDS:* principles, project planning, social project planning, management, project management, education, social sphere.

В социальном проектировании используются некоторые принципы, являющиеся общенаучными, однако в частной области приобретающие специфическое содержание. Метод, представляющий собой систему регулятивных принципов познавательной деятельности, характеризуется следующими свойствами: ясность — общепонятность, которая способствует однозначной распознаваемости метода; детерминированность — отсутствие произвола в применении принципов, соответствующих данному методу; направленность — подчиненность определенной цели, задаче; результативность — способность обеспечивать помимо запланированных результатов другие, не менее важные; надежность — способность с большей вероятностью обеспечивать получение исходного результата; экономность — способность давать результат с наименьшими затратами времени и средств [8].

Принцип, выраженный в практическом действии и теоретическом способе познания, становится методом социального проектирования. Метод, естественно, может быть конкретизирован в различные методики, представляющие собой совокупность приемов преобразования отдельного объекта деятельности.

В современных условиях функционирования социальной сферы особое значение приобретает качество управления. Для становления новой парадигмы управления складываются благоприятные предпосылки, в том числе формируется современная социологическая теория, социология управления в частности, которая позволит не только изменить творческий потенциал людей, равный запасам атомного ядра, но и создать инновационные технологии его эффективного выявления и использования [3].

В практике управления социальными процессами все большее распространение получают социальные технологии как способы комплексной, алгоритмизированной деятельности, ориентированные на многоразовое применение в целях достижения заранее определенного результата.

Технологизация управления социальной сферой в целом и системой социальной защиты в частности подразумевает «массированное проектирование и внедрение новейших социальных технологий» [1].

Несмотря на сложность и неоднозначность определения понятия «социальная технология», в среде ученых и практиков есть общие моменты в его понимании.

В переводе с греческого «технология» — искусство, мастерство [2].

В традиционном понимании «технология» — это научное описание способов производства либо документ, регламентирующий и описывающий порядок действий.

Технология — категория процессуальная, она может быть представлена как совокупность методов изменения состояния объекта [4].

Построение любой технологии осуществляется за счет разделения деятельности на отдельные операции, процедуры с учетом специфики той области, в которой она будет реализовываться.

В своей работе «Технологии оказания социальных услуг подросткам и детям в трудной жизненной ситуации» Т. В. Герасимова указывает, что социальные технологии являются средством оптимизации и обеспечения развития общества; могут рассматриваться как проводник теоретических выводов и изысканий в русле решения практических задач; основной целью внедрения социальных технологий является оптимизация социальных процессов — от управления до оказания конкретной социальной услуги [3].

Таким образом, социальная технология может быть определена следующим образом: специально организованная область знания о способах и процедурах оптимизации жизнедеятельности человека; способ осуществления деятельности на основе ее рационального расчленения на процедуры и операции с последующей координацией и выбор оптимальных средств, методов их выполнения; метод управления социальными процессами, обеспечивающий их воспроизводство в конкретных параметрах — качество, свойство, объемы [5].

Социальные технологии различаются по характеру их новизны. Потребность в новых технологиях возникает тогда, когда существует проблемная ситуация и осознана необходимость в новых действиях. Будучи элементом человеческой культуры, социальные технологии появляются либо эволюционно, исходя из возникшей потребности решить ту или иную проблему, либо создаются искусственно (насаждаются извне).

Социальная технология — способ организации практической деятельности, представляющий собой совокупность приемов, направленных на изменение (преобразование) социального объекта (процесса) и достижение заданного результата [7].

На наш взгляд, специфика социальной технологии заключается в том, что она представляет собой алгоритм действий и может быть тиражирована (мультиплицирована), а также использована для решения сходных задач и проблем.

Среди основных требований к социальным технологиям должны быть: однозначность выполнения операций и процедур и надежность результатов, безопасность и гибкость внедрения, возможность внесения корректив на каждом из этапов апробации и их мультипликации.

Теоретическая разработка социальной технологии, «красивое» изложение на бумаге еще не гарантируют ее эффективности в реальной жизни. Для этого требуется ее практическая

«обкатка», т. е. реализация в определенных условиях в ограниченные временные сроки. Иначе говоря, проектирование.

Термин «проектирование» происходит от латинского *projectus* — брошенный вперед. Это специфическая деятельность, «результатом которой является теоретически и практически обоснованное определение вариантов развития новых процессов или явлений» [6].

Характерной особенностью проектирования является не изучение того, что уже существует, а создание новых продуктов и одновременно познание того, что лишь может возникнуть.

Проектирование в социальной сфере — проектирование социальных процессов, явлений, технологий, качеств — всегда направлено на внесение изменений в социальную среду человека. В связи с чем социальное проектирование всегда процесс создания чего-то качественно нового, социальной инновации.

Таким образом, социальное проектирование — это теоретическая и одновременно практическая деятельность по внедрению социальных инноваций.

Субъектом социального проектирования являются носители управленческой деятельности — как руководители, так и трудовые (производственные) коллективы (инициативные группы). Объектом — любые социальные системы, в том числе и социальные технологии [4].

Основной результат социального проектирования — разработка социального проекта.

В современной теории управления среди наиболее типичных определений понятия «проект» встречаются следующие: многоплановая деятельность, осуществляемая в небольшом объеме; ограниченное во времени мероприятие по созданию уникального товара или услуги; любая деятельность с фиксированными сроками начала и завершения; «совокупность скоординированных действий, имеющих уникальный характер, с запланированными сроками начала и конца их осуществления, предпринимаемых человеком или организацией для достижения конкретных целей в пределах установленных сроков и с заданными показателями затрат и результатов».

Одной из важных специфических сторон проекта, на наш взгляд, является целенаправленность деятельности, которая в основном заключается в проведении изменений. Соответственно управление проектами, по сути, управление изменениями.

В случае успешности реализации проекта, достижения запланированных результатов, инновационная технология теряет свою уникальность (первичность), приобретает черты традиционности, — вписывается в повседневную жизнь.

Еще совсем недавно контекст употребления понятий «проект», «проектирование» и «технология» ограничивался исключительно технической сферой. На сегодняшний день это ключевые понятия современной науки управления, для которых и проект, и проектирование, и технология являются специфическими способами организации деятельности для реализации новых идей (инноваций). В связи с чем управление проектами (проектное

управление) становится важнейшим инструментом современного менеджмента, позволяющим значительно повысить эффективность любой деятельности [2].

Необходимо учесть, что в современных условиях функционирования государственных социозащитных учреждений традиционное управление и управление проектами должны не противоречить друг другу, а скорее — дополнять. Традиционная система управления отнюдь не всегда и не во всем эффективна, что заставляет искать новые пути, позволяющие активнее двигаться вперед, решать перспективные задачи.

Вместе с тем необходимо помнить, что традиционное управление призвано решать прежде всего текущие задачи сохранения и последовательной оптимизации деятельности, сохраняя достигнутое и ориентируясь на сложившиеся успешные виды деятельности, при этом оптимизируя «западающие». Управление проектами осуществляется иначе: вместо задач сохранения на первый план выходят инновационные задачи, особое внимание уделяется не тому, что успешно, а тому, что «успеха пока не принесло, но осознается как важное и необходимое, как залог будущих достижений».

При этом важными задачами проектного управления становятся задачи, связанные с решением противоречий и конфликтов, например между имеющимися и необходимыми условиями реализации проекта, в отличие от традиционного управления, ориентированного на стабильность и сохранение достижений.

Кроме того, именно в рамках проектного управления реализуется такое важное направление деятельности руководителя, как мотивация персонала, в том числе нематериальная, поскольку проектный формат деятельности позволяет реализовать потребность людей в личностном росте, творческом самовыражении, проявлении лучших своих качеств. Годами устоявшееся штатное расписание любого государственного учреждения мешает вводить новые должности, в частности административные, но для назначения внутренним приказом «руководителя проекта» или «руководителя проектной группы» помех и преград нет. И тогда на смену просто исполнительской дисциплине приходит лично окрашенный подход к работе, который помогает руководителю вести более успешную кадровую политику, в том числе формировать кадровый резерв, осуществлять ротацию кадров.

Таким образом, отличительными чертами проектного управления являются: ответственность руководителя за внедрение инноваций; принятие коллективом необходимости и важности внедрения инноваций; системная мотивация персонала, участвующего в реализации проекта; четкое и ясное определение целерезультативного блока проекта; оптимальное соотношение результатов и затрат (кадровых, организационных, временных, финансовых); планирование, мониторинг и анализ каждого этапа реализации проекта как руководителем, так и исполнителями; отказ от излишней формализации и бюрократизации деятельности в ущерб возможностям для раскрытия творческого

потенциала исполнителей проекта; обеспечение двусторонних коммуникаций в ходе реализации проекта — от руководителя к исполнителям, от исполнителей к руководителю; готовность руководителя к принятию нестандартных решений в процессе реализации проекта; важность конечных, а не промежуточных результатов проекта.

Проектное управление позволяет открыть для государственного учреждения такие возможности, как: «мягкое» внедрение в деятельность изменений и инноваций; выход на качественно новый уровень развития; преимущество по сравнению с другими игроками на рынке социальных услуг; расширение спектра и форм оказания социальных услуг, привлечение новых клиентов; грамотная кадровая политика, основанная на системе мотивации, что ведет к «закреплению» на местах лучших из лучших сотрудников, обладающих высоким уровнем квалификации и ответственности, способных к творчеству и инициативе, лояльных к учреждению; подготовка коллектива к новым условиям финансирования учреждения — «по результатам», а не по смете.

В то же время существуют и опасности (риски), которые необходимо учитывать, прежде чем начинать любые изменения и внедрять любые инновации в деятельность государственного учреждения [5]:

- инициирование большого количества проектов, превышающего ресурсные возможности учреждения, что неминуемо приводит к эффекту тришкина кафтана, т. е. распылению ресурсов и недостижимости запланированных результатов, а часто и к серьезным потерям, как правило, людским из-за перегруженности сотрудников, стрессовой обстановки в коллективе;

- отсутствие баланса между краткосрочными целями конкретных этапов деятельности проекта и стратегическими целями учреждения, что оборачивается утратой перспектив, а смыслом деятельности становится сама деятельность;

- выбор проектов исходя из личных интересов руководителя, а не стратегической важности для учреждения — «инвестиции в управленческое эго»;

- отсутствие системы контроля реализации проекта по наиболее важным характеристикам — «реперным точкам».

- владение технологией проектирования позволяет будущему социальному работнику и социальному педагогу более эффективно осуществлять свои профессиональные функции (аналитические, прогностические, организационные, управленческие), участвовать в создании и реализации профессионально значимых проектов.

Метод проектов всегда предполагает решение какой-то проблемы. Решение проблемы предусматривает, с одной стороны, использование совокупности разнообразных методов, средств обучения, а с другой — необходимость интегрирования знаний, умений применять знания из различных областей науки, техники, технологии, творческих областей. Результаты проектов должны быть «осязаемыми», т. е. если это теоретическая проблема,

то конкретное ее решение, если практическая — конкретный результат, готовый к использованию (на уроке, в школе, пр.) [1].

Создается личностно ориентированная ситуация, в которой посредством проекта актуализируются потенциальные возможности личности обучающихся, накапливается опыт реализации ценностного выбора, критического восприятия, рефлексии творческого решения проблем и др. Это происходит за счет обоснования своего отношения к определенной профессиональной ситуации, в выявлении ее смысла. Именно в этом случае у преподавателя появляется тонкая возможность вмешаться в смыслопоисковый процесс, оказать помощь студентам в профессиональном саморазвитии, становлении профессиональной компетентности и культуры специалиста.

По форме, с одной стороны, проект напоминает проблемную ситуацию, имеет ее необходимые атрибуты: противоречие, дефицит ориентировочных основ деятельности, информации, целостного представления о ситуации; с другой стороны, проект не ставит целью «снятие» этой проблемности. Для личности важно уяснение того, что возникающая перед ней проблема «достойна» быть профессионально важной.

Таким образом, ситуация создания проекта характеризуется не только объективной проблемностью, но и значимостью самого факта обнаружения этой проблемности для субъекта педагогической деятельности.

Между тем представить проект, защищая его публично, значит приобщать другого к своей проблеме. Отклик педагога и других студентов на разработку проекта выступает, во-первых, условием осознанного регулирования своей деятельности в соответствии с желаниями, принятыми целями и имеющимися знаниями, умениями, качествами, а во-вторых, служит подтверждением значимости его будущей профессиональной деятельности, стимулом для образования ее нового смысла.

Чтобы добиться результата в проектировании, студенты должны самостоятельно мыслить, находить и решать с позиции профессионала те или иные проблемы, актуальные для современного состояния системы образования, привлекая для этой цели знания из разных областей, совокупность разнообразных методов и средств обучения, а также уметь прогнозировать результаты и возможные последствия разных вариантов решений, устанавливая причинно-следственные связи.

Социально-педагогическое проектирование использует специальные методики.

Методики — это способы достижения цели; построение социального проекта — это определенным способом упорядоченная деятельность субъекта проектирования. Среди методик проектирования следует выделить следующие: методику матрицы идей, методику вживания в роль, метод аналогии, метод ассоциации, методику мозгового штурма, методику синектики, моделирование.

Методика матрицы идей заключается в том, что на основе нескольких независимых переменных составляются различные варианты решений.

Обычно разработка социального проекта зависит от сложности и первоочередности поставленных задач, от сроков, в пределах которых требуется осуществить замысел, а также от материальных, трудовых и финансовых ресурсов. Просчитывая варианты из этих переменных, можно определить наиболее эффективный путь реализации проекта в заданных условиях. Этот важный прием применяется, как правило, при ограниченных возможностях.

Методика вживания в роль помогает получить более точное представление о том, что нужно сделать в процессе проектирования. Метод аналогии является общенаучным и логическим методом, с помощью которого на основе подобия, сходства предметов в каких-либо свойствах, признаках или отношениях формулируется предположение (прогноз) о наличии указанных свойств, признаков или отношений у явления, выступающего объектом проектирования. Аналогия может быть простой, распространенной, строгой и нестрогой.

При подготовке проекта нередко возникает необходимость принять новое решение, которое вызвано неудовлетворенностью существующей практикой. В связи с этим встает вопрос, как улучшить положение, найти более рациональный и эффективный способ управления?

С учетом накопленных знаний разрабатываются подходы, позволяющие серьезно видоизменить объект воздействия, т. е. затрагиваются не только формы, но и существенные содержательные элементы [4].

Методика мозгового штурма — связь с генерацией идей, их равноправной конкуренцией, с возможностью сопоставления. Он проводится посредством коммуникативного взаимодействия, при котором обсуждаются различные проекты, осуществляются оценки, экспертиза фактов, идет полемика мнений.

Согласно методике синектики несколько предложенных идей рассматриваются отдельно друг от друга, а потом между ними устанавливаются определенная взаимосвязь и взаимозависимость.

Предметом социально-педагогического проектирования является создание совокупности условий и средств организации активной деятельности обучающегося в специально организованном образовательном пространстве, представляющем собой комплекс социально зафиксированных культурных, образовательных, нормативно-правовых и иных ориентиров (стандартов, планов, программ, образовательных институтов и т. п.), в границах которых проектируются образовательные процессы, образовательные институты и образовательные среды.

Проанализировав все вышесказанное, мы под социально-педагогическим проектированием будем понимать проектирование условий в социальной среде, деятельности социального педагога и различных социальных институтов, имеющих своей целью создание условий для всестороннего, полного развития личности из социально незащищенных слоев населения, ее успешной самореализации в обществе, и возможность преобразовывать социальные процессы, явления, условия с помощью педагогических средств.

1. Анисимов С., Анисимова Е. Управление проектами. Российский опыт. СПб.: Вектор, 2006. 240 с.
2. Антропова Ю. Ю. Проектное управление // Вестник Челябинского гос. университета. 2009. №11 (149) (Серия «Философия. Социология. Культурология»; вып. 11.). С. 164–168.
3. Герасимова Т. В. Технологии оказания социальных услуг подросткам и детям в трудной жизненной ситуации. М.: Академ проект, 2004. С. 46.
4. Григорьева Н. Ю., Герасимова Е. Ю. Технологии социальной работы. Саратов, 2003. 142 с.
5. Курбатов В. И., Курбатова О. В. Социальное проектирование: учеб. пособие. М.: Феникс, 2001. С. 21.
6. Семенов А. А., Ташина Т. М. Социально-педагогическое проектирование как образовательная технология // Ученые записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. 2012. №2 (18). С. 114–117.
7. Ташина Т. М. Активные методы обучения в подготовке студентов-дефектологов // Продуктивные технологии образовательного процесса в подготовке специалистов: сб. трудов междунар. науч.-методической конф. преподавателей вузов, ученых специалистов. Шуя: Шуйский гос. педагогический университет, 2008. С. 184–186.
8. Шамова Т. И., Третьяков П. И., Капустин Н. П. Управление образовательными системами. М.: ВЛАДОС, 2002. С. 189.

#### References

1. Anisimov S., Anisimova E. Upravlenie proektami. Rossiyskiy opyt [Project management. Russian experience]. St. Petersburg, Vektor Publ., 2006, 240 p. (In Russian).
2. Antropova Y. Y. Proektnoe upravlenie [Project management]. Vestnik Chelyabinskogo gosudarstvennogo universiteta — Chelyabinsk State University Herald, 2009, no. 11 (149), pp. 164–168 (In Russian).
3. Gerasimova T. V. Tekhnologii okazaniya sotsial'nykh uslug podrostkam i detyam v trudnoy zhiznenoй situatsii [Technology of social service provision to adolescents and children in difficult life situations]. Moscow, Akadem proekt Publ., 2004, 392 p. (In Russian).
4. Grigor'yeva N. Y., Gerasimova E. Y. Tekhnologii sotsial'noy raboty [Social work technology]. Saratov, 2003, 142 p. (In Russian).
5. Kurbatov V. I., Kurbatova O. V. Sotsial'noe proektirovanie [Social project planning]. Moscow, Feniks Publ., 412 p. (In Russian).
6. Semenov A. A., Tashina T. M. Sotsial'no-pedagogicheskoe proektirovanie kak obrazovatel'naya tekhnologiya [Social and pedagogic project planning as an educational technology]. Uchenyye zapiski Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo instituta psikhologii i sotsial'noy raboty — Scientific Notes Journal of the St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work, 2012, no. 2, vol. 18, pp. 114–117 (In Russian).
7. Tashina T. M. Aktivnyye metody obucheniya v podgotovke studentov-defektologov [Methods of active learning in training of students studying Defectology] Sbornik trudov mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii преподаvateley vuzov, uchennykh spetsialistov «Produktivnyye tekhnologii obrazovatel'nogo protsessа v podgotovke spetsialistov» [Proc. of the International Scientific and Methodic Conference of Faculty Teachers, Scientific Specialists «Productive Technology in Educational Process of Specialists' Training»]. Shuya, Shuya State Pedagogical University, 2008, pp. 184–186 (In Russian).
8. Shamova T. I., Tret'yakov P. I., Kapustin N. P. Upravlenie obrazovatel'nymi sistemami [Education systems management]. Moscow, VLADOS Publ., 2002, 320 p. (In Russian).

# ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ В ОБРАЗОВАНИИ

**БЕЛОВ ВАСИЛИЙ ГЕОРГИЕВИЧ**

*доктор медицинских наук, профессор кафедры психологии здоровья и развития  
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
BelVI@yandex.ru*

**VASILY BELOV**

*M.D, D.Sc. (Psychology), Professor, Department of Health Psychology and Development,  
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work*

**ДАВТЯН ЕЛЕНА ЮРЬЕВНА**

*магистр Санкт-Петербургского университета управления и экономики,  
BelVI@yandex.ru*

**ELENA DAVTYAN**

*Master's degree student, St. Petersburg University of Management and Economics*

УДК 159.9

## ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ СЛАБОВИДЯЩИХ ДЕТЕЙ 6 ЛЕТ С РАЗЛИЧНОЙ ГОТОВНОСТЬЮ К ШКОЛЕ

## PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS OF VISUALLY IMPAIRED CHILDREN AGED SIX WITH DIFFERENT SCHOOL READINESS

*Аннотация. Статья посвящена анализу психологических особенностей слабовидящих детей старшего дошкольного возраста с различной готовностью к школьному обучению. На основании результатов исследования доказывается положение о том, что готовность к школе у слабовидящих детей достоверно умеренно положительно связана с самостоятельностью, развитым наглядно-образным мышлением, мотивами взрослости, успеха, социальным и учебным мотивами, а достоверно умеренно отрицательно — с внешним, игровым и отрицательным мотивами.*

*ABSTRACT. The article examines the psychological characteristics of visually impaired senior preschool children with different readiness to schooling. Research findings prove the speculation that school readiness among visually impaired children authentically, moderately and positively associates with personal sufficiency, developed visual and creative thinking, adulthood motives, success, social and learning motivation, while authentically, moderately and negatively — with external, game and negative motivation.*

*Ключевые слова: слабовидящие дети, старший дошкольный возраст, готовность к школе.*

*KEY WORDS: visually impaired children, senior preschool age, school readiness.*

Поступление в школу знаменует собой смену социальной позиции слабовидящего ребенка-дошкольника, изменение всей социальной ситуации его развития. Однако эта трансформация затруднена в силу ряда причин. Так, по данным Министерства образования России, среди детей, поступающих в первый класс, свыше 60% относятся к категории риска школьной, соматической и психофизической дезадаптации [2–5; 7]. Из них около 40% составляют те, у кого еще в младших группах детского сада были обнаружены очевидные нарушения зрения. Число учащихся начальной школы, не справляющихся с требованиями стандартной школьной

программы, за последние 20 лет возросло в 2–2,5 раза, достигнув 30% и более [1; 6; 9].

Следует отметить, что свыше 90% информации о внешнем мире человек воспринимает посредством зрения. В настоящее время патология глаз у детей наблюдается чаще, чем у взрослого населения, и имеется устойчивая тенденция к росту, что связано с нарастанием частоты врожденных заболеваний и аномалий развития, различных воспалительных заболеваний глаз, а также близорукости, составляющей, в зависимости от возраста, от 25% до 80% всех случаев патологии органа зрения. Доказана ощутимая взаимосвязь болезней органа

зрения с соматическими и психосоматическими заболеваниями, которые также требуют изучения и коррекции [1; 6; 9].

По данным медицинских осмотров, проводимых перед поступлением в школу, близорукость выявляется у 4,5–8,2% детей, причем в каждом 13–15-м случае диагностируется миопия высокой степени, ведущая к выраженному нарушению зрения и резко ограничивающая возможности ребенка. Число детей с понижением остроты зрения за время обучения в школе увеличивается почти в три раза [1; 6; 9]. Нарушения зрения оказывают негативное влияние на состояние здоровья, работоспособность и развитие ведущих физиологических систем организма ребенка, а также сказываются на готовности к школе.

Значительные изменения, происходящие в нашем обществе, влияют и на систему образования, ставят перед общеобразовательной школой перспективные задачи перехода к интегрированному обучению детей с нарушениями зрения, их социализации и реабилитации. Одним из ключевых факторов является достаточный уровень готовности детей к обучению с учетом их возрастных особенностей и потенциальных возможностей.

Исходя из актуальности обозначенной проблемы целью исследования было изучение психологических особенностей слабовидящих детей 6 лет с различной готовностью к школе.

*Материалы и методы.* В нашем исследовании участвовали 60 слабовидящих детей в возрасте 6 лет, из них 30 с высоким уровнем готовности к школе (1-я группа — контрольная) и 30 — с низким (2-я группа — опытная). Базой исследования был детский сад для слабовидящих детей №95 Калининского района Санкт-Петербурга.

Исследование проводилось по следующим направлениям [5; 6; 8]:

- 1) беседа (сбор анамнеза), наблюдение;
- 2) методика «Графический диктант» Д. Б. Эльконица;
- 3) методика «Образец и правила» А. Л. Венгера;
- 4) методика для оценки школьной мотивации у детей (М. Виноградовой).

Экспериментальные материалы, полученные в ходе исследования, подвергались статистической обработке по стандартным программам для персональных компьютеров (*SPSS, STATISTICA-6*).

#### Результаты и их обсуждение

При анализе биографических данных в процессе сбора анамнеза были выявлены определенные особенности слабовидящих детей с различной готовностью к школе (табл. 1).

Отмечаются и характерные черты в поведении слабовидящих детей с различной готовностью к школе (табл. 2).

Выяснилось также, что у слабовидящих детей с высокой готовностью к школе лучше жилищные условия (отдельное жилье в 82% случаев), чаще имеется отдельное место для подготовки к занятиям (в 80% случаев), в большинстве случаев они воспитываются в полной семье (71%).

В группе же слабовидящих детей с относительно низкой готовностью к школе жилищные условия хуже (в 38% случаев коммуналка), реже имеется отдельное место для подготовки к занятиям (59%), они чаще воспитываются в неполной семье (55%).

В обеих анализируемых группах слабовидящих детей распределение по полу было примерно одинаковым, что свидетельствует о несущественном влиянии пола на готовность детей к школе.

Табл. 1

Сравнительный анализ анамнестических данных у слабовидящих детей с различной готовностью к школе

Показатели	Низкая готовность к школе	Высокая готовность к школе
<b>I. Общие сведения</b>		
1. Возраст	6 лет	6 лет
2. Адресный маршрут	С момента рождения в большинстве своем из семьи	С момента рождения в семье
3. Краткие сведения о родственниках	В семье часто отсутствует один родитель; семьи характеризуются напряженными отношениями, частыми конфликтами	Семья чаще полная; отношения в семье в основном малопроблемные
4. Краткие анамнестические данные	Роды от второй, третьей, четвертой беременности, до 1 года частые простудные заболевания; у некоторых близких родственников отмечались нарушения психического развития	В основном роды от первой или второй беременности, без осложнений, до 1 года относительно малая частота простудных заболеваний
<b>II. Психологические особенности</b>		
1. Внимание	Снижено, низкая переключаемость, быстрая истощаемость, низкая работоспособность	Высокие показатели концентрации, устойчивости и переключаемости внимания
2. Речь	Речь тихая, медленная, невнятная, фразы односложные	Речь громкая, быстрая, активный лексикон
3. Эмоционально-волевая сфера	Контакт затруднен, эмоциональная лабильность, эмоциональные реакции на затруднения в работе по астенонервротическому типу, замыкается, в основном от предложенной помощи отказывается, ответы носят односложный характер	В контакт вступает охотно, проявляет интерес к задаваемым вопросам, ведет себя адекватно, в беседе активен

Табл. 2

Результаты наблюдения слабовидящих детей с различной готовностью к школе

Показатели	Низкая готовность к школе	Высокая готовность к школе
1. Адекватность поведения ребенка	Импульсивен, непоследователен в поведении, не умеет учитывать требования окружающих при общении в коллективе сверстников и со старшими. Эмоционально заторможен, импульсивен, замкнут, говорит тихо, медленно	Веселый, отзывчивый, открытый, умеет наладить контакт с окружающими, инициативный, легко усваивает требования окружающих в процессе межличностного взаимодействия. В разговоре занимает активную позицию, говорит чаще громко
2. Отношение к обследованию: • заинтересованное • положительное • негативное • индифферентное	очень редко иногда редко чаще	часто редко иногда очень редко

Итак, на готовность слабовидящих детей к школе могут влиять относительно плохие жилищные условия, отсутствие отдельного места для подготовки к занятиям, неполная семья. Это связано с тем, что плохие жилищные условия препятствуют полноценному отдыху ребенка и формируют у него комплекс хронического утомления; они также являются провоцирующими факторами возникновения стрессов; отсутствие отдельного места для подготовки к занятиям влечет за собой невозможность усваивать учебный материал, неполная семья не позволяет слабовидящему ребенку ощущать свою защищенность, а также в современных условиях создает финансовые проблемы, не дающие реализовать в полной мере познавательные потребности ребенка и семьи в целом.

Нами в процессе работы уточнялись психологические особенности детей с различной готовностью к школьному обучению. У слабовидящих детей с высокой готовностью к школе на первом месте стоит учебный мотив (40%), затем социальный (20%) и мотив успеха (12%). У детей же

с низкой готовностью к школе на первом месте внешний мотив (32%), затем игровой (24%) и потом — учебный (16%) (рис. 1).

То есть слабовидящие дети с высокой готовностью к школе имеют хорошо сформированный учебный мотив, у них более выражена познавательная потребность; они понимают общественную необходимость обучения (социальный мотив) и получения знаний для успеха в жизни (мотив успеха). У слабовидящих детей с относительно низкой готовностью к школе более выражено подчинение требованиям взрослых о необходимости учиться (внешний мотив), наблюдается неадекватное перенесение игровой мотивации в новую — учебную сферу (игровой мотив), мотив же познавательной потребности находится лишь на третьем месте (учебный мотив). Такое распределение мотивов в группах слабовидящих детей обуславливает их различную готовность к школе.

Оценка развития предпосылок учебной деятельности (умения внимательно и точно выполнять последовательные указания взрослого, самостоятельно действовать по его заданию, ориентироваться

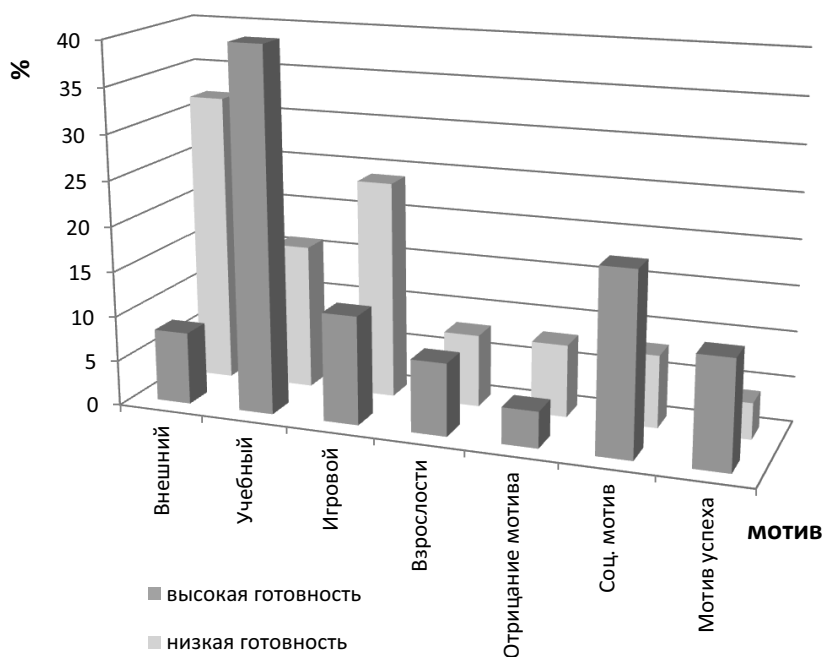


Рис. 1. Мотивы обучения у детей с различной готовностью к школе (в %)

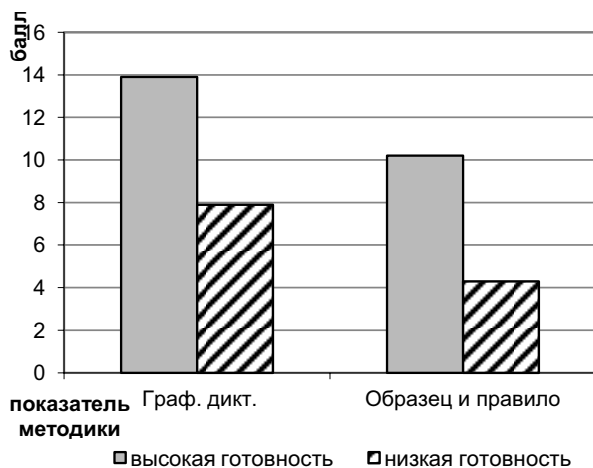


Рис. 2. Предпосылки готовности к школе у слабовидящих детей

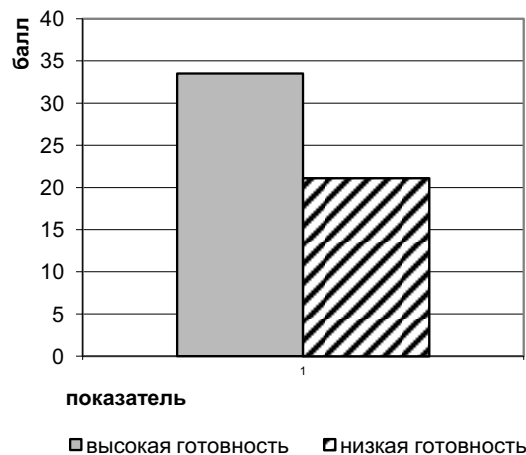


Рис. 3. Наглядно-образное мышление у слабовидящих детей с различной готовностью к школе

на систему условий задачи, преодолевая отвлекающее влияние побочных факторов), а также уровня наглядно-образного мышления (в частности, наглядно-схематического), служащего основой для последующего полноценного развития логического мышления, овладения учебным материалом, у детей из опытной и контрольной групп показала следующее (рис. 2).

Слабовидящие дети с высокой готовностью к школе по сравнению с детьми с низкой готовностью к школе имеют достоверно более высокие показатели выполнения методик, направленных на выявление умения внимательно слушать и точно выполнять указания взрослого, правильно воспроизводить на листе бумаги заданное направление

линий, самостоятельно действовать по заданию взрослого («Графический диктант»:  $p < 0,05$ ; «Образец и правило»:  $p < 0,05$ ).

Это свидетельствует о более высоком уровне развития слабовидящих детей с большей готовностью к школе учебной активации, их самостоятельности, способности спланировать, осуществить и проконтролировать результат учебных действий. Для них также характерны совершение учебных действий по правилу и образцу, поддержание внимания на учебной задаче, наличие собственных усилий для преодоления трудностей в решении учебной задачи.

Также у детей с высокой готовностью к школе отмечаются достоверно более высокие показатели выполнения методики «Лабиринт», направленной

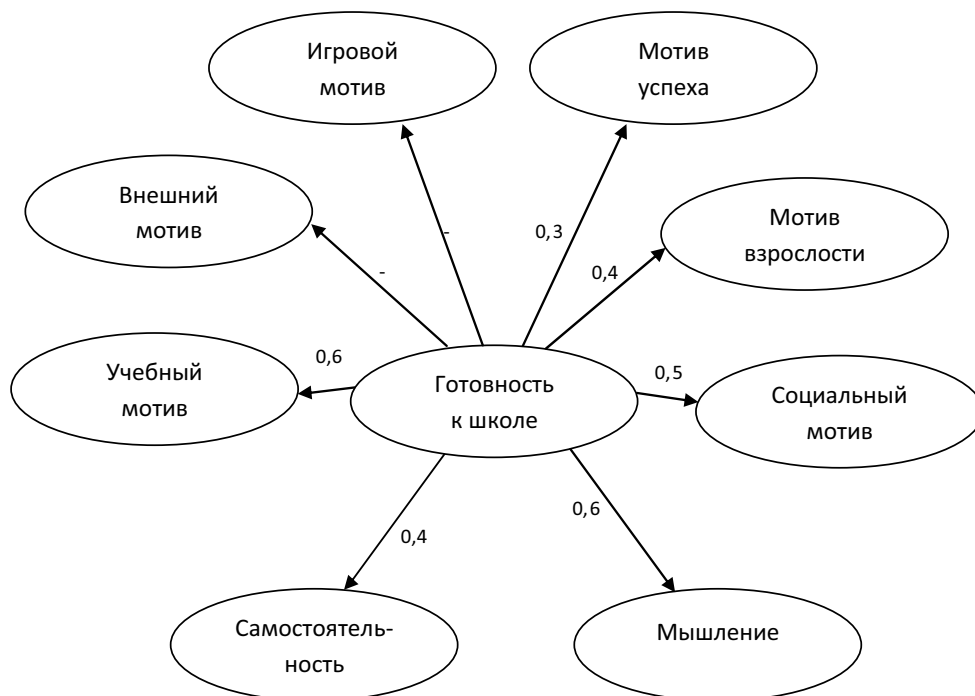


Рис. 4. Взаимосвязь готовности слабовидящих детей к школе с психологическими показателями (на рис. указаны только достоверные связи ( $p < 0,05$ ); приводятся также коэффициенты корреляции показателей с готовностью к школе)

на выявление уровня сформированности наглядно-схематического мышления (умения пользоваться схемами, условными изображениями при ориентировке в ситуациях) (рис. 3).

Проведенный корреляционный анализ для оценки взаимосвязей психологических показателей с уровнем готовности слабовидящих детей к школе позволил также выявить определенные закономерности (рис. 4).

Оказалось, что готовность к школе у слабовидящих детей достоверно умеренно положительно связана с самостоятельностью ( $r=0,4$ ;  $p<0,05$ ), развитым наглядно-образным мышлением ( $r=0,6$ ;  $p<0,01$ ), мотивами взрослости ( $r=0,4$ ;  $p<0,01$ ),

успеха ( $r=0,3$ ;  $p<0,05$ ), социальным ( $r=0,5$ ;  $p<0,01$ ), учебным ( $r=0,6$ ;  $p<0,01$ ) мотивами, а достоверно умеренно отрицательно — с внешним мотивом ( $r=-0,5$ ;  $p<0,01$ ), игровым ( $r=-0,4$ ;  $p<0,01$ ) и отрицательным ( $r=-0,4$ ;  $p<0,01$ ) мотивами.

По мере нарастания учебной мотивации, понимания социальной значимости обучения, ориентации на успех, самостоятельности, развития наглядно-образного мышления увеличивается вероятность высокой готовности слабовидящего ребенка к обучению в школе.

Полученные данные важно учитывать при организации и проведении мероприятий по психолого-социальной подготовке детей к школе.

1. Белов В. Г., Давтян Е. Ю. Игровая терапия страхов у детей с нарушением зрения // Материалы II Всероссийской (с международным участием) научно-практ. конф. «Психологическая адаптация и психологическое здоровье человека в осложненных условиях жизненной среды (18–19 апреля 2013 г.). Чита, Забайкальский гос. университет, 2013. С. 414–417.
2. Белов В. Г., Парфенов Ю. А. Психология кризисных ситуаций: учеб. пособие. СПб.: Невский институт управления и дизайна, 2010. 175 с.
3. Кулганов В. А., Белов В. Г., Парфенов Ю. А. Когда вся жизнь — школа: учебно-метод. пособие. СПб.: ЭЛМОР, 2013. 173 с.
4. Кулганов В. А., Белов В. Г., Парфенов Ю. А. Консультирование в работе детского практического психолога: учеб. пособие. СПб.: ЭЛМОР, 2011. 60 с.
5. Кулганов В. А., Белов В. Г., Парфенов Ю. А. Психологическая диагностика и коррекция в работе детского практического психолога: учеб. пособие. СПб.: ЭЛМОР, 2012. 131 с.
6. Литвак А. Г. Психология слепых и слабовидящих. СПб.: КАРО, 2006. 336 с.
7. Психология здоровья дошкольника: учебно-метод. разработка / под ред. Г. С. Никифорова. СПб.: Речь, 2010. 413 с.
8. Райгородский Д. Я. и др. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: учеб. пособие. Самара: Бахрах-М, 2010. 672 с.
9. Цамерян А. П. Оптико-физиологические аппаратные методы коррекции и восстановления зрения у детей: пособие для врачей. М.: МЗиСР РФ, РАМН, ГУ НИЦЗД НИИ ГиОЗДиП, 2005. 14 с.

#### References

1. Belov V. G., Davtyan E. Y. Igrovaya terapiya strakhov u detey s narusheniem zreniya [Game therapy of fears among visually impaired children]. Materialy II Vserossiyskoy mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii «Psikhologicheskaya adaptatsiya i psikhologicheskoe zdoroviye cheloveka v oslozhnennykh usloviakh zhiznennoy sredy» [Proc. of the 2nd All-Russian International Scientific and Practical Conference «Psychological Adaptation and Psychological Health of a Person in Extreme Living Conditions»]. Chita, Transbaykal State University, 2013, pp. 414–417 (In Russian).
2. Belov V. G., Parfenov U. A. Psikhologiya krizisnykh situatsiy [Psychology of crisis situations]. St. Petersburg, Nevsky Institute of Management and Design, 2010, 175 p. (In Russian).
3. Kulganov V. A., Belov V. G., Parfenov Y. A. Kogda vsya zhizn' — shkola [When all life is school]. St. Petersburg, ELMOR Publ., 2013, 173 p. (In Russian).
4. Kulganov V. A., Belov V. G., Parfenov Y. A. Konsultirovanie v rabote detskogo prakticheskogo psikhologa [Counseling in the practice of child psychologist]. St. Petersburg, ELMOR Publ., 2011, 60 p. (In Russian).
5. Kulganov V. A., Belov V. G., Parfenov Y. A. Psikhologicheskaya diagnostika i korrektsiya v rabote detskogo prakticheskogo psikhologa [Psychological diagnostics and correction in the practice of child psychologist]. St. Petersburg, ELMOR Publ., 2012, 131 p. (In Russian).
6. Litvak A. G. Psikhologiya slepykh i slabovidyashchikh [Psychology of blind and visually impaired persons]. St. Petersburg, KARO Publ., 2006, 336 p. (In Russian).
7. Psikhologiya zdorov'ya doshkolnika [Health psychology in preschool children]. Ed. by Nikiforov G. S. St. Petersburg, Rech' Publ., 2010, 413 p. (In Russian).
8. Raygorodskiy D. Y. et al. Prakticheskaya psikhodiagnostika. Metodiki i testy [Practical psychodiagnostics. Tests and techniques]. Samara, Bakhrakh-M Publ., 2010, 672 p. (In Russian).
9. Tsameryan A. P. Optiko-fiziologicheskie apparatnye metody korrektsii i vosstanovleniya zreniya u detey. [Optophysiological hardware methods of vision correction and recovery in children]. Moscow, Ministry of Health and Social Development, Russian Academy of Medical Sciences, Scientific Center of Children Health, 2005, 14 p. (In Russian).

**ИПАТОВ АНДРЕЙ ВЛАДИМИРОВИЧ**

кандидат психологических наук, доцент кафедры теории и технологии социальной работы  
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
sppa@mail.ru

**ANDREY IPATOV**

Cand.Sc. (Psychology), Associate Professor, Department of Theory and Technology of Social Work,  
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work

УДК 159.928.23

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ОТБОР АБИТУРИЕНТОВ  
ХОРЕОГРАФИЧЕСКОЙ ШКОЛЫ  
(НА ПРИМЕРЕ АКАДЕМИИ ТАНЦА Б. ЭЙФМАНА)**

**PSYCHOLOGICAL SELECTION OF STUDENTS APPLYING  
TO CHOREOGRAPHY SCHOOLS  
(BASED ON EXPERIENCE OF THE DANCE ACADEMY OF BORIS EIFMAN)**

*Аннотация. Из большого потока абитуриентов, стремящихся поступить в хореографическое училище, как правило, требуется отобрать лишь немногих, наиболее способных. Это очень трудная задача, ведь способности проявляются только в самой деятельности. Традиционная система отбора в хореографические училища не учитывает психологических аспектов проблемы. Они следуют из особенностей и условий обучения художественно-эстетической (хореографической) деятельности. В статье рассмотрен опыт изучения психолого-педагогической готовности детей к обучению искусству балета.*

*ABSTRACT. As a rule, the one needs to select only a few, most capable students from the large flow of applicants, seeking to enroll in choreography school. This is a very difficult task, given the nature of abilities to manifest only during the activity. The traditional system of selecting students to choreography schools ignores psychological aspects of the problem. These issues follow from the characteristics and learning conditions of artistic and aesthetic (choreography) activity. This article describes the experience of studying psychological and pedagogical readiness of children to study the art of ballet.*

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: балет, абитуриент, Эйфман, обучение, творчество.*

*KEY WORDS: ballet, applicant, Eifman, learning, creativity.*

Становление артиста балета — это не только приобретение и шлифование профессиональных навыков, но в большей мере воспитание и развитие личности, художественного дарования (духовности, самооффективности, общей культуры, способности к перевоплощению, чувства ритма, пластики и многих других качеств). Немаловажное значение приобретает психологическая готовность к обучению. Творческая индивидуальность, ее наиболее полное раскрытие и самоутверждение — проблемы, остро волнующие театральных специалистов.

Из большого потока абитуриентов, стремящихся поступить в хореографическое училище, как правило, требуется отобрать лишь немногих, наиболее способных. Это очень трудно, учитывая природу способностей, которые проявляются только в самой деятельности.

Традиционная система отбора абитуриентов в хореографические училища состоит из трех этапов.

На *первом этапе* определяются внешние сценические данные: рост, пропорции различных частей тела, тип телосложения.

На *втором этапе* обследуется состояние здоровья.

*Третий этап* выявляет наличие профессиональных физических данных, без которых невозможно освоение учебной программы: подъем, выворотность, шаг, прыжок, гибкость. Кроме того, на этом этапе определяются музыкальность, чувство ритма, танцевальность.

При всех своих положительных качествах существующая методика не учитывает психологических аспектов проблемы, которые следуют из особенностей и условий обучения художественно-эстетической (хореографической) деятельности.

Профессия артиста балета весьма трудна. В основе классического хореографического воспитания и обучения лежит не только систематический, долготелный и очень тяжелый ежедневный физический труд, но и огромная эмоциональная

и интеллектуальная нагрузка. Это предъявляет определенные требования к уровню развития личности абитуриента.

В процессе становления артиста балета возможны такие психологические трудности, как:

1) несовпадение представлений детей о балете как празднике с реальным учебным процессом;

2) необходимость зарекомендовать себя положительно с первых занятий и отсутствие достаточных для самоутверждения компетенций;

3) преодоление страхов (оказаться неперспективным, профессиональных экзаменов, педагогов и др.).

Указанная специфика деятельности отражается на особенностях переживаний и поведения учащихся. Легкость, с которой ребенок сможет преодолеть эти трудности, определяется его индивидуально-психологическими ресурсами, потенциалом обучения и адаптационными возможностями. Переживание различных страхов и проблемы с их преодолением свойственны детям с повышенной тревожностью, эмоциональной неустойчивостью и неуверенностью в себе. Недостаток общих и специальных способностей осложняет процесс обучения профессиональным навыкам, делает его малоуспешным. Затрудненность в произвольной регуляции поведения и двигательной активности, несформированная способность к ответственному поведению усиливают противоречие между привычкой детей руководствоваться в двигательной деятельности «принципом удовольствия» и требованием работать через «не хочу» и «не могу».

Эти логические рассуждения позволяют сделать практические выводы о необходимости дополнения существующей методики отбора детей 10 лет на программу СПО «Искусство балета» изучением психологических качеств абитуриентов, если нужно выбирать учащихся при одинаковых баллах, полученных за внешние данные.

Диагностирование личностных характеристик при поступлении в хореографическое училище, помимо задач отбора, нацелено на обеспечение условий адаптации учащихся первых балетных классов и избегание психологических травм отчисления.

Требования к особенностям личности абитуриентов (чертам характера, направленности, способностям) определяются также спецификой типа образовательного учреждения и образа жизни учащихся. Поскольку совокупный учебный процесс будущего артиста балета идет с утра до вечера, наиболее эффективной формой получения исполнительского балетного образования является очное обучение с проживанием учащихся при учебном заведении в специализированном интернате. Отсюда повышенное значение имеют социально-психологические характеристики личности: экстравертированность, отсутствие склонностей к девиантному поведению, неконфликтность.

Обучение детей балету может начинаться и с более раннего возраста. Психологическая экспертиза абитуриентов начальной школы с углубленным изучением предметов эстетического цикла направлена на определение психологической готовности к обучению у детей 7 лет. Спецификой

хореографических занятий здесь является общее эстетическое и физическое развитие учащихся, а не профессиональное овладение хореографией. Поэтому приоритетной задачей при организации конкурсного приема детей данного возраста выступает оценка уровня развития индивидуальных особенностей личности, поведения, навыков общения, которые создают предпосылки для успешного обучения в школе вообще.

К моменту поступления в школу дети способны: 1) осознавать свое поведение в обществе ровесников и взрослых, общаться, проявлять интерес к другим людям, остро чувствовать отношение взрослых к себе; 2) выполнять основные правила этикета в быту и во время игры; 3) знать границы дозволенного, выполнять требования взрослых; 4) проявлять интерес к новым знаниям; наглядно-образно и наглядно-действенно мыслить; 5) владеть достаточным словарным запасом, правильно произносить все звуки; 6) выполнять ритмические движения; 7) эмоционально реагировать на успехи и неудачи в своей деятельности; 8) с удовольствием заниматься тем, что лучше получается; 9) различать и воспроизводить несложные рисунки; 10) запоминать определенный объем информации; 11) некоторое время сосредотачиваться на одном предмете, одном задании [7].

Вместе с тем каждый ребенок индивидуален, на его развитие влияет комплекс факторов — социокультурных, педагогических, экологических, генетических, физических. Если они неблагоприятны, то развитие замедляется или нарушается. Поэтому важно определять уровень готовности детей к школьному обучению. При этом нельзя забывать о том, что никакие «школьные качества» не могут быть у дошкольника в чистом виде, поскольку они складываются только в той деятельности, для которой необходимы [6]. Учитывая это, можно сделать успешным обучение каждого ученика при правильной организации педагогом учебного процесса и психологической поддержке.

Однако необходимо учитывать профиль начальной школы. Поэтому содержание психологической готовности к школе должно быть конкретизировано на основе направленности образовательного процесса на углубленное изучение предметов эстетического цикла (хореографическое искусство).

Каждому этапу детства присущ характерный для него тип ведущей деятельности и специфические психологические новообразования. На каждом из этих этапов существует своя, отличная от взрослой, форма полноценного возрастного проживания искусства [8].

В старшем дошкольном возрасте ведущей деятельностью становится игра. Если дошкольное детство протекает нормально, то у ребенка складывается полноценный для этого этапа развития игровой способ освоения искусства. Игровая форма — единственный доступный дошкольнику способ удержания и воспроизведения переживаний, вызванных искусством. Например, слушая сказку, ребенок принимает на себя роль полубившегося персонажа и совершает в этой роли воображаемые действия, соответствующие сюжету сказки.

В сопереживании и содействии персонажам развивается воображение ребенка, его эмоционально-непосредственное, игровое, наивно-эстетическое отношение к искусству. Такое отношение в данном возрасте обеспечивает полноценное переживание искусства дошкольником и является необходимой основой для дальнейшего художественного развития (на этапе обучения в начальной школе).

Особую значимость в старшем дошкольном детстве приобретает становление хореографических умений, когда закладываются основы ценностного отношения ребенка к миру, формируется базис его личностной культуры [1; 2; 5]. Данный возраст сензитивен к формированию основ двигательной культуры человека, интересов, мотивации и потребности в систематической двигательной активности.

Все это дает основание утверждать, что при отборе детей 7 лет на обучение по программам эстетического развития возможно наряду с оценкой общей психологической готовности к школе выявлять психологические предпосылки к успешному обучению в классах с хореографическим уклоном.

Структура программы психологической экспертизы абитуриентов включает следующие компоненты:

- цель и задачи диагностики;
- содержание (объекты) диагностики (индивидуальные качества, способствующие успешному обучению в Академии);
- средства диагностики, позволяющие распознавать качества, необходимые для успешного обучения в начальной школе с хореографическим уклоном;
- критерии и показатели диагностики (уровень развития необходимых качеств);
- организация диагностических процедур (непосредственное проведение диагностики);
- анализ результатов диагностики и принятие решений в ходе конкурсного приема.

Далее рассмотрим **программу психолого-педагогической экспертизы абитуриентов** (возраст — 7 лет), отбираемых на обучение по инновационной интегрированной образовательной программе начальной общеобразовательной школы с углубленным изучением предметов эстетического цикла (хореографическое искусство).

**Цель:** отбор детей, предрасположенных к успешному освоению программы начальной школы с углубленным изучением предметов эстетического цикла.

**Задачи экспертизы:**

- 1) обосновать индивидуально-психологические особенности, необходимые для успешного обучения по программам Академии танца Бориса Эйфмана;
- 2) разработать и реализовать методику психологической диагностики в рамках конкурсного отбора учащихся в Академию танца Бориса Эйфмана;
- 3) составить психологический портрет абитуриентов и сформулировать заключение о целесообразности зачисления абитуриентов в воспитанники Академии.

**Содержание диагностики.** Отбор основан на анализе специфики искусства балета, требований учебной деятельности к личности младшего школьника, возрастных особенностей детей 7 лет (табл. 1). Программа включает шесть различных психологических проб, направленных на выявление интеллектуальных, мотивационных, эмоционально-эстетических, поведенческих особенностей детей, характеристик их общения со взрослыми и сверстниками. Были подобраны методики, которые могли с различных сторон и широко охарактеризовать психологические особенности испытуемых с тем, чтобы уловить, в отношении каких абитуриентов психологический прогноз успешности обучения будет наиболее благоприятным.

Первый этап диагностики посвящен изучению того, насколько дети, поступающие в первый класс, подготовлены к школьному обучению. Психологическая готовность к школе представляет собой системное качество психики будущего первоклассника, дающее ему возможность успешного начала обучения. Требования школы многообразны: они касаются степени сформированности у ребенка предпосылок учебной деятельности — познавательного интереса, способности понять учебную задачу, общаться в ходе учения и вне его, осуществлять мыслительные, мнемические, перцептивные операции и многое др. Новая социальная ситуация вводит ребенка в строго нормированный мир отношений и требует от него организованной

Табл. 1

Содержание диагностики

Объективные требования обучения в Академии	Индивидуально-психологический потенциал успешного обучения	Объекты диагностики при поступлении
Учебная деятельность	Психологическая готовность к школе	Учебная мотивация. Саморегуляция поведения. Готовность памяти, внимания, мышления
Углубленное изучение предметов эстетического цикла (хореографическое искусство)	Творческая одаренность Эмоционально-эстетическая развитость	Креативность. Самостоятельность, инициатива, воображение Эмоциональная отзывчивость Субъективная привлекательность движений и танца
Новая социальная ситуация (обучение в интернате, смена вида деятельности, окружения)	Психологические установки и личностное реагирование на трудные ситуации школьной жизни	Типы поведенческих реакций в конфликтных ситуациях Социальная адаптированность Тревожность

произвольности, ответственной за дисциплину, развитие исполнительских действий, связанных с обретением навыков учебной деятельности, а также умственное развитие. Новая социальная ситуация ужесточает условия жизни ребенка и выступает для него как стрессогенная. У каждого ребенка, поступившего в школу, повышается психическая напряженность. Это отражается не только на физическом здоровье, но и на поведении ребенка.

Восприятие окружающего мира ребенком дошкольного возраста носит образный, эмоциональный характер. Эмоциональная сфера является средством регуляции поведения и высших психических функций, личностных качеств дошкольника. Эстетическое развитие в дошкольном возрасте способствует формированию творчески активной личности, способной воспринимать и оценивать прекрасное в природе, искусстве, быту.

Обучение искусству требует некоторых специальных способностей и склонностей, связанных с уровнем развития эмоциональности и воображения, творческого мышления. Новообразования в этих сферах, сформированные к концу дошкольного возраста, являются фундаментом для успешной учебы в школе с эстетическим уклоном. Дети, пришедшие на приемные испытания в хореографическую школу, должны обладать достаточным уровнем развития данных психических новообразований, на основании которых в процессе обучения сформируется готовность к обучению искусству на следующей, профессиональной ступени [2]. На втором этапе диагностики исследуется исходный уровень развития указанных образований.

Эмоциональная сфера — выразительность мимики и пантомимики, умение передавать в мимике, позе, жестах, движении разнообразную гамму чувств, исходя из музыки и содержания композиции: страх, радость, удивление, настороженность, восторг, тревогу и др.

Основные достижения в эмоциональной сфере детей старшего дошкольного возраста заключаются в следующем:

- эмоциональный фон становится уравновешенным;
- развивается эмоциональное предвосхищение, которое позволяет предвидеть положительный результат своей деятельности и реакцию окружающих;
- осваиваются формы выражения эмоций;
- эмоциональные процессы становятся управляемыми;
- эстетический компонент способствует гибкости, выразительности, пластичности эмоциональной сферы и выполняет функции регулятора и «гармонизатора» психических процессов.

Проблемы могут возникнуть, если потребность в хороших отношениях со сверстниками и взрослыми не может быть удовлетворена из-за слабости умений владеть своими эмоциями и понимать эмоции других. На этом фоне у ребенка возникают трудности взаимоотношений в группе сверстников, страх, агрессивность. Уровень эмоциональной отзывчивости, связанной с эмоциями высшего порядка и составляющей основу эстетического сознания личности человека, достигнутый к концу

дошкольного возраста, является фундаментом формирования учебной деятельности в школе хореографического профиля. Эмоционально-эстетическое развитие выступает психологической первоосновой художественно-творческих способностей. У детей 7 лет уже достигнут определенный уровень развития специальных способностей — художественных, музыкальных, танцевальных. Дети откликаются на то, что им доступно, что вызывает удовольствие и радость. Результаты исследований показывают, что элементарные формы эстетического отношения к миру свойственны многим детям. Основные трудности подготовки специалистов в области искусства коренятся в непонимании роли эстетического отношения и в неумении его развивать. Из-за этого близоруким становится отбор поступающих, так как теряется возможность оценить потенциал начинающего художника, его способность к самостоятельному творчеству. Ненаправленным делается сам процесс обучения: он не актуализирует и не развивает потенциал ученика как творческой личности (А. А. Мелик-Пашаев).

**Средства диагностики.** Диагностика рассматривается как комплекс методик, позволяющих специалисту диагностировать особенности развития ребенка, находить пути помощи. Эти методики должны быть технологически проработанными, апробированными, иметь научную и практическую ценность. Результаты такой диагностики отражают реальную картину развития ребенка и, следовательно, служат повышению эффективности конкурсного приема и образовательного процесса. Исследования должны проводить специалисты, имеющие соответствующую квалификацию. Компетентная интерпретация диагностических данных исключает ошибки в определении уровня развития ребенка [7].

Специфика обследуемого возраста детей (7 лет) заключается в том, что все психические процессы у них очень подвижны и пластичны, а развитие потенциальных возможностей в значительной степени зависит от того, какие условия для этого развития создадут ему педагоги в образовательном учреждении. Очевидно, что нельзя допустить, чтобы данные тестирования были основанием для навешивания на ребенка «ярлыка». Особенно тяжелые последствия могут иметь недостоверные результаты тестирования. Они могут оказать негативное влияние как на дальнейшую образовательную траекторию воспитанника, так и на развитие его личности. Все это усложняет методы диагностики, поскольку для определения реального уровня развития ребенка требуются не простые «экзаменационные» вопросы, а тонкий, специальный психологический инструментарий. Очень важно не допустить ошибки при интерпретации полученных результатов и написании заключения. В руках квалифицированного психолога эти методики являются инструментом получения глубокой и точной информации об уровне развития и склонностях ребенка. В то же время именно эти методики представляют наибольшую опасность, если их используют неквалифицированные

или недобросовестные исследователи. Помимо специальных навыков, диагност обязан соблюдать нормы профессиональной этики. Эти нормы не позволяют рассматривать ребенка как объект бесцеремонного исследования; пугать его внезапными проверками (тест в переводе значит испытание); тестировать без согласия родителей (или опекунов), знакомить с результатами диагностики (составляющими конфиденциальную информацию) людей, не имеющих непосредственного отношения к обучению и воспитанию данного ребенка. Таким образом, диагностика (табл. 2) позволяет получить результат, на основе которого можно выделить «благополучных» и «неблагополучных» детей с целью принятия решения о зачислении их в воспитанники балетной академии.

**Критерии и показатели диагностики.** Результаты психодиагностики в виде информации о психических свойствах как таковых составляют основу прогноза социально значимого поведения — критериального поведения и соответствующего критериального показателя.

В учебной деятельности в Академии критериальное поведение — это успешное обучение балету, а критериальные показатели в соответствии с проведенным анализом специфики образовательного процесса — это психологическая готовность абитуриента к школе. Мы предпринимаем диагностику способностей, личностных качеств и умений поступающих для того, чтобы спрогнозировать их успешность в освоении программ начальной школы с эстетическим уклоном. При этом эффективность прогнозирования будет определяться тем, что измеренное психическое свойство служит

причиной появления критериального поведения. Тогда на основе информации об этом свойстве мы можем предупреждать нежелательное поведение и стараться изменить условия обучения и развития ребенка так, чтобы, воздействуя на психическое свойство в желательном направлении, вызвать желательное поведение.

Во время тестирования недопустимо создание тревожной и напряженной обстановки экзамена, проверки, соперничества. Напротив, следует стремиться к созданию дружелюбной и спокойной атмосферы теплоты, уюта, доверия, поощрения деятельности детей.

**Анализ результатов диагностики и принятие решений в ходе конкурсного приема.** По каждой из психологических проб (методик), входящих в программу, на основе результатов количественного и качественного анализа определяется уровень выполнения ребенком задания и уровень развития соответствующего качества.

При вынесении итоговой оценки по данным психологического обследования необходимо руководствоваться требованиями к будущему воспитаннику Академии (табл. 3).

Апробация программы проводилась в рамках психолого-педагогической экспертизы абитуриентов Академии танца в апреле 2013 года. Всего обследовано 200 детей в возрасте 7 лет.

Максимальное количество баллов, которое мог набрать абитуриент, равно десяти. Таких детей оказалось 10% от числа поступающих в Академию. При соответствующем обучении это будущие звезды балета. К зачислению рекомендовались дети, чьи итоговые оценки от семи баллов и выше, таких

Табл. 2

Критериальные показатели диагностики

Исследуемые индивидуально-психологические свойства (диагностические категории)	Измеряемые показатели	Требования к уровню развития
Способность к произвольной регуляции поведения и умственной деятельности	Внимательность Темп умственной деятельности Организованность Исполнительность Эмоциональная устойчивость	Сформированы произвольность, способность работать в заданном темпе, сохранять работоспособность, устойчивость внимания на протяжении урока
Психологические установки и личностное реагирование на трудные ситуации школьной жизни	Степень социальной адаптации Типы поведения в конфликте Тревожность	Отсутствие признаков дезадаптации, социально-педагогической запущенности, эмоционального неблагополучия, низкой самооценки, конфликтности
Эмоциональное отношение к учению	Мотивы учебной деятельности Мотивы занятия балетом	Сформированность познавательных и социальных мотивов учения, субъективная привлекательность двигательной и танцевальной активности
Уровень эмоционально-эстетического развития	Эмоциональная отзывчивость Умение передавать различное настроение Эмоциональная готовность к движениям под музыку	Может адекватно воспроизвести и интерпретировать эмоциональные состояния людей в речи, мимике и движении
Творческие способности	Наглядно-образное мышление Воображение Инициатива Самостоятельность	Хорошие (на уровне верхней границы возрастной нормы) гибкость мышления и разработанность идей, беглость и оригинальность мышления соответствуют возрасту

## Психологический статус воспитанника Академии

Параметры психологического статуса	Психологические требования к содержанию статуса абитуриента начальной школы
Внимание и умственная работоспособность	Может работать внимательно и успевать выполнять задания в нужном темпе. Старателен и интеллектуально развит. Моторная составляющая скорости действий в полном порядке. Способен к волевому усилию. Эмоционально устойчив. Оперативная память и визуальное мышление в норме
Тревожность	Имеет нормальный или несколько повышенный уровень тревожности
Тип поведения в конфликте	Способен к гибкому, адаптивному поведению, может использовать различные способы преодоления затруднений, сообразуясь с условиями ситуации. В трудных ситуациях может сохранять спокойствие, проявлять в соответствии с возрастной нормой рассудительность, готовность использовать случившееся как жизненный урок, но без любых сетований на себя. Обладает устойчивой положительной самооценкой
Эмоциональное отношение к учению	Проявляет желание учиться, эмоционально положительно относится к балету, имеет познавательные или социальные мотивы учения
Уровень эмоционально-эстетического развития	Способен быть выразительным соматически, умеет выразить словесно экспрессию чувства и определить визуально, а затем выразить это в рисунке или движении
Творческие способности	Оригинальность соответствует возрасту. Гибкость мышления высокая. Проявляет достаточную информированность, хороший интеллектуальный потенциал, высокую мотивацию творческой активности. Разработанность идей — не ниже средней

детей оказалось 60% от общего числа абитуриентов. Это одаренные дети, и при грамотной организации образовательного процесса они способны стать выдающимися артистами балета.

В отношении детей, набравших шесть баллов, рекомендуется принимать решение на основании консилиума специалистов о зачислении при высоких оценках других экспертиз (профессиональной, медицинской), таких детей 20% от числа абитуриентов. В случае приема этих детей в Академию при обучении необходимо учитывать их «слабые» стороны.

Пять баллов набрали 10% абитуриентов, у этих детей низкий уровень психологической и личностной готовности к обучению. Обучение в Академии будет психологически травматично

для этих детей, имеет смысл подумать о выборе другой траектории развития.

Для оценки прогностической валидности программы потребуются данные по показателям успешности обучения и субъективной удовлетворенности зачисленных абитуриентов по прошествии полугодия пребывания в стенах Академии балета.

Таким образом, психологическая экспертиза абитуриентов ориентирована на объективное и системное распознавание их индивидуально-психологических особенностей (познавательных, мотивационных, эмоциональных, коммуникативных), необходимых для успешной адаптации к условиям обучения в Академии и освоения образовательных программ эстетического цикла и искусства танца.

1. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. СПб.: Питер, 2001. 288 с.
2. Афонкина Ю. А., Урунтаева Г. А. Практикум по детской психологии. М.: Владос, 1995. 291 с.
3. Божович Л. И. Личность и ее формирование в детском возрасте: Психологическое исследование. М.: Просвещение, 1968. 143 с.
4. Белякова Е. В., Дрень О. Е. Возрастные особенности самовыражения детей в условиях музыки и ритмики // Педагогическое образование. 2009. № 1. С. 11–21.
5. Выготский Л. С. Психология искусства. М.: Искусство, 2005. 153 с.
6. Венгер Л. А. Вот и вышел человек... М.: Карапуз, 2010. 256 с.
7. Истратова О. Н. Справочник психолога начальной школы. Ростов н/Д.: Феникс, 2006. 442 с.
8. Собкин В. С. Трансформация целей и мотивации учебы школьников // Социологические исследования. 2006. № 8. С. 106–115.

## References

1. Anan'yev B. G. Chelovek kak predmet poznaniya [Person as an object of knowledge]. St. Petersburg, Piter Publ., 2001, 288 p. (In Russian).
2. Afonkina U. A., Uruntaeva G. A. Praktikum po detskoj psikhologii [Practicum on child psychology]. Moscow, Vlados Publ., 1995, 291 p. (In Russian).
3. Bozhovich L. I. Lichnost' i ee formirovanie v detskom vozraste: psikhologicheskoe issledovanie [Personality and its formation in childhood: psychological study]. Moscow, Prosveshchenie Publ., 1968, 143 p. (In Russian).

4. *Belyakova E. V., Dren' O. E.* Vozrastnye osobennosti samovyrazheniya detey v usloviyakh logoritmiki, muzyki i ritmiki [Age-specific characteristics of children self-expression in logorhythmics, music and rhythmic] *Pedagogicheskoe obrazovanie — Pedagogic Education*, 2009, no. 1, pp. 11–21 (In Russian).
5. *Vygotskiy L. S.* *Psikhologiya iskusstva* [Art psychology]. Moscow, Iskusstvo Publ., 2005, 153 p. (In Russian).
6. *Venger L. A.* *Vot i vyshel chelovechek...* [There came a little man...]. Moscow, Karapuz Publ., 2010, 256 p. (In Russian).
7. *Istratova O. N.* *Spravochnik psikhologa nachal'noy shkoly* [Handbook of elementary school psychologist]. Rostov-on-Don, Feniks Publ., 2006, 442 p. (In Russian).
8. *Sobkin V. S.* Transformatsiya tseley i motivatsii ucheby shkol'nikov [Transformation of school students' goals and motivation in learning]. *Sotsiologicheskie issledovaniya — Sociological Research*, 2006, no. 8, pp. 106–115 (In Russian).

**ТАШИНА ТАТЬЯНА МИХАЙЛОВНА**

*кандидат психологических наук, доцент кафедры педагогики и психологии детства  
Шуйского государственного педагогического университета (Ивановский филиал),  
ta-ta81@yandex.ru*

**TATYANA TASHINA**

*Cand.Sc. (Psychology), Associate Professor, Department of Pedagogy and Psychology of Childhood,  
Shuysk State Pedagogical University (Ivanovsk branch)*

УДК 376.2

**ИНКЛЮЗИВНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ В ДОШКОЛЬНОМ УЧЕБНОМ УЧРЕЖДЕНИИ**

**INCLUSIVE EDUCATION IN PRESCHOOL EDUCATIONAL INSTITUTION**

*АННОТАЦИЯ. Анализируются перспективы инклюзивного образования как процесса развития общего образования, который подразумевает доступность образования для всех, приспособление к различным нуждам детей, обеспечение доступа к образованию для детей с особыми потребностями.*

*АБСТРАКТ. This article discusses perspectives of inclusive education as a process of general education development, which implies the availability of education for all, adaptation to the different needs of children, access to education for children with special needs.*

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: образование, дошкольное образовательное учреждение, инклюзия, принципы инклюзивного образования, дети с нарушением интеллектуального развития.*

*KEY WORDS: education, preschool educational institution, inclusion, the principles of inclusive education, children with intellectual disabilities.*

Феномен интеграции в образовании имеет глубокие дидактические корни и исторические традиции. Одна из его исторических форм — межпредметная интеграция (трудова́я школа начала прошлого века — 20-х годов, межпредметные связи 1950–1980-х, интегрированные курсы второй половины 1980–1990-х годов) — представляет собой самое значительное инновационное движение нынешнего столетия. Есть основания рассматривать интеграцию как первый, системообразующий принцип дидактики, в целом определяющий организацию образования не только на межпредметной основе, но и в системе традиционного образования. С этой точки зрения история интеграции, по сути, отождествляется с историей образования. При том или другом подходе можно утверждать, что в образовании накоплен достаточный опыт, позволяющий педагогике подняться до системного, концептуального понимания интегративных процессов [2].

Между тем активное развитие интегративных процессов в современной науке, политике, экономике, существенное ускорение темпов развития социальной жизни в целом и образования в частности актуализируют задачу перехода от эмпирических обобщений практики построения образования на интегративной основе к опережающему научно-теоретическому осмыслению фундаментальных законов и принципов интеграции образования.

Инклюзивное (франц. *inclusif* — включающий в себя, от лат. *include* — заключаю, включаю), или включенное, образование — термин, используемый

для описания процесса обучения детей с особыми потребностями в общеобразовательных (массовых) школах [5]. В основу инклюзивного образования положена идеология, которая исключает любую дискриминацию детей, обеспечивает равное отношение ко всем людям, но создает особые условия для детей, имеющих особые образовательные потребности. Инклюзивное образование — процесс развития общего образования, подразумевающий доступность образования для всех, приспособление к различным нуждам всех детей, обеспечение доступа к образованию для детей с особыми потребностями.

Выделяют восемь ключевых принципов инклюзивного образования [4]:

1. Ценность человека не зависит от его способностей и достижений.

2. Каждый человек способен чувствовать и думать.

3. Каждый человек имеет право на общение и на то, чтобы быть услышанным.

4. Все люди нуждаются друг в друге.

5. Подлинное образование может осуществляться только в контексте реальных взаимоотношений.

6. Все люди нуждаются в поддержке и дружбе ровесников.

7. Для всех обучающихся достижение прогресса скорее может быть в том, что они могут делать, а не в том, что не могут.

8. Разнообразие усиливает все стороны жизни человека.

За рубежом начиная с 1970-х годов ведется разработка и внедрение пакета нормативных актов, способствующих расширению образовательных возможностей инвалидов. В недавней истории образовательной политики США и Европы получили свое развитие несколько подходов: десегрегация школ, расширение доступа к образованию (*widening participation*), интеграция, мейнстриминг (*mainstreaming*), инклюзия (от англ. *inclusion* — включение) [1]. Мейнстриминг относится к такой стратегии, когда ученики с инвалидностью общаются со сверстниками на праздниках, в различных досуговых программах, а если они даже и включены в классы массовой школы, то прежде всего для того, чтобы повысить свои возможности социальных контактов, но не для достижения образовательных целей. Интеграция означает приведение в соответствие потребностей детей с психическими и физическими нарушениями с системой образования, остающейся в целом неизменной: массовые школы не приспособлены для детей-инвалидов (причем ученики с инвалидностью, посещая массовую школу, необязательно учатся в тех же классах, что и все остальные дети). Инклюзия — наиболее современный термин, который толкуется следующим образом: это реформирование школ и перепланировка учебных помещений таким образом, чтобы они отвечали нуждам и потребностям всех без исключения детей [3].

В США с 1875-го по 1914 год вводилось обязательное школьное образование, в связи с этим были сформированы классы для детей, которые считались умственно недоразвитыми, а также для тех, кого полагали «неисправимыми за их поведение», глухих или физических инвалидов. В этот же период Национальная ассоциация образования создала Департамент специального образования. Разрабатывались тесты измерения интеллекта, прибывали потоки иммигрантов, росло количество организованной рабочей силы, развивались психологические теории. Все эти факторы повлияли на школьную систему, в которой складывались принципы измерения и определения индивидуальных различий и потенциала. В 60–70-х годах прошлого века раздавались голоса критики против школы, повинной в неудачах учеников. В исследованиях Джейн Мерсер подчеркивалось, что каждая социальная система дает человеку новые определения, поэтому инвалидность является продуктом социальных договоренностей [4].

В 1962 году Рейнольдс предложил, а затем И. Дено усовершенствовал понятие каскада сервисов. Этот каскад, или континуум, представляет модель для конструирования услуг по удовлетворению потребностей отдельных учащихся и ранжируется от обучения при больнице и домашнего обучения до спецшкол, спецклассов и, наконец, обычных классов массовой школы. В законе 1977 года «Образование для всех детей-инвалидов» приводится перечень соответствующих дополнительных услуг, необходимых для помощи детям-инвалидам в получении специального образования: транспорт, логопедия, аудиология, психологические услуги, физиотерапия, рекреация, оккупационная

терапия, ранняя идентификация, медицинские услуги, школьный врач или медсестра, школьный социальный работник, психолог, услуги социальной работы для детей и семьи, консультирование и подготовка родителей. В 1990-х годах в США принимается закон об образовании для всех детей с инвалидностью с его принципом индивидуализированного обучения [6].

М. Рейнольдс пишет историю специального образования как постепенного прогресса по включению учащихся с инвалидностью в систему массовой школы — в отношении расположения школ, принципов отбора. Исследователь утверждает, что улучшение обучения в условиях массовой школы приведет к уменьшению числа детей, направляемых в спецклассы и спецшколы, а также то, что во многом программы, предоставляемые для учащихся с разными видами инвалидности, не отличаются от программ, по которым учатся так называемые дети в ситуации риска. Кроме того, он полагает, что сегодня в американском обществе фиксируется стабильный рост интереса к реструктуризации школ таким образом, чтобы они могли включать всех учащихся [5].

В целом речь идет об инклюзии, или включении, понятии, касающемся принципа организации обучения, при котором все учащиеся учатся совместно со своими сверстниками в школе по месту жительства.

Исследования экономической эффективности инклюзивного образования, проведенные в 1980–1990-х годах, демонстрируют преимущества интегрированного образования в терминах выгоды, пользы, достижений.

На сегодняшний день в большинстве западных стран сложился определенный консенсус относительно важности интеграции детей-инвалидов. Государственные, муниципальные школы получают бюджетное финансирование на детей с особыми потребностями и заинтересованы в увеличении числа учащихся, официально зарегистрированных как инвалиды.

Сэмюэл Л. Одом (*Samuel L. Odom*, профессор университета штата Индиана США), являющийся руководителем пятилетнего проекта, направленного на изучение факторов, препятствующих и способствующих успешной дошкольной интеграции, отмечает, что сегодня единого определения инклюзии применительно к процессам, происходящим в детских дошкольных учреждениях, нет. Концептуально европейские ученые, которые участвовали в вышеназванном исследовании, единодушно определяют инклюзию следующим образом: «Инклюзия — это нечто большее, чем просто быть вместе. Это процесс создания надлежащей среды для всех детей, что, в свою очередь, означает необходимость адаптировать программы воспитания и обучения к потребностям и интересам детей, а не наоборот. Это также подразумевает организацию возможностей для активного участия всех детей — типично развивающихся и детей с ограниченными возможностями — в занятиях, которые имеют место в их общей группе детского сада» [3].

Одом обращает внимание на уникальность дошкольного периода образовательного пути человека, которая проявляется в следующем [2]:

- 1) природе развития детей дошкольного возраста и соответственно в подходах к их обучению;
- 2) организационной структуре образовательного учреждения;
- 3) подготовке воспитателей и педагогов.

Ученый отмечает, что инклюзия на уровне дошкольных образовательных учреждений — явление относительно недавнее. И хотя об этом писали с 1970-х годов, она начала приобретать все большие масштабы только в 1990-х. Именно тогда в США инклюзивные дошкольные учреждения стали серьезной альтернативой специализированным. По данным министерства образования, которые приводит Одом, в США более 50% детей дошкольного возраста с особыми образовательными потребностями воспитываются в государственных инклюзивных детских садах [1].

В пяти европейских странах — объектах недавнего исследования — ситуация такова:

- в Швеции и Португалии почти все дети с особыми образовательными потребностями посещают общие детские сады;
- в Венгрии, Франции и Германии действуют специализированные учреждения и разные формы инклюзивных дошкольных учреждений. Количество детей, посещающих инклюзивные дошкольные учреждения, в разных регионах каждой из этих стран различное. Но, например, в Германии, если говорить о федеральном уровне, инклюзивные сады посещают около 80% детей дошкольного возраста с особыми образовательными потребностями [6].

Педагогическая практика показывает, что развитие инклюзивного образования — процесс сложный, многогранный, затрагивающий, помимо научных и методологических, социальные и административные ресурсы и требующий кардинальной перестройки современной системы образования.

Чем раньше начинается работа с ребенком, имеющим ограниченные возможности здоровья, тем выше его шансы на адаптацию и социализацию в обществе. Это обусловлено не только процессами гуманизации, но и доказанной эффективностью и результативностью ранней коррекционно-педагогической помощи «особому» ребенку.

Процесс интеграции в России имеет свои исторически и культурно обусловленные истоки, а потому нам не уйти от необходимости создания отечественной модели организации интегрированного обучения. Вобрав в себя критически осмысленный зарубежный опыт и экспериментальные данные отечественных исследований, мы должны развивать интеграцию, учитывая экономическое состояние, социальные процессы, степень зрелости демократических институтов, культурные и педагогические традиции, уровень нравственного развития общества, отношение к детям-инвалидам, закрепившееся в общественном сознании, и т. д. Вместе с тем надо иметь в виду, что «российский фактор» — это не только тяжелые экономические или особые социокультурные условия, но и не имеющие западных аналогов научные разработки

в дефектологии, логически связанные с проблемой интеграции. Речь идет, например, о уже существующих комплексных программах ранней (с первых месяцев жизни) психолого-педагогической коррекции, позволяющей вывести многих «проблемных» детей на такой уровень психофизического развития, который дает им возможность максимально рано влиться в нормальную общеобразовательную среду. Интеграция через раннюю коррекцию может стать ведущей идеей российской версии.

В России препятствиями к интеграции выступают спад в экономике и нехватка финансовых средств, инертность государственных учреждений, заинтересованность администрации этих учреждений в сохранении сложившегося положения, унаследованный от прежних времен медикалистский подход к классификации особых потребностей, общая и профессиональная интолерантность.

По данным лаборатории ранней помощи ГНУ «Института коррекционной педагогики РАО», представленным в докладе Ю. А. Розенковой в июне 2012 года в Новосибирске, у 25–30% детей с органическими поражениями ЦНС удается [3]:

- к полутора годам нормализовать темп и ход психического развития;
- к 3 годам обеспечить возможность посещать массовые детские дошкольные учреждения.

У 70–75% детей с органическим поражением ЦНС удается предупредить развитие выраженных нарушений. При выявлении тяжелых эмоциональных расстройств и оказании детям на первых годах жизни комплексной помощи удается сгладить тенденции искажения психического развития, подготовить детей к включению в детский социум.

Кроме преодоления уже имеющихся у ребенка трудностей, раннее выявление и ранняя комплексная коррекция отклонений в развитии ребенка дают возможность предупредить появление отклонений вторичной и третичной природы. Ранняя помощь может иметь коррекционный или профилактический характер, т. е. либо преодолевать сложившиеся проблемы, либо предупреждать их возникновение в будущем.

Для детей с нарушением интеллектуального развития ранняя помощь является одним из приоритетных направлений поддержки. Дети достигают значительных результатов в самообслуживании, двигательном и познавательном развитии, формировании коммуникативных навыков и речи, необходимых в повседневной жизни. Дети учатся устанавливать и развивать позитивные отношения с членами своей семьи и другими детьми, запоминают правила, принятые в обществе, и следуют им [3].

В процессе подготовки к включению ребенка с синдромом Дауна в дошкольное образовательное учреждение города Иваново руководители и специалисты провели «круглый стол» «Возможности включения ребенка с синдромом Дауна в дошкольное образовательное учреждение», в ходе которого обсуждались актуальные вопросы (рис. 1).

Вопросы, обсуждаемые на заседании круглого стола, показали заинтересованность родителей и педагогов в развитии инклюзивного образования в ДОУ.



Рис. 1. Актуальные вопросы для обсуждения специалистами ДОУ

1. *Особенности адаптации ребенка.* Основной целью создания адаптационных групп является щадящее, постепенное вхождение ребенка в коллектив сверстников, формирование системы взаимоотношений с детьми и взрослыми. Приоритетными становятся социально-эмоциональное развитие, формирование навыков взаимодействия и общения. По мере прохождения адаптации и в случае ее удачного завершения ребенок вводится в массовую группу.

2. *Основные способы коммуникации с детьми.* Обсуждалась последовательность формирования средств общения. Подробно рассмотрена система работы над пониманием речи. В развитии экспрессивной речи рассматривалась возможность временного использования невербальных средств общения с одновременным развитием устной речи, начиная с высказывания голосовых реакций и до стимуляции использования простых слов и словосочетаний.

3. *Специальная литература.* Обсуждена специальная литература, которая будет использоваться педагогами в работе с детьми. Практика показывает, что отечественной специальной литературы, раскрывающей особенности и методики работы с детьми с синдромом Дауна, явно не хватает. Существующие программы развития учитывают ограниченные возможности детей в овладении теми или иными знаниями и умениями, но они рассчитаны на широкий охват различных отклонений в развитии. Поэтому их сложно использовать в практической работе с конкретной группой. Требуется адаптация содержания программ и методики для работы с детьми дошкольного возраста с синдромом Дауна.

Организуя свою работу, мы опирались на тщательный анализ основных этапов развития детей раннего и дошкольного возраста с синдромом Дауна в сравнении с развитием обычных детей. Мы соотносили представления обо всех сферах развития детей с особыми потребностями с концепциями формирования психической деятельности ребенка, предложенными в трудах Ж. Пиаже, Л. С. Выготского, Д. Б. Эльконина, А. Н. Леонтьева,

С. Л. Рубинштейна, Е. М. Мастюковой, А. А. Катаевой, Е. А. Стребелевой и многих др.

Таким образом, используя отечественную и зарубежную специальную литературу, опираясь на опыт отечественной психологии и педагогики, мы стремимся найти оптимальные пути коррекционного вмешательства и наилучшим образом организовать обучение дошкольников с синдромом Дауна.

4. *Виды детской деятельности, методы и приемы, их преемственность.* Было отмечено, что в связи с тем, что основным видом детской деятельности является игра, вся деятельность подчинена именно игре, будь то индивидуальные занятия, групповые, музыкальные или другие — они проводятся в виде игры.

Приоритет отдается не занятиям, а формированию умений и навыков личности, которая растет и развивается.

5. *Работа с родителями.* Очень важным аспектом деятельности нашей группы является ее направленность на работу с семьей в целом, с учетом психологических особенностей ее членов и динамики семейных отношений.

Одной из главных задач является формирование детско-родительских отношений, поскольку правильное развитие ребенка возможно только в условиях его нормального взаимодействия с матерью и близкими людьми. Еще один очень важный момент, положенный в основу деятельности педагогического коллектива, — побуждение родителей стать активными участниками развития ребенка, их включение в процесс обучения. При организации групповых и индивидуальных занятий с ребенком всегда предусматривается участие родителей.

Благодаря активному обсуждению проблемы обучения детей-инвалидов в России Правительство РФ приняло ряд законов, положений о защите прав инвалидов, подписало Конвенцию ООН «О правах инвалидов», т. е. государство стало формировать законодательно-нормативную базу по улучшению жизни людей с ограниченными возможностями, в том числе и по специальному инклюзивному образованию, которое направлено на помощь

детям-инвалидам в адаптации их к современным условиям. Кроме того, введение данной формы образования должно изменить общественное мнение и восприятие инвалидов как опасных, ограниченных, «лишних» людей.

В Архангельской, Владимирской, Ленинградской, Московской, Нижегородской, Новгородской, Самарской, Томской областях в качестве эксперимента в определенном количестве школ и ДОУ введена система инклюзивного образования. Это, конечно, важный шаг по развитию и внедрению данной системы, но остаются нерешенными и многие проблемы:

1. Количество областей, вошедших в эксперимент, ограничено, в то же время детей-инвалидов много по всей России, нельзя забывать об отдаленных районах, поселках, селах.

2. Модель внедрения инклюзивного образования носит экспериментальный характер. С учетом того, что проблема образования детей-инвалидов обсуждается с 1990-х годов, мы можем говорить о медленном внедрении данного вида образования. Одной из причин этого является недостаточное финансирование, в том числе на переоборудование детских учреждений в соответствии с нуждами детей-инвалидов, переобучение педагогического состава, разработку методик и т. д.

По моему мнению, проблеме обучения детей с ограниченными возможностями государству следует уделять больше внимания, поскольку эти дети должны иметь равные права со здоровыми, ведь среди них есть и преуспевающие в учебе, талантливые, одаренные, но не способные «влиться» в общественную жизнь самостоятельно.

1. *Изотова Е. И.* Психологическая служба в системе образования: учеб. пособие. 3-е изд., испр. и доп. М.: Академия, 2012. 304 с.
2. Социально-психологическая реабилитация инвалидов в процессе образования: опыт, проблемы: материалы науч.-практ. конф. / ред. С. С. Лебедева. СПб.: СПбГИПСР, 2007. 143 с.
3. *Малофеев Н. Н.* Интегрированное обучение в России: задачи, проблемы и перспективы [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://school.msk.ort.ru/integration/index.php?p=teor\\_iovzqip](http://school.msk.ort.ru/integration/index.php?p=teor_iovzqip). Дата обращения: 15.01.13.
4. *Семенов А. А.* Организация дистанционного образования учащихся с ограниченными возможностями здоровья. Математические методы и интеллектуальные системы в экономике и образовании: Материалы Всероссийской заочной науч.-практ. конф. УдГУ / под ред. А. В. Летчикова. Ижевск, 2011. С. 87–90.
5. *Семенов А. А., Ташина Т. М.* Социально-педагогическая работа с педагогически запущенными детьми. Проблемы педагогической науки и образования на современном этапе. Всероссийская науч.-практ. конф., 46-е Евсевьевские чтения. 19–20 мая 2010 г. / ред. Т. И. Шукшина. Саранск: Мордовский гос. пед. институт, 2010.
6. *Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.* Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп: учеб. пособие. М.: Психотерапия, 2009. 544 с.

#### References

1. *Izotova E. I.* *Psikhologicheskaya sluzhba v sisteme obrazovaniya* [Psychological service in education system]. 3rd Ed. Moscow, Akademiya Publ., 2012, 304 p. (In Russian).
2. *Sotsial'no-psikhologicheskaya reabilitatsiya invalidov v protsesse obrazovaniya: opyt, problemy* [Social and psychological rehabilitation of disabled in the process of education: experience, problems] *Materialy nauch'no-prakticheskoy konferentsii* [Proc. of the scientific and practical conference]. Ed. by Lebedeva S. S. St. Petersburg, SPbGIPSR, 2007, 143 p. (In Russian).
3. *Malofeev N. N.* *Integririvannoe obuchenie v Rossii: zadachi, problemy i perspektivy* [Integrative education in Russia: objectives, problems and perspectives]. Available at: [http://school.msk.ort.ru/integration/index.php?p=teor\\_iovzqip](http://school.msk.ort.ru/integration/index.php?p=teor_iovzqip) (accessed 15.01.13).
4. *Semenov A. A.* *Organizatsiya distantsionnogo obrazovaniya uchashchikhsya s ogranichennymi vozmozhnostyami zdorov'ya* [Organization of distance learning for students with health disabilities]. *Materialy Vserossiyskoy zaoch'noy nauchno-prakticheskoy konferentsii UdGU «Matematicheskie metody i intellektual'nye sistemy v ekonomike i obrazovanii»* [Proc. of the All-Russian Distance Scientific and Practical Conference of Udmurt State University «Mathematical Methods and Intelligent Systems in Economy and Education»]. Ed. by Letchikova A. V. Izhevsk, 2011, pp. 87–90 (In Russian).
5. *Semenov A. A., Tashina T. M.* *Sotsial'no-pedagogicheskaya rabota s pedagogicheski zapushchennymi det'mi*. [Social and pedagogical work with pedagogically neglected children] *Vserossiyskaya nauch'no-prakticheskaya konferentsiya «46-ye Evsev'yevskie chteniya»* [Proc. of the All-Russian Scientific and Practical Conference «46th Evsev'yevskie readings», May 19–20, 2010]. Saransk, Mordovsk State Pedagogical University, 2010. (In Russian).
6. *Fetiskin N. P., Kozlov V. V., Manuylov G. M.* *Sotsial'no-psikhologicheskaya diagnostika razvitiya lichnosti i malykh grup* [Social and psychological diagnostics of personality development and small groups]. Moscow, Psikhoterapiya Publ., 2009, 544 p. (In Russian).

# ИССЛЕДОВАНИЯ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

## ПЛАТОНОВ ЮРИЙ ПЕТРОВИЧ

*доктор психологических наук, профессор,  
заведующий кафедрой прикладной социальной психологии и конфликтологии,  
ректор Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
info@gipsr.ru*

## YURIY PLATONOV

*D.Sc. (Psychology), Professor, Head of the Department of Applied Social Psychology and Conflictology,  
Rector of St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work*

## КУЧЕРОВ ДМИТРИЙ ГЕННАДЬЕВИЧ

*кандидат экономических наук,  
старший преподаватель кафедры организационного поведения и управления персоналом  
Высшей школы менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета,  
kucherov@gsom.spbpu.ru*

## DMITRY KUCHEROV

*Cand.Sc. (Economics), Senior Lecturer, Department of Organizational Behavior and HR Management,  
Graduate School of Management, St. Petersburg State University*

УДК 159.99

## КУЛЬТУРНОЕ РАЗНООБРАЗИЕ ПЕРСОНАЛА КАК ПРОБЛЕМА ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ

## THE CULTURAL DIVERSITY OF EMPLOYEES AS AN ISSUE OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR

*АННОТАЦИЯ. Статья посвящена одной из актуальных проблем организационного поведения — культурному разнообразию персонала. Культурное разнообразие выступает в качестве важнейшего ресурса современного общества. Авторами рассмотрены ключевые западные концепции культурного разнообразия (Р. Бенедикт, Ф. Клакхона и Ф. Стродбека, Э. Холла, Г. Хофштеде, Р. Льюиса). С учетом фактора культурного разнообразия сформулированы основные направления реализации эффективной кадровой политики.*

*ABSTRACT. The article is devoted to one of the most actual issues of organizational behavior – cultural diversity of employees. Cultural diversity is a key resource of modern society. Authors analyze the most important Western concepts of cultural diversity (Benedict, R. F., Kluckhohn, F. and Strodtbeck, F., Hall, E., Hofstede, G., Lewis, R.). Taking into account the factor of cultural diversity the main directions of effective HRM policy implementation are proposed.*

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: культура, культурное разнообразие, мультикультурализм, кадровая политика.*

*KEY WORDS: culture, cultural diversity, multiculturalism, HRM policy.*

Культура является важнейшей категорией современного социально-гуманитарного знания. В ней обобщенно отражены общечеловеческие и духовные ценности, присущие соответствующему этапу эволюции общества. Благодаря стремительному развитию средств массовой коммуникации (телевидения, радио, кино, Интернета, газет и журналов) с середины XX века в научную терминологию и житейский обиход прочно вошло понятие «массовая культура». В противовес элитарной она учитывает потребности и ожидания большого

числа людей и в определенной степени устраняет барьеры между людьми, накладываемые национальной культурой. Затрагивая различные сферы досуговой деятельности человека, массовая культура тем не менее не может выступать универсальным механизмом создания единых, разделяемых во всем мире ценностей. На формирование личностных установок современного человека оказывает огромное влияние культура страны происхождения и проживания; групп и организаций, членом которых выступает субъект. Множество специфических

макрокультурных и микрокультурных факторов воздействия на человеческую личность обуславливает формирование среды, характеризующейся культурным разнообразием.

Разнообразие можно определить как «характеристику группы людей, где различия существуют по одному или более значимым аспектам, таким как, например, пол» [8, р. 39]. Одним из его проявлений выступает *культурное разнообразие*. Культурное разнообразие в противовес культурной гомогенизации и формированию глобальной монокультуры как продукта культуры массовой отражает тенденцию сохранения самобытности и уникальности национальной культуры и культур отдельных социальных групп.

Культурное разнообразие — это ресурс современного общества. 2 ноября 2001 года ЮНЕСКО была принята Всеобщая декларация о культурном разнообразии, при этом подчеркивалось, что уважение разнообразия культур, терпимость, диалог и сотрудничество в обстановке доверия и взаимопонимания являются лучшим залогом международного мира и безопасности. Декларация включала четыре раздела и 12 статей:

1. *Самобытность, разнообразие, плюрализм*

- Статья 1. Культурное разнообразие как общее достояние человечества.
- Статья 2. От культурного разнообразия к культурному плюрализму.
- Статья 3. Культурное разнообразие как фактор развития.

2. *Культурное разнообразие и права человека*

- Статья 4. Права человека как гарантия культурного разнообразия.
- Статья 5. Культурные права как фактор, благоприятствующий культурному разнообразию.
- Статья 6. К культурному разнообразию, доступному для всех.

3. *Культурное разнообразие и творчество*

- Статья 7. Культурное наследие как источник творчества.
- Статья 8. Предметы и услуги культурного назначения — товар особого свойства.
- Статья 9. Политика в области культуры как катализатор творчества.

4. *Культурное разнообразие и международная солидарность*

- Статья 10. Укрепление творческого потенциала и возможностей распространения культурной продукции в глобальном масштабе.
- Статья 11. Налаживание партнерства между государственным сектором, частным сектором и гражданским обществом.
- Статья 12. Роль ЮНЕСКО.

Толерантность к культурному разнообразию основывается на универсальности культурных и правовых норм (нравственности, морали, законов). На государственном, идеологическом уровне учет культурного разнообразия проявляется в политике мультикультурализма, направленной на сохранение и развитие в стране культурных различий, признании прав этнических групп. Примером государства с политикой мультикультурализма является Канада, 20% нынешних граждан которой родились за ее пределами. В 1982 году премьер-министром

Пьер Эллиот Трюдо принял «Канадскую хартию прав и свобод»: статья 27 гласила, что «Хартия должна толковаться в соответствии с сохранением и укреплением мультикультурного наследия канадцев».

Однако зачастую практическая реализация политики мультикультурализма терпит фиаско. В качестве иллюстрации можно привести Германию, в которой, по словам канцлера Ангелы Меркель (встреча с молодыми членами Христианско-демократического союза в Потсдаме в октябре 2010 года), попытки построить мультикультурное общество «полностью провалились». Меркель настаивала на том, что иммигранты должны интегрироваться, принимать культуру Германии, ее ценности. Следует отметить, что культурное разнообразие в поведении предполагает доминирование этнокультурных традиций территории пребывания субъекта. Другими словами, речь идет о том, что в общественной жизни индивиду следует придерживаться поведенческих паттернов, принятых титульным этносом страны проживания.

В рамках наук о поведении человека одной из первых об уникальности культур упоминает Рут Бенедикт (*Ruth Fulton Benedict*) (1887–1948), американский антрополог и этнопсихолог. В работе «Модель культуры» (*Patterns of culture*, 1934), используя понятие «этнос культуры», Бенедикт подчеркнула присущее каждой этнокультуре единство. Этнос культуры — общая культурная канва, объединяющая отдельные уникальные внутрикультурные элементы. Этнос культуры проявляется в различных сферах жизнедеятельности людей, в том числе в системах распределения собственности, структурах социальной иерархии, материальных вещах и технологиях их производства, формировании союзов и кланов внутри общества, способах экономического обмена.

В 1961 году американский антрополог Флоренс Клакхон (*Florence Kluckhohn*) (1879–1968) и американский социальный психолог Фред Стродбек (*Fred Strodbeck*) (1919–2005) в работе «Вариации в ценностных установках» (*Variations in value orientations*) сформулировали *теорию ценностных ориентаций*. Под ними понимались «сложные, определенным образом сгруппированные принципы, придающие стройность и направленность различным мотивам человеческого мышления и деятельности в ходе решения общих человеческих проблем» [2, с. 129]. Суть теории сводилась к тому, что члены разных культурных групп имеют устойчивые ориентации в восприятии окружающего мира. В каждой этнической культуре по-своему решаются общечеловеческие проблемы. На основе путей решения выкристаллизовывается иерархия культурно-специфических ценностей. К общечеловеческим проблемам, пути решения которых ищет каждая этнокультура, Клакхон и Стродбек отнесли следующие вопросы (исследование проводилось посредством вербальных трех-четырёхуровневых шкал, ниже представлены полюсы по каждой из шкал):

1. Сущность природы человека («Человек — источник зла» — «Человек изначально положителен»).
2. Отношение человека к природе («Человек подчинен природе» — «Человек — хозяин природы»).
3. Отношение человека ко времени («Ориентация на прошлое» — «Ориентация на будущее»).

4. Модальность межчеловеческих взаимоотношений («Иерархия» — «Индивидуализм»).

5. Модальность человеческой активности («Направленность на бытие» — «Направленность на активное созидание»).

В 1976 году американский антрополог Эдвард Холл (*Edward Hall*) (1914–2009) в работе «По ту сторону культуры» (*Beyond culture*) на основе сравнительного исследования различных культурных групп разработал **концепцию культурного контекста**. По мнению Холла, отражением культуры выступает коммуникация. Он утверждал, что в разных этнокультурах придается разное значение содержанию сообщения, т. е. информации, окружающей или сопровождающей то или иное культурное событие. В соответствии с этим положением были выделены низкоконтекстуальные и высококонтекстуальные культуры. Представители низкоконтекстуальных культур (США, Скандинавские страны, Германия, Швейцария) большое внимание уделяют содержанию речи, словам, обсуждению деталей, прямому и открытому стилю общения, письменной коммуникации. Для высококонтекстуальных культур (Россия, Япония, Китай, страны Средиземноморья), напротив, важны аспекты невербального поведения, невыраженная, скрытая манера речи, неязыковой контекст общения (внешний вид, манера поведения, иерархия, статус).

В настоящее время одним из наиболее популярных подходов, описывающих культурное разнообразие, является модель нидерландского социолога Геерта Хофштеде (*Geert Hofstede*) (род. в 1928 году). Культуру ученый метафорично определял как «коллективное программирование ума». Хофштеде провел масштабный анкетный опрос в филиалах международной корпорации IBM, в котором приняло участие 116 тыс. сотрудников. В окончательную выборку вошли сотрудники из 70 стран мира. Результаты исследования Хофштеде нашли отражение в работе «Последствия культуры» (*Culture's Consequences*, 1980). Автор сформулировал в ней ряд признаков, характеризующих культуру:

- Соотношение индивидуализма и коллективизма (то насколько люди воспринимают себя автономными от группы; склонность к восприятию

личностью себя как индивидуальности или части группы).

- Дистанция власти (то насколько общество обеспокоено разницей в социальных статусах граждан и той властью, которой они обладают; степень неравенства в распределении власти в обществе или организации).

- Избегание неопределенности (то насколько людям свойственно избегание неопределенности; характеристика социально-экономического поведения, отражающая допустимую степень социальной нестабильности и двусмысленности, воспринимаемые в данной культуре как нормальные, при которых члены общества чувствуют себя комфортно).

- Соотношение маскулинности и фемининности (степень, в которой атрибуты, свойственные мужчинам (ценности достижений — рекорды, героизм, материальный успех), доминируют по сравнению с атрибутами, характерными для женщин (ценность воспитания и образования, выстраивание гармоничных отношений, скромность, забота, стремление к компромиссу).

- Степень ориентации на будущее (характеристика готовности общества ориентироваться на будущее (стратегия) в противоположность краткосрочной (тактической) ориентации).

В табл. 1 представлены некоторые результаты исследования Хофштеде, отражающие пять признаков культурного разнообразия.

С момента первых исследований Хофштеде прошло более 30 лет. В 2006 году ученый дал интервью журналисту одного из международных изданий по управлению персоналом. Хофштеде спросили: повлияло ли как-то стремительное распространение Интернета на стирание культурных различий? На этот вопрос он ответил следующим образом: «...Интернет не изменил способ мышления людей как таковой, поскольку люди с разным культурным происхождением используют Интернет по-своему... Так в иерархических культурах Интернет используется иерархическим способом — по нисходящей линии. В то же время фемининные культуры используют Интернет в большей степени в неформальной коммуникации...» [11, р. 13].

Табл. 1

Признаки национальных культур по Г. Хофштеде (1980 год) [9]

Страны	Признак национальной культуры				
	Индивидуализм	Дистанция власти	Маскулинность	Избегание неопределенности	Ориентация на будущее
США	91в	40н	62в	46в	29н
Германия	67в	35н	66в	65с	31с
Япония	46с	54с	95в	92в	80в
Франция	71в	68в	43с	86в	38н
Нидерланды	80в	38н	14н	53с	44с
Гонконг	25н	68в	57в	29н	96в
Гватемала	6н	95в	37н	101в	—
Россия	50с	95в	40н	90в	10н
Китай	20н	80в	50с	60с	118в
Западная Африка	20н	77в	46с	54с	16н

Условные обозначения: в — верхняя треть, с — средняя треть, н — нижняя треть.

Культурное разнообразие является важнейшим фактором, учет которого необходим в принятии управленческих решений. Проблема многообразия в целом и культурного многообразия в частности является предметом исследования современной теории организационного поведения, в западных учебниках по организационному поведению отдельная глава посвящена обсуждению феномена «организационного разнообразия» (*organizational diversity*).

Весьма распространенной, но вместе с тем несколько упрощенной является классификация деловых культур, предложенная британским ученым Ричардом Льюисом (*Richard Lewis*) (род. в 1930 году) в книге «Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию». В отличие от Хофштеде, использовавшего пять критериев, в модели культурного разнообразия Льюиса применяется лишь один принцип, а именно способ организации деятельности общества во времени. В соответствии с этим принципом выделены три типа деловых культур: моноактивные (или линейно организованные), полиактивные и реактивные.

В моноактивных деловых культурах (США, Австралия, Западная Европа, Скандинавские страны) профессиональная деятельность четко спланирована, организована в определенной последовательности. Представители моноактивных культур нацелены на выполнение задачи, ценят рационализм и логику, факты и цифры.

Полиактивные культуры (Южная Европа, Восточная Европа, Арабские страны, страны Африки, Индия) ориентированы на людей, в них ценятся эмоции, эмпатия, дружеские отношения. Решения в полиактивных культурах зачастую принимаются на основе неформальных источников информации. Представители полиактивных культур способны делать несколько дел одновременно.

В реактивных культурах (Китай, Япония, страны Азии) деятельность организована в зависимости от обстановки. Представители реактивных культур являются внимательными слушателями, интровертированными и ориентированными на сохранение уважения. В подобного типа культурах особое внимание обращают на аспекты невербального общения и поведенческую дипломатию.

Учет (тенденция дивергенции) или игнорирование (тенденция конвергенции) деловыми культурами культурного разнообразия находит свое отражение в кадровой политике. Наиболее заметна она в деятельности международных корпораций. В 2007 году М. Пуделко (*Markus Pudelko*) и А.-В. Харцинг (*Anne-Wil Harzing*) провели опрос специалистов кадровых служб из 849 международных корпораций различных отраслей на уровне штаб-квартиры и локальных подразделений в Японии, США и Германии.

Исследователи выявили существенные различия в кадровой политике по странам (табл. 2).

Табл. 2

Особенности управления человеческими ресурсами в различных странах [12, р. 542]

США	ГЕРМАНИЯ	ЯПОНИЯ
<b>Подбор и увольнение сотрудников</b>		
Ориентированный на работу	Промежуточный	Ориентированный на людей
Отбор, основанный на результатах работы и квалификации		Отбор, основанный на межличностных навыках
Высокий уровень текучести кадров		Низкий уровень текучести кадров
<b>Обучение и развитие персонала</b>		
Цель: подготовить специалиста	Промежуточный	Цель: подготовить дженералиста
Тенденция ограничиваться и фокусировать внимание на индивиде		Тенденция быть всесторонней и фокусировать внимание на группе
<b>Вознаграждение персонала</b>		
Прежде всего материальное вознаграждение	Промежуточный	Сочетание материального и нематериального вознаграждения
Оплата по индивидуальным результатам		Оплата зависит от трудового стажа
Существенные различия в уровне оплаты труда топ-менеджеров и среднестатистических работников		Незначительные различия в уровне оплаты труда топ-менеджеров и среднестатистических работников
<b>Коммуникации в организации</b>		
Вертикальные коммуникации	Промежуточный	Горизонтальные коммуникации
Короткая, хорошо структурированная и эффективная		Детальная, расширенная, улучшающая гармонию
<b>Принятие решений в компании</b>		
Базируется на «жестких» фактах	Промежуточный	Базируется на «мягких» фактах
<b>Взаимоотношения «Начальник — подчиненный»</b>		
Ориентированные на выполнение задания	Промежуточный	Ориентированные на личность
Характеризуются наличием правил		Характеризуются наличием общих ценностей
Руководитель обеспокоен сугубо результатами работы подчиненного		Руководитель также обеспокоен благополучием подчиненного

С нашей точки зрения, разработка эффективной кадровой политики организации должна учитывать фактор культурного разнообразия. В статье 3 Трудового кодекса РФ четко указано, что «никто не может быть ограничен в трудовых правах и свободах или получить какие-либо преимущества независимо от пола, расы, цвета кожи, национальности, языка, происхождения...». Попытки дискриминации работника на основе этнокультурных характеристик выступают как проявлением нарушения норм российского трудового законодательства, так и фактором формирования негативного имиджа организации на рынке труда.

В Санкт-Петербурге кадровый состав практически любой российской организации является разноцветной палитрой этнокультур и различных субкультур. В составе российской организации могут работать:

- граждане РФ, родившиеся и проживающие в Санкт-Петербурге;
- граждане РФ, родившиеся не в Санкт-Петербурге, но живущие в Санкт-Петербурге на протяжении длительного времени;
- граждане РФ, недавно переехавшие по личным и иным обстоятельствам в Санкт-Петербург;
- граждане из бывших советских республик, живущие и работающие в Санкт-Петербурге.

Помимо организаций с российским капиталом на территории Санкт-Петербурга активную операционную деятельность осуществляют подразделения (филиалы) международных (транснациональных) корпораций, в составе подразделений которых работают сотрудники из страны штаб-квартиры (экспатрианты) этой корпорации и граждане третьих стран.

В обоих случаях (российские организации, филиалы международных корпораций) кадровая политика представляется эффективной, если она будет использовать синергетический эффект от работы сотрудников, являющихся представителями различных этнокультур. В данной связи организация может использовать комплекс мероприятий по управлению персоналом, который учитывает культурное разнообразие персонала, это касается прежде всего процедур подбора на вакантные должности, а также обучения и развития сотрудников.

Зарубежный опыт управления персоналом показывает [5, с. 99–105], что международные компании при подборе персонала на вакантные должности придерживаются одной из трех стратегий:

- этноцентризма;
- полицентризма;
- геоцентризма.

Этноцентризм предполагает подбор и найм на высшие управленческие и иные ключевые должности в организации преимущественно экспатриантов. Полицентризм, напротив, исходит из необходимости подбора и найма на все вакантные должности местных граждан. Наконец, геоцентризм, базирующийся на тенденции культурного релятивизма, согласно которой все культуры равнозначны и равноценны [4, с. 4], учитывает сугубо профессиональные, личностные и мотивационные качества соискателя. По нашему мнению, принципы геоцентризма представляются наиболее объективными и справедливыми при приеме на работу специалистов в условиях культурного разнообразия.

Второй важной зоной разработки кадровой политики в условиях культурного разнообразия выступают мероприятия по обучению и развитию персонала. Обучение персонала связано с системой мероприятий по повышению уровня знаний, навыков и умений сотрудников. Особое внимание специалистам кадровых служб следует уделить мероприятиям по входному (адаптационному) обучению. Пониманию национальной и, как следствие, корпоративной культуры организации новыми сотрудниками с иной этнокультурной доминантой могут способствовать:

- комплексный вводный курс для новых сотрудников, включающий рассказ об организации, ее истории, структуре и культуре, ценностях и нормах поведения;
- закрепление за новичком наставника с целью контроля и корректировки его рабочего поведения в течение прохождения испытательного срока;
- языковое обучение: организация корпоративных курсов иностранных языков и/или участие в финансировании обучения нового сотрудника иностранному языку в случае использования билингвальной коммуникации в организации;
- кросскультурный тренинг, направленный на понимание новым сотрудником культуры, нормы и ценностей страны происхождения организации;
- стажировка в филиале организации в другом регионе или в другой стране для более «глубокого погружения» в культурный контекст страны происхождения организации.

1. Всеобщая декларация ЮНЕСКО о культурном разнообразии [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127160m.pdf>. Дата обращения: 25.10.2013.
2. Лебедева Н. М. Введение в этническую и кросскультурную психологию. М.: Ключ-С, 1999. 224 с.
3. Льюис Р. Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. М.: Дело, 1999. 440 с.
4. Платонов Ю. П. Этническая психология. СПб.: Речь, 2001. 320 с.
5. Платонов Ю. П., Кучеров Д. Г. Концепция международного управления человеческими ресурсами: анализ основных подходов // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 8 «Менеджмент». Вып. 2. 2008. С. 84–107.
6. Розенблатт В. Воздействие институциональных процессов, социальных сетей и культуры на распространение глобальных трудовых ценностей в многонациональных корпорациях // Управление корпоративной культурой. 2013. № 1 (17). С. 50–65.

7. Трудовой Кодекс Российской Федерации. М.: Проспект, 2013. 224 с.
8. *Hitt M. A., Miller C. C., Colella A.* Organizational behavior: A strategic approach. Jefferson City: John Wiley & Sons, Inc., 2009.
9. *Hofstede G.* Culture's consequence. Beverly Hills, CA: Sage, 1980.
10. *Magdaleno J., Kleiner B. H.* Global trends in managing cultural diversity // Cross Cultural Management. 1996. Vol. 3, № 3. P. 31–36.
11. *Powell S.* Geert Hofstede: challenges of cultural diversity // Human Resource International Digest. 2006. Vol. 14, № 3. P. 12–15.
12. *Pudelko M., Harzing A.-W.* Country-of-origin, localization or dominance effect? An empirical investigation of HRM Practices in Foreign Subsidiaries // Human Resource Management, 2007. Vol. 46, № 4. P. 535–559.
13. *Schein E. H.* Organizational culture and leadership. San Francisco: Jossey Bass, 2004.

#### References

1. UNESCO Universal Declaration on Cultural Diversity. Available at: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127160m.pdf> (accessed 25.10.2013).
2. *Lebedeva N. N.* Vvedenie v etnicheskuyu i krosskul'turnuyu psikhologiyu [Introduction to ethnic and cross-cultural psychology]. Moscow, Klyuch-S Publ., 1999, 224 p. (In Russian).
3. *Lewis R.* Delovye kul'tury v mezhdunarodnom biznese. Ot stolknoveniy k vzaimoponimaniyu [Business cultures in international business. From clashes to mutual understanding]. Moscow, Delo Publ., 1999, 440 p. (In Russian).
4. *Platonov Y. P.* Etnicheskaya psikhologiya [Ethnic psychology]. St. Petersburg, Rech' Publ., 2001, 320 p. (In Russian).
5. *Platonov Y. P., Kucherov D. G.* Kontseptsiya mezhdunarodnogo upravleniya chelovecheskimi resursami: analiz osnovnykh podkhodov [The concept of international HR management: analysis of main approaches] Vestnik Sankt-Peterburgskogo gosudarstvennogo universiteta — St. Petersburg State University Herald, 2008, 2 ed., pp. 84–107 (In Russian).
6. *Rosenblatt V.* Vozdeystvie institutsional'nykh protsessov, sotsial'nykh setey i kul'tury na rasprostranenie global'nykh trudovykh tsennostey v mnogonatsional'nykh korporatsiyakh [The impact of institutional processes, social networks, and culture on diffusion of global work values in multinational organizations]. Upravlenie korporativnoy kul'turoy — Corporate Culture Management, 2013, no. 1 (17), pp. 50–65 (In Russian).
7. Trudovoy kodeks Rossiyskoy Federatsii [The Labor Code of the Russian Federation]. Moscow, Prospekt Publ., 2013, 224 p. (In Russian).
8. *Hitt M. A., Miller C. C., Colella A.* Organizational behavior: a strategic approach. Jefferson City, John Wiley & Sons Inc., 2009, 584 p.
9. *Hofstede G.* Culture's consequence. Beverly Hills, CA, Sage, 1980, 327 p.
10. *Magdaleno, J., Kleiner, B. H.* Global trends in managing cultural diversity. Cross Cultural Management, 1996, vol. 3, no. 3, pp. 31–36.
11. *Powell S.* Geert Hofstede: challenges of cultural diversity. Human Resource International Digest, 2006, vol. 14, no. 3, pp. 12–15.
12. *Pudelko M., Harzing A.-W.* Country-of-origin, localization or dominance effect? An empirical investigation of HRM practices in foreign subsidiaries. Human Resource Management, 2007, vol. 46, no. 4, pp. 535–559.
13. *Schein E. H.* Organizational culture and leadership. San Francisco, Jossey Bass, 2004, p. 464.

**ПАИРЕЛЬ СВЕТЛАНА ВАСИЛЬЕВНА**

кандидат психологических наук,  
доцент кафедры прикладной социальной психологии и конфликтологии  
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
31274@inbox.ru

**SVETLANA PAIREL**

*Cand.Sc. (Psychology), Associate Professor, Department of Applied Social Psychology and Conflictology,  
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work*

УДК 159.9

**ДИАГНОСТИКА КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ  
РАБОТНИКОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**DIAGNOSTICS OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF SERVICE PERSONNEL**

*Аннотация. В статье представлена диагностика коммуникативной компетентности сотрудников сферы ресторанного бизнеса. На основе результатов исследования составлены рекомендации для отдела персонала по повышению уровня коммуникативной компетентности сотрудников.*

*ABSTRACT. The article focuses on diagnostics of communicative competence of personnel in the restaurant business sphere. Based on the research findings the recommendations for HR offices on improving communicative competence of personnel were developed.*

*Ключевые слова: коммуникативная компетентность, сервисная деятельность, подбор, отбор персонала.  
KEY WORDS: communicative competence, service work, recruitment, personnel selection.*

Хорошая коммуникативная компетентность позволяет эффективно решать не только личные, но и профессиональные проблемы. Коммуникативная компетентность — это интегративный личностный ресурс, который обеспечивает успешность коммуникативной деятельности субъекта в межличностном, внутригрупповом и межгрупповом взаимодействии.

Уровень коммуникативной компетентности сотрудников сферы общественного питания определяет качество сервисного обслуживания клиента и, как следствие, степень удовлетворенности предоставляемой услугой. Степень удовлетворенности клиента влияет на перспективы выстраивания долгосрочных отношений между сервисной организацией и ее клиентом.

Сфера услуг, главной задачей которой является удовлетворение общих, общественных и индивидуальных потребностей людей, — перспективная и быстро развивающаяся отрасль. Сфера общественного питания стремится соответствовать установленным стандартам, поэтому требования к персоналу и профессии в целом повышенные. Основу ресторанного бизнеса составляет общение между обслуживающим персоналом и потребителем. Это различные виды общения, наработанные в процессе долговременной практики. Здесь сложились свои принципы, сформирована целостная система обслуживания, имеющая разные формы. Умение сотрудников выбирать верную стратегию

поведения при обслуживании — одно из слагаемых успеха ресторанного бизнеса.

Ожидания клиентов складываются на основе приобретенного опыта, а также информации, получаемой от знакомых, друзей или по каналам маркетинговых коммуникаций. У каждого человека свои способы установления первичных и вторичных контактов, налаживания общения. Человек индивидуален, и у каждого в течение жизни формируются свои технологии взаимодействия с людьми. В нашем исследовании мы рассмотрим взаимосвязь личных качеств человека, которые влияют на коммуникативную компетентность, и модели его поведения в профессиональной деятельности.

Исследования роли коммуникативных способностей в деятельности специалиста сферы обслуживания начались сравнительно недавно, и работ, посвященных данной тематике, немного. Нашей целью было определить индикаторы коммуникативной компетентности работников сферы обслуживания и на основе полученных результатов разработать рекомендации для отдела персонала.

Предметом нашего исследования стали коммуникативные компетентности официанта, а объектом — работники сферы обслуживания (официанты) (50 человек).

Гипотезы исследования:

1. Специалисты сферы обслуживания с развитой коммуникативной компетентностью получают высокие экспертные оценки (отзывы клиентов).

2. Коммуникативная компетентность присуща специалистам с высоким уровнем стрессоустойчивости, эмоциональной устойчивости и экстраверсии, склонным к компромиссу, партнерству и гуманистическому стилю общения.

Компетентность, согласно точке зрения И. А. Зимней, представляет собой социально-профессиональное качество человека, позволяющее ему решать проблемные ситуации как в социальной, так и в профессиональной сфере. Исходя из этого многие виды человеческой деятельности основаны на умении быстрого, точного и многогранного взаимодействия с другими людьми, связаны с действиями в условиях повышенного риска, что делает важной подготовку профессионалов на основе компетентностного подхода. Отсюда такая востребованность и популярность в научных кругах современного российского образования знаний о компетентностном подходе.

Поскольку деятельность работников сферы обслуживания осуществляется в системе «человек — человек», в структуре их социальной компетентности доминирует мотивационно-ценностный компонент, представляющий социальные и профессиональные установки личности. В данном компоненте структуры социальной компетентности работника сферы обслуживания преобладают социально значимые мотивы, определяемые потребностью в результативности деятельности и социальными ценностями.

Ключевыми компетенциями эффективного работника сферы обслуживания являются:

- коммуникативная толерантность, включающая в свою структуру готовность к принятию многообразия мира и индивидуальности партнера по общению;
- социальный и эмоциональный интеллект, которые предполагают способность к пониманию других людей;
- активная коммуникативная позиция и устойчивая мотивация к общению;
- высокая познавательная активность и поведенческие качества — деловая направленность, уверенность в себе, психологический такт.

Коммуникативная компетентность человека включает в себя поведенческий аспект и зависит от многих факторов: от присущих индивиду свойств; от изменений, которые происходят в обществе; а также от социальной мобильности специалиста.

Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации. Компетентность в общении имеет общечеловеческие характеристики, наряду с исторически и культурно обусловленными характеристиками.

Компетентность в общении — это прежде всего готовность и умение строить контакт на различной психологической дистанции. Вариабельность в адекватной смене психологических позиций — один из существенных показателей компетентного общения.

Коммуникативная компетентность состоит из множества способностей:

- 1) прогнозировать коммуникативную ситуацию, в которой предстоит общаться;
- 2) программировать процесс общения с учетом специфики коммуникативной ситуации;

3) осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Коммуникативная компетентность состоит из четырех компонентов:

1. Когнитивный компонент, включающий представления о процессе общения, знание его особенностей, структуры, функций; знание средств общения и т. п.

2. Мотивационно-ценностный компонент, который заключается в ценностно-смысловом отношении к содержанию коммуникативной компетенции; готовность и желание реализовать коммуникативную компетенцию в общении.

3. Эмоционально-волевой компонент — сформированная эмоционально-волевая регуляция проявления коммуникативной компетенции в общении.

4. Поведенческий компонент отражается в опыте реализации коммуникативной компетенции на практике, умении и навыках общения.

Индикаторы коммуникативной компетентности — умения мотивировать свою позицию по отношению к другим людям, понимать необходимость сотрудничества по данному виду деятельности, использовать способность устанавливать устойчивые контакты.

При проведении исследования нами выявлено, что индикаторами коммуникативной компетентности официанта являются: уровень стрессоустойчивости, стиль поведения в конфликтных ситуациях, стиль общения, эмоциональная устойчивость, экстраверсия/интроверсия.

Как видим, психологический аспект сервисной деятельности достаточно значим. От действий персонала, контактирующего в своей работе с клиентами, зависит благосостояние сервисного предприятия и соответственно его работников.

Проанализировав научные публикации по вопросам коммуникативной компетентности и сервисных технологий, мы выявили, что четкого плана по решению вышеперечисленных проблем не существует. В каждой организации свои требования к персоналу, кроме того, каждый человек обладает своим набором личных характеристик. В эмпирической части исследования попытаемся найти ответы на интересующие нас вопросы.

При проведении исследования мы воспользовались следующими психодиагностическими методиками:

1. Тест «Определение стиля поведения в ситуации конфликта» Томаса — Килмена, позволяющий выявить поведение человека в конфликтных ситуациях в организации.

2. Тест Г. Айзенка на определение типа темперамента. Методика помогает выявить скорость, силу и уравновешенность реакций, интровертированность или экстравертированность человека, проявляющиеся в мышлении, речи, манере общения.

3. Тест на стрессоустойчивость С. Коухена и Г. Виллиансона, позволяющий обнаружить уровень чувствительности и реагирования людей на стресс.

4. Тест «Стиль общения» Н. В. Владимировой. Выбор стиля общения определяется такими

факторами, как личные качества человека, его мировоззрение и социальный статус в определенном обществе, характеристиками этого общества и др.

5. Тест «Определение уровня коммуникативной компетентности» Л. Михельсона (перевод и адаптация Ю. З. Гильбуха). Представляет собой разновидность теста достижений. Предлагается ключ, с помощью которого можно определить, к какому типу реагирования относится выбранный вариант ответа: уверенному, зависимому или агрессивному.

Исследование состояло из пяти этапов.

1. На первом этапе исследования был применен метод анализа документов, целью которого было узнать, какие функции выполняют официанты и с какими сложностями они сталкиваются во время работы.

2. На втором этапе исследования была проведена беседа с менеджером организации с целью выявления ключевых навыков и технологий, которыми должен владеть официант, чтобы соответствовать требованиям организации.

3. На третьем этапе при помощи экспертной оценки испытуемые были дифференцированы на три группы: с низкой, средней и высокой оценкой.

4. На четвертом этапе исследования были применены психодиагностические методики.

5. На пятом этапе был проведен корреляционный анализ. Его целью было выявить связи между индикаторами коммуникативной компетентности. Проведен однофакторный дисперсионный анализ для выявления связи между шкалами методик и экспертной оценкой.

Проанализировав документацию и должностную инструкцию, мы выяснили, что основу при отборе кандидатов на должность официанта в организации составляет коммуникативная компетентность: умение общаться, предлагать новинки продукции, находить общий язык с любым посетителем, не вступать в конфликты, не отвлекаться, быть позитивно настроенным на работу и не терять бдительности и самообладания при затруднительных ситуациях.

С учетом мнения экспертов нами были отображены индикаторы коммуникативной компетентности. Мы можем судить об успешности официанта в коммуникативной деятельности на основе экспертных оценок и по результатам заполненных клиентами анкет. Например, на вопрос «Какое поведение официанта кажется вам наиболее приемлемым и важным?» 76 человек ответили «вежливость»,

а остальные опрошенные отметили умение грамотно поддержать разговор с гостем.

В анкете было предложено самостоятельно дописать качество, которое является наиболее значимым в профессии официанта (исходя из собственного опыта). Респондентами были отмечены такие качества, как вежливость, общительность, приветливость, энергичность, ответственность. На вопрос «Зависит ли размер чаевых от профессионализма сотрудника?» мы получили следующие ответы: 63% опрошенных считают, что размер вознаграждения не зависит от профессионализма сотрудника.

В итоге низкий балл получили 13 официантов, что составляет 26% от всех испытуемых, «среднюю» оценку получили 18 человек (36%), «хорошую» — 19 человек (38% официантов).

При интерпретации результатов и доказательстве первой гипотезы мы применили однофакторный дисперсионный анализ, при котором наблюдается связь между результатами методик и экспертной оценкой. Для выполнения задачи была построена сводная таблица данных, куда занесены все результаты диагностических индикаторов коммуникативной компетентности сотрудника.

1. Тест «Определение стиля поведения в ситуации конфликта» Томаса — Килмена. При изучении стиля поведения в ситуации конфликта работников сферы обслуживания, а именно официантов, можно увидеть, что преобладает компромиссный стиль поведения и менее всего встречается конкурентный. Соотношения результатов представлены ниже (табл. 1).

Испытуемые, применяющие стиль 1, способны на продуманные и волевые решения. Согласно описанию динамики процесса Томаса — Килмена, такой человек в первую очередь удовлетворяет свои потребности, при этом наносит ущерб интересам других. Официант не должен вступать в открытый спор с клиентом, поскольку может настроить его против себя и испортить впечатление о заведении в целом.

Официанты, использующие в конфликте, если таковой возникает, стиль 2, активно участвуют в его решении, отстаивая свои интересы, но стараясь при этом сотрудничать с оппонентом. Данный стиль предполагает продолжительную работу в решении проблемы, по сравнению с другими стилями, более эффективен, когда обе стороны имеют скрытые потребности. Сотрудничество среди прочих стилей является самым трудоемким, так как обе стороны должны уметь объяснить свои желания, выразить

Табл. 1

Результат исследования по методике «Определение стиля поведения в ситуации конфликта» Томаса — Килмена

Стиль	Количество чел.	Процентное соотношение
Конкурентный	8	16%
Партнерский	10	20%
Компромиссный	12	24%
Избегающий	10	20%
Примирительный	10	20%

свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтернативные варианты выхода из ситуации. Для официанта такой стиль приемлем, но если поток клиентов организации будет очень большой, то собеседнику не удастся уделить столько внимания, а он может это воспринять как неуважение к себе.

При использовании стиля 3 принято немного уступать оппоненту, подавляя свои интересы, важно отметить, что другая сторона поступает аналогично. Решение приходит в процессе обмена взаимными уступками. Компромисс достигается на неглубоком уровне по сравнению с другими стилями — люди не выясняют проблему, а сглаживают ее. Стиль компромисса будет наиболее эффективен в тех случаях, когда две стороны хотят как можно быстрее разрешить конфликтную ситуацию, чаще всего ни одна из сторон не имеет достаточно сил и времени для детальной проработки проблемы. В сложившейся ситуации может помочь только компромисс. Довольно часто он является удачным отступлением или даже последней возможностью прийти к какому-либо решению. Сотрудник, который выбрал данное поведение, представляет большую ценность для организации, он может грамотно распределять время и не растрчивать свой резерв сил на ненужные конфликты.

Также у 20% преобладает избегающий стиль (уклонение): участник конфликта динамично отстаивает свои права, не желая сотрудничать с оппонентом для принятия правильного решения. Данный стиль хорошо подходит в тех случаях, когда есть явное ощущение правоты другого человека или когда тот обладает большей властью и значимостью. Это служит основанием для отступления от своей позиции. Происходит уход, уклонение от проблемы, ответственность за решение вопроса перекладывается на другого человека, возможно, таким образом добиваются и отсрочки решения. Использование стиля уклонения оправданно, если нужно наладить контакт со сложным человеком и особенно если нет необходимости поддерживать дальнейший контакт. Мы считаем, что данный стиль более всех подходит работникам сферы обслуживания. Не затрагиваются личные интересы, не тратится время на необоснованные споры, выглядит такой стиль поведения вполне достойно.

Примирительный стиль предпочитают 20% опрошенных. Это говорит о том, что стороны

конflikта действуют сообща, не пытаясь авторитарно отстаивать свои интересы. Такой стиль имеет место быть в ситуации, когда нет возможности одержать верх, когда оппонент обладает большей силой или властью. Таким образом, один человек уступает и соглашается с той позицией, которую отстаивает другой. Томас и Килмен считают, что люди, прибегая к данному стилю, жертвуют своими интересами в пользу другого человека, уступая ему и, вероятно, жалея его.

На рис. 1 видно, что хорошие оценки экспертов преобладают, когда сотрудник использует партнерский и компромиссный стиль поведения в конфликте, а низкие — когда выбран избегающий или конкурентный стиль. Средние баллы преобладают в примирительном стиле. Иными словами, для независимых экспертов важно, чтобы официант шел на уступки, слушал, предлагал и обсуждал пути решения конфликта и был заинтересован в положительном исходе дела.

2. Результаты, полученные с помощью теста Г. Айзенка на определение типа темперамента. В нашей работе подробно представлены шкалы интроверсии/экстраверсии и эмоциональной устойчивости (табл. 2).

Такое качество, как эмоциональная устойчивость, заключается в меньшей подверженности сильным эмоциям и процессам разрушительного характера, которые оказывают внешнее и внутреннее воздействие. Также это свойство психики в основном выражается в способности перебороть состояние излишней эмоциональности и возбуждения при выполнении сложного задания. Эмоциональную устойчивость можно отнести к важнейшему критерию в работе официанта. Неумение сконцентрироваться, невнимательность могут плохо сказаться на работе. Официант не должен давать волю эмоциям, паниковать, выражать отчаяние. Чем выше у работника порог эмоциональной устойчивости, тем больше уверенности у специалистов в его профессиональной состоятельности. Стоит отметить, что 15 человек относятся к эмоционально неустойчивым, а 35 человек эмоционально устойчивы.

Экстраверт обращен вовне, общительный, оптимистичный, с широким диапазоном знакомств, импульсивный, действующий под влиянием эмоций и момента. Ему необходимы постоянные

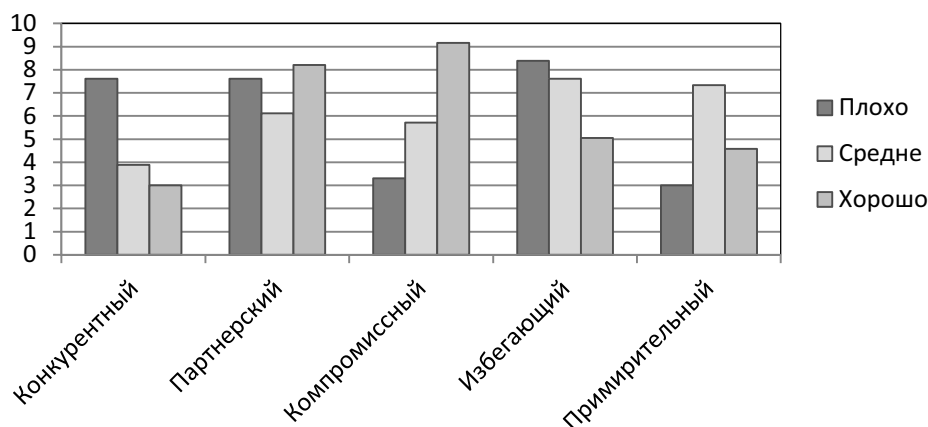


Рис. 1. Соотнесение экспертной оценки и стиля поведения сотрудника в конфликтной ситуации

Результаты исследования по методике Г. Айзенка

Критерий	Количество чел.	Процентное соотношение
Интроверты	20 чел.	40%
Эмоционально устойчивые	35 чел.	70%
Экстраверты	30 чел.	60%
Эмоционально неустойчивые	15 чел.	30%

контакты с людьми, неважно — знакомыми или нет. Он старается идти вперед, не останавливаясь на достигнутом, не рассуждать, а делать.

Интроверт — человек, обращенный внутрь себя, предпочитает общаться с близкими ему людьми, а от других отстраняется. Проявляет себя замкнутым, необщительным, сдержанным в эмоциях, серьезным. Не любит обсуждать свои решения и действия в целом, склонен к самоанализу.

На первый взгляд для сферы общественного питания больше подходят экстраверты, поскольку они готовы общаться, рассуждать, взаимодействовать. В то же время отвлечение на посторонние разговоры плохо сказывается на концентрации внимания, сотрудник не умеет распределять свое время в трудовой деятельности, так как он чрезмерно активен и не сосредоточен.

По рис. 2 можно понять, что предположение о том, что экстраверты более подходят на должность официанта в сфере общественного питания, ошибочно. Эксперты оценили таких сотрудников как менее компетентных в коммуникативной сфере. В то время как низкий уровень экстраверсии считается более приемлемым. Математические расчеты показали, что данная шкала в тесте на определение темперамента в значительной мере не влияет на коммуникативную компетентность сотрудника.

3. Также для испытуемых был предложен тест на стрессоустойчивость или подверженность стрессу С. Коухена и Г. Виллиансона.

В итоге у 14% испытуемых набралось 22–36 баллов — минимальное количество, предусмотренное тестом стрессоустойчивости. В большинстве случаев стресс находится под контролем. Такие люди подсознательно чувствуют, когда сильно напряжены

внутренне, а когда еще есть резерв сил для выполнения заданий. Они точно знают, когда не стоит беспокоиться и давать волю эмоциям. У семи человек стрессоустойчивость стабильна, тем не менее время от времени им требуются небольшие передышки.

В диапазоне 37–51 балл находятся 78% тестируемых. С одной стороны, такие люди подвержены стрессу довольно сильно, с другой — они имеют достаточно сил и мужества справиться с ним. Они пытаются не допустить того критического момента, когда будет слишком много проблем, с которыми они вряд ли справятся, вследствие чего возможна эмоциональная перегрузка. В наше время очень сложно уберечь себя от стресса, все, что окружает человека, может привести к диссонансу в его организме. Бешеный ритм жизни мегаполиса сказывается на эмоциональной устойчивости человека, поэтому очень важно уметь, не поддаваясь обстоятельствам, держать себя в форме, не подвергаться излишним эмоциям. Сотрудников, которые научились равномерно распределить свои ресурсы, не так много, поэтому они выше оцениваются руководителями и клиентами.

У 16% получилось 52–66 баллов — восемь испытуемых очень чувствительны к стрессу и быстро приходят в состояние паники. Ощущая, что нагрузка достигла пика, остановиться и передохнуть они не могут, разрушая при этом свое здоровье. Лучший способ сохранения или восстановления их работоспособности — не ставить часто под давление. Человек, который находится в таком состоянии, может вымещать свой стресс на окружающих, что неблагоприятно скажется не только на климате в коллективе, но и на взаимоотношениях с клиентами.

Официанты, которые более других подвержены стрессу, получили плохую оценку экспертов,

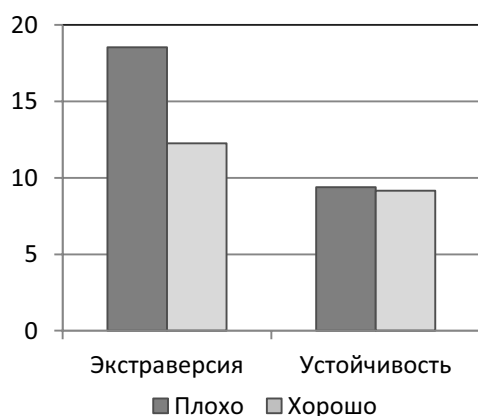


Рис. 2. Соотнесение экспертной оценки экстраверсии и эмоциональной устойчивости

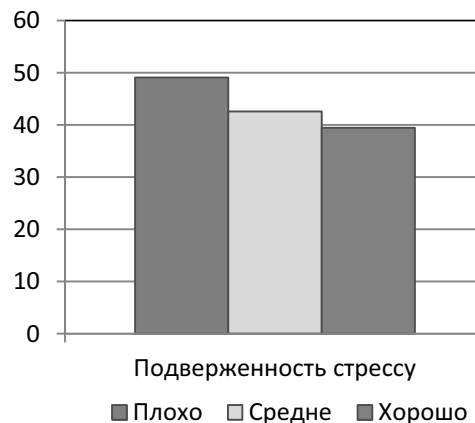


Рис. 3. Соотнесение экспертной оценки и подверженности стрессу

а более устойчивые к внешнему воздействию, на оборот, были оценены хорошо (рис. 3). Это подтверждает тот факт, что эмоциональная устойчивость влияет на поведение человека и успешность в коммуникациях. Возможно, она выражается в невербальном общении, жестах и тембре голоса и т. д.

4. Четвертая методика диагностики коммуникативной компетентности — тест «Стиль общения» Н. В. Владимировой. В нашем исследовании мы попытались понять, какой стиль общения выбирает для работы официант, какими установками руководствуется человек, выбирающий тот или иной стиль общения. Возможно, стиль проявляется в трудовой деятельности, но имеет отклик и в повседневной жизни.

Табл. 3

Результат исследования по методике «Стиль общения» Н. В. Владимировой

Стили общения	Кол-во чел.	Процентное соотношение
Ритуальный	11	22 %
Гуманистический	24	48 %
Манипулятивный	15	30 %

У 22% преобладает ритуальный стиль общения (35–44 балла). Здесь главной задачей человека является поддержка связи с социумом, постоянное подкрепление представления о себе как о члене общества. Такой стиль можно еще назвать шаблонным: у каждого человека есть любимые фразы, выражения, которые он использует в определенных ситуациях. Данный стиль предполагает шаблонное взаимодействие, что, по нашему мнению, не является критерием успешности работы официанта, поскольку к каждому клиенту нужен индивидуальный подход.

Гуманистический стиль общения предпочитают 48% респондентов (34 балла и меньше). В большей степени это личностное общение, при котором человек пытается удовлетворить потребность в понимании, общении, сочувствии и сопереживании. Этот стиль позволяет достичь глубокого взаимопонимания. Его особенностью является глубокое общение, в ходе которого могут меняться представления обоих партнеров.

Манипулятивный стиль общения (45 баллов и больше) присутствует у 35% испытуемых. Это общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению

к нему целей, т. е. изначально диалог исходит из такого понятия, как «надо».

Хорошие оценки получили официанты, у которых более других выражен гуманистический стиль и ритуальный, они готовы искать взаимопонимание с клиентами, готовы к серьезному диалогу при желании другой стороны (рис. 4). Исходя из экспертных оценок видно, что гостям такая манера общения близка и понятна. В то время как обладатели манипулятивного стиля менее компетентны в общении.

5. В заключение представим результаты изучения компетентности сотрудников на основании теста «Определение уровня коммуникативной компетентности» Л. Михельсона.

Табл. 4

Результаты теста «Определение уровня коммуникативной компетентности» Л. Михельсона

Стиль	Кол-во чел.	Процентное соотношение
Зависимый	13	26 %
Компетентный	18	36 %
Агрессивный	18	36 %

«Коммуникативная компетентность — это овладение коммуникативными навыками и умениями, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету, которые выражаются в рамках определенной профессии» [3, с. 11].

При диагностике было выявлено, что зависимый стиль реже всего встречается у работников сферы обслуживания. Компетентный и агрессивный на одном уровне (36%).

У 26% испытуемых выявлен зависимый стиль (13 человек) — потребность в безопасности, спокойствии, а также в том, чтобы ответственность ложилась на чужие плечи. Респонденты, выбравшие этот стиль, полагаются на других, хотя помощи и симпатии, игнорируют собственные способности, нужды, интересы и возможности. Данное поведение выливается в извинения, пассивность. Такие люди достаточно часто признаются в своих неудачах, в то же время готовы переложить вину на другого. Если оценивать данный стиль в контексте работы официанта, то он встречается, когда

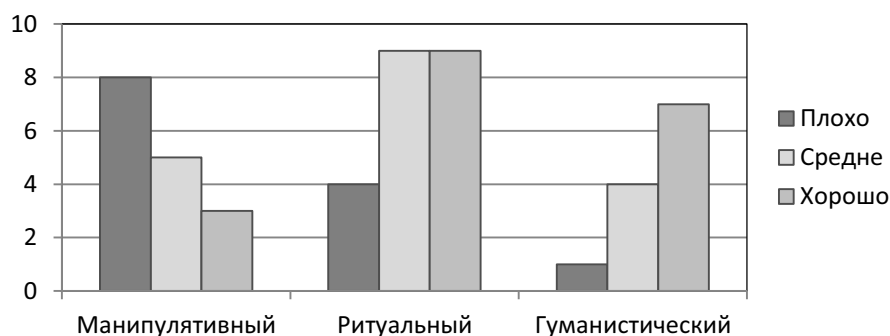


Рис. 4. Соотнесение экспертной оценки и стилей общения

обслуживающий персонал не имеет права голоса, не несет ответственности за документацию, решение спорных вопросов, поэтому использование пассивного поведения уместно.

У 36% преобладает компетентный стиль (18 человек). Они умеют признавать права других, не ограничивая собственных. Присутствует желание понять другого человека, демонстрируется уважительное отношение к нему, не принижая себя. Есть потребность найти истину, а не выяснять отношения, искать, кто прав, а кто виноват. Особую ценность представляет сотрудник, которому присущ данный стиль. Это мудрая и грамотная позиция — держать равновесие между своими желаниями и принципами и не затрагивать личного пространства другого человека.

Также у 36% испытуемых отмечается агрессивный стиль (18 человек). Им присуща напоистость, таким обычно бывает стиль поведения агрессивных людей, что проявляется в отстаивании своих интересов, взглядов, идей, игнорировании или принижении мнения других, даже если оно явно более правильное. Люди с преобладанием агрессивного стиля говорят покровительственно или с сарказмом, могут выказать презрение или оскорбить. Им свойственно не обращать внимания на других людей, которые вынуждены либо защищаться, либо чувствовать себя униженными, таить обиду и страх. Такой стиль встречается в среде военных, бригадиров на стройке, но обслуживающий персонал, который предоставляет услуги для привлечения клиентов и обеспечения комфорта, не имеет права проявлять этот стиль.

Как видно из рис. 5, компетентный стиль, который преобладает у обслуживающего персонала, соответствует хорошей оценке независимых экспертов. Чем более развита коммуникативная компетентность официанта, тем большая вероятность получить положительный отзыв и хорошую оценку своей деятельности.

Для подтверждения либо опровержения второй гипотезы мы используем корреляционный анализ. Он позволяет проверить гипотезы о взаимосвязях между переменными с применением коэффициентов корреляции, количественной меры связи переменных. Для обработки результатов был выбран коэффициент Пирсона.

Конкурентный стиль поведения в конфликте имеет обратную статистическую связь с компромиссным ( $r=-0,33$ ;  $p<0,05$ ), примирительным стилем ( $r=-0,42$ ,  $p<0,05$ ). Другими словами, человек,

который привык соперничать с людьми, добиваясь своей цели, не обращая внимания на желания других людей, не склонен проявлять интерес к мнению оппонента, идти на уступки или налаживать тесные эмоциональные связи.

Партнерский стиль также имеет обратную связь с избегающим ( $r=-0,43$ ,  $p<0,05$ ), примирительным ( $r=-0,62$ ,  $p<0,05$ ). Это говорит о том, что сотрудник, который предпочитает решать проблему, искать точки соприкосновения с людьми, причем не подавляя свою личность, не склонен избегать проблем или полностью отдать победу своему сопернику.

Компромиссный стиль обратно связан с конкурентным ( $r=-0,33$ ,  $p<0,01$ ) и коррелирует с избегающим ( $r=0,66$ ,  $p<0,01$ ), в свою очередь, избегающий имеет обратную связь с партнерским стилем ( $r=-0,43$ ,  $p<0,01$ ).

Примирительный имеет отрицательную связь с конкурентным ( $r=-0,42$ ,  $p<0,01$ ), партнерским ( $r=-0,62$ ,  $p<0,01$ ) и положительную связь с избегающим ( $r=0,3$ ,  $p<0,01$ ). Это подтверждает мысль о том, что если человек настроен на конфликт, если он готов в нем участвовать, то у него преобладает конкурентный стиль, он будет отстаивать свои права, выяснять обстоятельства, предлагать решения проблемы, выгодные для него. Поэтому видна обратная связь со всеми остальными стилями, где присутствуют более либеральные решения проблемы.

Экстраверсия имеет положительную связь с конкурентным стилем ( $r=0,29$ ,  $p<0,05$ ), партнерским ( $r=0,42$ ,  $p<0,01$ ) и отрицательную — с примирительным ( $r=-0,42$ ,  $p<0,05$ ). Получается, чем более эмоции и действия официанта направлены вовне, тем меньше заметно проявление этого стиля поведения в конфликтных ситуациях.

Если рассматривать эмоциональную устойчивость, то связь наблюдается только с примирительным стилем ( $r=0,32$ ,  $p<0,05$ ). Человек, использующий примирительный стиль, более эмоционально устойчив, ему хватит сил держать себя в руках в ситуации конфликта, поэтому он изначально и выбрал такое поведение.

Зависимый стиль поведения обладает отрицательной связью ( $r=-0,33$ ,  $p<0,01$ ) с конкурентным, партнерским ( $r=-0,68$ ,  $p<0,01$ ) и компромиссным ( $r=-0,37$ ,  $p<0,01$ ) стилем поведения в конфликте. Зависимый стиль характеризуется мягкостью и пассивностью в общении, люди с пассивным стилем

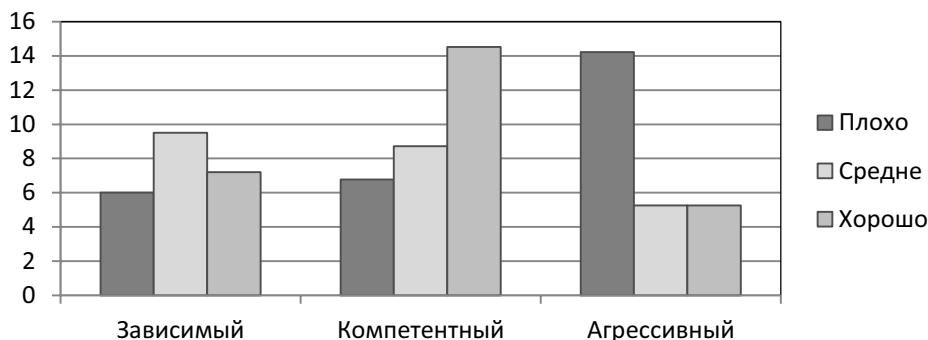


Рис. 5. Соотнесения экспертной оценки и стилей коммуникативной компетентности

поведения перекладывают ответственность на других и мало стремятся к самостоятельности, поэтому он имеет обратно пропорциональную связь с сильными стилями поведения в конфликте, которые предполагают наличие волевых качеств и сильной жизненной позиции. Это подтверждает наличие прямой связи с избегающим и примирительным стилем поведения в конфликте. На зависимый стиль влияют личностные свойства человека, в том числе экстраверсия.

Компетентный стиль имеет отрицательную связь с конкурентным ( $r=-0,41, p<0,01$ ), избегающим ( $r=-0,5, p<0,01$ ), примирительным ( $r=-0,38, p<0,01$ ) и положительную с партнерским ( $r=0,46, p<0,01$ ) и компромиссным ( $r=0,83, p<0,01$ ). Человек, который готов решать конфликт, слушая оппонента, ищет выгодное решение для обеих сторон, может уступить в споре и признать свою неправоту, такой человек показывает компетентный стиль общения, т. е. умение найти подход к каждому, даже самому сложному клиенту. Агрессивный стиль общения положительно связан с конкурентным стилем ( $r=0,72, p<0,01$ ), экстраверсией ( $r=0,56, p<0,01$ ) и обратно связан с компромиссным ( $r=-0,61, p<0,01$ ). Это говорит о том, что при высокой направленности вовне у человека будет более жесткое и волевое поведение в той или иной ситуации.

Далее можно отметить, что положительная связь обнаруживается с конкурентным ( $r=0,52, p<0,05$ ), избегающим стилем поведения ( $r=0,42, p<0,01$ ) и экстраверсией человека ( $r=0,3, p<0,05$ ), а также с агрессивным стилем поведения. Значит, если у сотрудника есть внутренние барьеры не реагировать на постоянное воздействие стрессоров, то его внутренняя сила гораздо выше, поэтому наблюдается положительная связь именно с упомянутыми стилями. Обратная связь отмечена с компромиссным ( $r=-0,62, p<0,01$ ) и компетентным стилем поведения ( $r=-0,52, p<0,01$ ). Соответственно чем меньше человек подвержен стрессу, тем более он склонен выбирать на подсознательном уровне спокойные, малозатратные в эмоциональном плане стили, чтобы повысить свою эмоциональную устойчивость.

Надо сказать, что зависимый стиль поведения имеет большую связь с примирительным и избегающим в конфликте. Эти стили редко встречаются у тех экстравертов, у которых выражена средняя стрессоустойчивость и преобладает ритуальный стиль общения. Данная взаимосвязь предполагает, что такая личность зависима от внешних воздействий, общественного мнения и не готова брать на себя излишнюю ответственность.

Для компетентного стиля поведения приемлем компромиссный и партнерский стиль общения в конфликте, наличие хорошо развитой экстраверсии и стрессоустойчивости, а также гуманистический стиль. Все критерии предполагают постоянное обдумывание, контролирование своих действий и слов.

Агрессивный стиль связан с избегающим, партнерским и конкурентным. В полученных результатах исследования отражена значимость экстраверсии, низкая стрессоустойчивость и преобладание манипулятивного стиля поведения. Видна связь между всеми эмоциональными стилями, которые предполагают наличие волевых качеств и жесткой жизненной позиции. Такие люди не дают поблажек ни себе, ни окружающим.

Чтобы наглядно показать связь коммуникативных индикаторов, мы решили представить это в виде корреляционной плеяды (рис. 6). Сплошные линии — прямая связь, пунктирные — обратная. На коммуникативную компетентность положительно влияет партнерский, компромиссный, гуманистический и ритуальный стиль общения и отрицательно — конкурентный, избегающий, примирительный и подверженность стрессу.

Итак, стрессоустойчивость и поведение человека в конфликтных ситуациях влияет на его стиль общения и коммуникативную компетентность в целом. Чем ниже подверженность стрессу и вариативнее поведение в конфликте, тем выше уровень развития коммуникативных навыков.

Если проанализировать предпочтения клиентов, то можно отметить сходство у официантов,



Рис. 6. Корреляционная плеяда

которые получили хорошую оценку своей деятельности: у большинства преобладает компетентный стиль, низкая подверженность стрессу, ритуальный или гуманистический стиль общения, поведение в ситуации конфликта близко к партнерскому и компромиссному стилю. Также при исследовании было выяснено, что экстраверсия и эмоциональная устойчивость ощущаются не влияют на коммуникативную компетентность человека.

Желательно, чтобы навыки общения официанта были хорошо развиты, чтобы он искал индивидуальный подход к каждому человеку, обходя шаблонное общение, не был конфликтен, а если возникают спорные ситуации, выходил из них достойно и компетентно. Официант должен избегать агрессивного стиля поведения, манипуляций, недопустимо применять конкурентный стиль в решении конфликта, надо быть в меру открытым для людей.

Формирование кадров — одно из ключевых направлений работы кадровой службы любой организации, поскольку непосредственно от сотрудников зависит ее деятельность. Поэтому ошибки на этом этапе могут серьезно отразиться на организации и ее финансовом успехе, а подбор эффективных работников является хорошим вложением средств. Умение верно осуществить подбор кадров избавляет организацию от необоснованно высоких финансовых затрат. Процесс подбора кадров включает:

- 1) сбор первичной информации о возможных претендентах;
- 2) оценку необходимых для должности качеств кандидатов и составление характеристик;
- 3) соотнесение полученных результатов претендента и предъявляемых к нему требований.

При отборе кадров важны следующие принципы:

- Ориентация на сильнейшие стороны человека, поиск подходящих для данной должности специалистов.
- Акцент на квалификации работников. Основными составляющими отбора являются: образование, опыт,

деловые и профессиональные качества, физические способности, тип личности претендента, уровень его потенциала.

Профессия «человек — человек» наиболее сложная и трудоемкая в эмоциональном плане. В процессе диагностики мы выявили, что эффективность работы официанта зависит от его коммуникативных навыков. Результаты, полученные в ходе исследования, позволяют дать следующие рекомендации: для работы в сервисной сфере требуются сотрудники с выраженным компетентным стилем общения, которые используют партнерский, компромиссный стиль поведения в конфликтных ситуациях, стрессоустойчивые, с гуманистическим или ритуальным подходом в общении.

Для кандидатов на вакансию в сервисную сферу могут быть использованы тренинги, беседы, деловые игры, развивающие коммуникативные способности. Особенностью работы в сфере обслуживания является повседневное общение с людьми. Поэтому правильное общение становится определяющим критерием эффективности в данной трудовой деятельности. В наше время сфера обслуживания стремится соответствовать мировым стандартам. Большое внимание сейчас уделяется образовательному процессу в подготовке кадров, что позволит повысить престиж профессии, ведь не так давно работа официанта считалась низкооплачиваемой и «неблагодарной». Сегодня успех в ресторанной сфере во многом зависит от грамотно построенного диалога с потребителем, обеспечения качественного сервиса.

Мы провели исследование, направленное на изучение компонентов коммуникативной компетентности сотрудника организации. В нашей работе мы определили, что многое в профессиональной деятельности зависит от коммуникативных умений, а именно от таких индикаторов, как стиль поведения в конфликте, стиль общения, подверженность стрессу. На основе проведенного исследования нами были предложены рекомендации отделу персонала.

1. Зеер Э. Ф. Психология профессий: учеб. пособие для студентов вузов. 2-е изд., перераб., доп. М.: Академический проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. 336 с.
2. Зимняя И. А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентного подхода в образовании. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. 40 с.
3. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения. М.: Академия, 2007. 302 с.
4. Лойко О. Т. Теоретические основы сервисной деятельности // Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для вузов. М.: Academia, 2008. С. 4–30.
5. Петровская Л. А. Компетентность в общении. М.: Изд-во МГУ, 1989. 216 с.

#### References

1. Zeer E. F. Psikhologiya professiy [Psychology of occupation]. 2nd ed. Moscow, Akademicheskii proekt Publ.; Ekaterinburg, Delovaya kniga Publ., 2003, 336 p. (In Russian).
2. Zimnyaya I. A. Klyuchevye kompetentnosti kak rezul'tativno-tselevaya osnova kompetentnostnogo podkhoda v obrazovanii [Key competences as a result-oriented basis for competence approach in education]. Moscow, Issledovatel'skiy tsentr problem kachestva podgotovki spetsialistov, 2004, 40 p. (In Russian).
3. Klimov E. A. Psikhologiya professional'nogo samoopredeleniya [Psychology of professional self-identification]. Moscow, Akademiya Publ., 2007, 302 p. (In Russian).
4. Loyko O. T. Teoreticheskie osnovy servisnoy deyatelnosti [Theoretical basics of service activity]. Servisnaya deyatelnost' [Service activity]. Moscow, Akademiya Publ., 2008, pp. 4–30 (In Russian).
5. Petrovskaya L. A. Kompetentnost' v obshchenii [Competence in communication]. Moscow, MSU Publ., 1989, 216 p. (In Russian).

# АСПИРАНТСКИЙ СЕМИНАР

**ТУРКИНА ЮЛИЯ ВАЛЕРЬЕВНА**

*аспирант Северо-Западного института управления,  
Juliaturkin@gmail.com*

**YULIA TURKINA**

*Doctoral student, North-West Institute of Management*

**ВАСЮКОВА ЮЛИЯ АНАТОЛЬЕВНА**

*аспирант Санкт-Петербургского университета управления и экономики,  
Juliaturkin@gmail.com*

**YULIA VASYUCOVA**

*Doctoral student, St. Petersburg University of Management and Economics*

УДК 159.9

## СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ИЗУЧЕНИЮ КОПИНГ-ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА

### MODERN APPROACHES TO THE STUDY OF HUMAN COPING BEHAVIOR

*АННОТАЦИЯ. Статья посвящена анализу понятия «копинг-стратегия». Рассматриваются несколько вариантов классификаций видов психологического преодоления. Представлена суть ресурсного подхода к копинг-стратегиям.*

*ABSTRACT. This article analyzes the concept of «coping strategies». Authors consider several classifications of psychological overcome. The essence of the resource approach to coping strategies is reviewed.*

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: копинг-стратегии, ресурсный подход, классификация.*

*KEY WORDS: coping strategies, resource-based approach, classification.*

Копинг-стратегии (от англ. *to cope with* — справляться с чем-либо, совладать) — осознанно используемые человеком приемы совладания с трудными ситуациями (в том числе и в сфере коммуникации), состояниями и порождающими их условиями. Впервые термин появился в психологической литературе в 1962 году: Л. Мэрфи применил его, когда анализировал, каким образом дети преодолевают кризисы развития [6]. В 1966 году Р. Лазарус в своей книге *Psychological Stress and Coping Process* («Психологический стресс и процесс совладания с ним») определял копинг как непрерывно меняющиеся попытки в когнитивной и поведенческой областях справиться со специфическими внешними или внутренними требованиями, которые оцениваются как чрезмерные или превышающие ресурсы человека [12].

Стресс понимался как дискомфорт, испытываемый при отсутствии равновесия между воспринимаемыми индивидом требованиями среды и ресурсами, доступными для соответствия этим требованиям. Стрессовой ситуация становится именно в результате оценивания индивидом.

Со временем понятие «копинг-стратегия» стало включать в себя приемы совладания не только с чрезмерными или превышающими ресурсы человека требованиями, но и с повседневными стрессами. Содержание понятия «копинг-стратегия» при этом осталось тем же: это поведенческие и когнитивные усилия, применяемые индивидами, чтобы справиться с требованиями в ситуациях взаимодействия человека и среды [10]. Подчеркивается, что индивид может реагировать в стрессовой ситуации как произвольно, так и непроизвольно. Непроизвольные реакции обусловлены индивидуальными различиями в темпераменте, приобретенные в результате научения через повторение и более уже не требуют сознательного контроля. В совладании со стрессом люди обычно используют один из трех основных видов копинг-стратегий: 1) направленность на оценку, 2) направленность на проблему и 3) направленность на эмоции.

Направленность на оценку возникает в ситуации, когда человек, например, изменяет свое мнение по какому-либо вопросу или отстраняется от проблемы. Люди могут менять свое мнение через изменение

целей и ценностей. Направленность на проблему используется человеком для выяснения причин проблемы. Для этого проводится поиск информации, начинается усвоение новых навыков. Направленность на эмоции предполагает их сдерживание, отвлечение себя от них, контроль над неприятными чувствами, а также регулярное использование приемов расслабления и др. Люди могут использовать эти три вида копинг-стратегий в некотором сочетании, и потому механизмы совладания могут изменяться с течением времени. Мужчины чаще предпочитают использовать направленность на проблемы, тогда как женщины — направленность на эмоции. Механизмы совладания, основанные на направленности на проблемы, позволяют человеку получать больший контроль над ситуацией, а направленность на эмоции может зачастую приводить к снижению контроля. Следовательно, люди иногда полагают, что направленность на проблемы является более эффективным средством совладания. Эмпирическое изучение совладающего поведения проводится с помощью методов исследования копинг-стратегий [1].

В современной социальной действительности трудные ситуации являются важным элементом взаимодействия человека с окружающим миром. В многочисленных исследованиях совладающего поведения установлено, что факторами, влияющими на выбор стиля и стратегии такого поведения, выступают как особенности ситуации и воспринимаемый контроль над ней, так и индивидуальные качества личности. Чаще всего среди личностных детерминант называют:

- самооценку, самопринятие, локус контроля и уровень тревожности;
- возраст, пол и гендер;
- социальную компетентность, принадлежность человека к большому и малому социуму (этнической группе и социальному слою), социальный опыт, приобретенный в семье, школе и социальную роль [4].

Согласно распространенному мнению, копинг-стратегии по своей сути могут быть как продуктивными, функциональными, так и непродуктивными, дисфункциональными. С точки зрения ряда авторов, неотъемлемой характеристикой копинг-поведения является его полезность [6]; они определяют совладание как «адаптивные действия, целенаправленные и потенциально осознанные» [7].

Так, Р. Лазарус и С. Фолкман, выделяя две функции копинга, говорят о соответствующих стратегиях копинг-поведения: проблемно-ориентированной и эмоционально-ориентированной [9; 12]. А. Биллингс и Р. Моос выделяют три способа совладания со стрессовой ситуацией: копинг, нацеленный на оценку; копинг, нацеленный на проблему; копинг, нацеленный на эмоции [9].

Ж. Америкэн считает, что все поведенческие стратегии, формирующиеся у человека в процессе жизни, можно разделить на три большие группы: стратегия разрешения проблем (активная поведенческая стратегия, при которой человек старается использовать все имеющиеся у него личностные ресурсы для поиска возможных способов эффективного разрешения проблемы); стратегия поиска

социальной поддержки (активная поведенческая стратегия, при которой человек для эффективного разрешения проблемы обращается за помощью и поддержкой к окружающим его членам семьи, друзьям, значимым для него людям); стратегия избегания (поведенческая стратегия, при которой человек старается избежать контакта с окружающей его действительностью, уйти от решения проблем) [7].

Э. Хайм делит стратегии совладания со стрессом на продуктивные (помогающие быстро и успешно совладать со стрессом), относительно продуктивные (помогающие при некоторых ситуациях, например не очень значимых или при небольшом стрессе) и непродуктивные (не устраняющие стрессовое состояние, а, напротив, способствующие его усилению). Автором выделено 26 вариантов когнитивных, эмоциональных и поведенческих копинг-стратегий разной степени продуктивности.

Таким образом, совершенно очевидно, что в науке существует целый арсенал выделенных на основании тех или иных критериев способов совладания с трудными жизненными ситуациями. Вместе с тем можно согласиться с С. К. Нартовой-Бочавер, что создание удовлетворительной системной классификации видов психологического преодоления — дело будущего [2].

Современные психологические данные позволяют говорить о том, что копинг-стратегии представляют собой самостоятельные, отдельные способы реализации совладающего поведения, свойственные человеку в тех или иных ситуациях, строящиеся на основе личностных и средовых копинг-ресурсов. Последние определяются исследователями как характеристики личности и социальной среды, облегчающие или делающие возможной успешную адаптацию к жизненным стрессам [3].

В большинстве работ, касающихся проблемы копинг-поведения, используется типология копинг-ресурсов, которую предлагает С. Фолкман, или ее модификации. Фолкман выделяет следующие виды копинг-ресурсов: физические (здоровье, выносливость), материальные (имущество, деньги), психологические (убеждения, самооценка, локус контроля, мораль и т. д.), социальные (социальные связи человека) [9]. Автор подразделяет ресурсы на личностные и средовые. Личностные ресурсы включают в себя ресурсы когнитивной сферы (возможности, позволяющие оценивать воздействие социальной среды); ресурсы самосознания («я»-концепция, представления человека о себе); ценностно-мотивационную структуру личности; позицию человека по отношению к смерти, жизни, любви, одиночеству, вере; духовность человека; конкретные личностные качества, свойства (интернальный локус контроля, аффилиация, эмпатия, социальная компетентность). Ресурсы социальной среды связаны с системой социальной поддержки (окружение, в котором живет человек: семья, общество) и социально поддерживающим процессом (умение находить, принимать, оказывать социальную поддержку) [3].

С. Хобфолл предлагает теорию сохранения ресурсов (*Conservation of Resources, COR-теория*),

в которой анализирует два класса ресурсов: материальные и социальные, связанные с ценностями (*esteem*) [3; 8; 12].

М. Селигман в качестве главного ресурса в совладании со стрессом рассматривает оптимизм [11]. Другие исследователи в числе ресурсов, влияющих на используемые копинг-стратегии, выделяют конструкт «жизнестойкость» (*hardiness*) [7; 11; 12].

Конструкт самоэффективности, разработанный А. Бандурой, также можно рассматривать в качестве важного ресурса, влияющего на копинговое поведение [9]. Как считает Э. Фрайденберг, с самоэффективностью связаны познавательные процессы, которые относятся к внутренним убеждениям людей о собственной способности совладания. Это убеждение в человеке подчеркивает способность к использованию собственных ресурсов, а также к получению ресурсов из окружающей среды [11].

Ресурсный подход предполагает, что владение и управление ресурсами и применяемые копинг-стратегии могут оказывать друг на друга взаимное влияние [9].

### **Классификации копинг-стратегий**

Поскольку интерес к копинг-стратегиям возник в психологии относительно недавно, к тому же есть сложности в понимании самого феномена совладания с трудностями, ученые еще не пришли к единой классификации копинг-поведения. Чуть ли не каждый новый исследователь при изучении проблематики копингового поведения предлагает собственную классификацию. При этом, чтобы хоть как-то систематизировать имеющиеся подходы к копинг-стратегиям, уже прилагаются усилия по классификации самих классификаций.

### ***Проблемно-фокусированные / эмоционально-фокусированные копинг-стратегии***

Исследователи, первыми использовавшие понятие копинга в психологии, предложили и первую классификацию копинг-стратегий. Р. Лазарус и С. Фолкман рассматривали дихотомическую классификацию копинг-стратегий, выделив их следующую направленность: а) проблемно-фокусированные (11 копинговых действий); б) эмоционально-фокусированные (62 копинговых действия) [8–10].

Другими исследователями предлагались похожие классификации копинг-стратегий. Так, Р. Моос и Р. Шеффер выделяют три стратегии: сфокусированная на оценке (установление для себя значения ситуации); сфокусированная на проблеме (принятие решений и совершение конкретных действий для преодоления стресса); сфокусированная на эмоциях (управление чувствами и поддержание эмоционального равновесия).

Р. Перлин и К. Шулер предлагают аналогичную предложенной Р. Моосом и Р. Шеффером классификацию, выделяя в ней три стратегии: стратегию изменения способа видения проблемы, стратегию изменения проблемы и стратегию управления эмоциональным дистрессом [3; 8; 12].

Эти две классификации практически повторяют классификацию Р. Лазаруса и С. Фолкмана. При этом Р. Моос и Р. Шеффер и соответственно Р. Перлин и К. Шулер выделяют в стратегии

«фокусировка на проблеме» действия двух типов: когнитивные («фокусировка на оценке» и «изменение способа видения проблемы») и поведенческие («фокусировка на проблеме» и «стратегия изменения проблемы»).

Многие из классификаций копинг-стратегий, появившиеся вслед за классификацией Р. Лазаруса и С. Фолкмана, составлялись в той же традиции, предлагали дихотомическое разделение копинг-стратегий по принципу «работа с проблемой»/«работа с отношением к проблеме». Таким образом, многие классификации копинг-стратегий в основном сводятся к различению активных, фокусированных на проблеме усилий (справиться с внешними запросами проблемы) и более интроспективных усилий (переформулировать или когнитивно переоценить проблему так, чтобы она лучше соответствовала внешним требованиям) [5; 6; 10].

### ***Когнитивные / поведенческие / эмоциональные копинг-стратегии***

Кроме того, некоторые исследователи предлагают классификации, в которых копинг-стратегии различаются в зависимости от типов процессов (эмоциональных, поведенческих, когнитивных), лежащих в их основе. Так, по мнению И. М. Никольской и Р. М. Грановской, есть три большие группы копинг-стратегий, проходящих на следующих уровнях: поведение, эмоциональная проработка подавленного и познание [6].

Известны и классификации, имеющие дело только с одним типом процессов. Например, Е. Коплик, рассматривая чисто когнитивные копинг-стратегии, предлагает дихотомическую классификацию: стратегия поиска информации и стратегия закрытости для информации [11]. П. Виталиано описывает три способа эмоционально-ориентированного преодоления: самообвинение, избегание и предпочтительное истолкование [2; 13]. Другая теория (Н. Фэйбс, К. Эйзенберг) также выделяет три вида эмоционального совладания, но в основе этой классификации лежит не тип демонстрируемой реакции, а то, на что направлены действия по совладанию: по регуляции внутренней (переживаемой) эмоции; регуляцию поведения, связанного с переживанием эмоции; регуляцию контекста, вызывающего эмоцию [8–10].

### ***Эффективные / неэффективные копинг-стратегии***

В то же время некоторые исследователи пришли к выводу, что стратегии лучше всего сгруппировать в копинговые стили, представляющие собой функциональные и дисфункциональные аспекты копинга. Функциональные стили представляют собой прямые попытки справиться с проблемой, с помощью других или без нее, а дисфункциональные связаны с использованием непродуктивных стратегий. В литературе принято называть дисфункциональные копинг-стили «избегающим копингом». Например, Э. Фрайденберг предлагает классификацию, в которой 18 стратегий сгруппированы в три категории: обращение к другим (обращение к другим за поддержкой, будь то сверстники, родители или кто-то еще), непродуктивный копинг (стратегии избегания, связанные с неспособностью справиться с ситуацией)

и продуктивный копинг (работать над проблемой, сохраняя оптимизм, социальную связь с другими и тонус). Как видно, копинг-стратегия в категории «Обращение к другим» стоит особняком от категорий «эффективного» и «неэффективного» копинга [11]. Таким образом, несмотря на то что данная классификация основана на измерении «эффективности/неэффективности», здесь все же предпринята попытка выделить еще одно измерение — «социальная активность», которое, с точки зрения исследователей, не может однозначно оцениваться как продуктивное или непродуктивное.

**Копинг-стратегии как степень контроля над ситуацией**

В психологической литературе также представлены иные классификации, которые рассматривают копинг-стратегии как специфические поведенческие конкретизации процессов произвольного контроля над действием, а именно как планируемые поведенческие стратегии, которые служат для того, чтобы поддерживать или восстанавливать контроль в ситуациях, когда он подвергается угрозе (например, К. Лопец). Так, в предложенной этими авторами классификации BISC (*Behavioral Inventory*

*on Strategic Control*, «Руководство по стратегическому контролю поведения») предполагается, что копинг-стратегии детей варьируются по четырем измерениям стратегического поведенческого контроля: активная деятельность, косвенная деятельность, просоциальное поведение и антисоциальное поведение.

Похожая классификация предлагается С. Хобфоллом. В своей COR-теории (*Conservation of Resources*, Теория сохранения ресурсов) он предлагает рассматривать в копинг-поведении шесть осей: просоциальная/антисоциальная направленность, прямое/непрямое поведение и пассивное/активное поведение [8–10].

Таким образом, проведенный анализ научной литературы, посвященной изучению копинг-поведения человека, позволяет сделать вывод, что современная наука располагает целым арсеналом способов совладания с трудными жизненными ситуациями, выделенных на основании тех или иных критериев. Вместе с тем следует отметить, что создание удовлетворительной системной классификации видов копинг-поведения человека остается пока делом будущего.

1. Васильюк Ф. Е. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций. М., 1984. 200 с.
2. Нартова-Бочавер С. К. «Coping behavior» в системе понятий психологии личности // Психологический журнал. 1997. № 5. С. 20–30.
3. Сирота Н. А., Ялтонский В. М. Профилактика наркомании и алкоголизма. М.: Академия, 2003. 176 с.
4. Хазова С. А. Психология совладающего поведения: материалы науч.-практ. конф. / отв. ред. Е. А. Сергиенко, Т. Л. Крюкова. Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2007. С. 121–124.
5. Хазова С. А. Совладающее поведение одаренных старшеклассников // Психологический журнал. 2004. № 5. С. 59–69.
6. Никольская И. М., Грановская Р. М. Психологическая защита у детей. СПб.: Речь, 2004. 576 с.
7. Amirkhan J. H. Factor analytically driven measure of coping: the strategy indicator // Journal of Personality and Social Psychology. 1990. V. 59. P. 1066–1074.
8. Billings A. G., Moos R. H. Coping, stress and social resources among adults with unipolar depression // Journal of personality and social psychology. 1984. Vol. 46. P. 877–891.
9. Folkman S., Lazarus R. S. Coping and Emotion // Stress and coping: an anthology. N. Y.: Columbia University Press, 1991. P. 207–227.
10. Frydenberg E., Lewis R. Teaching coping to adolescents: when and to whom? // American Educational Research Journal. 2000. V. 37, № 3. P. 29–36.
11. Koplík E. K. et al. The relationship of mother-child coping styles and mother's presence of children's response to dental stress // Journal of Psychology. 1992. № 126(1). P. 207–227.
12. Lazarus R. S., Folkman S. The concept of coping // Stress and coping: an anthology. N. Y.: Columbia University Press, 1991. P. 189–206.
13. Vitaliano P. P. et al. Coping profiles associated with psychiatric, physical health, work and family problems // Health Psychology. 1990. № 9. P. 348–376.

**References**

1. Vasilyuk F. E. Psikhologiya perezhivaniya. Analiz preodoleniya kriticheskikh situatsiy [Psychology of experiences. Analysis of overcoming critical situations]. Moscow, 1984, 200 p. (In Russian).
2. Nartova-Bochaver S. K. «Coping behavior» v sisteme ponyatiy psikhologii lichnosti [Coping behavior in the system of concepts of personality psychology]. Psikhologicheskij zhurnal — Psychological Journal, 1997, no. 5, pp. 20–30 (In Russian).
3. Sirota N. A., Yaltonskiy V. M. Profilaktika narkomanii i alkoholizma [Preventing drug addiction and alcoholism]. Moscow, 2003, 176 p. (In Russian).
4. Khazova S. A. Psikhologiya sovladayushchego povedeniya [Psychology of coping behavior]. Materialy nauchno-prakticheskoy konferentsii [Proc. of the int. scientific and practical conference]. Sergienko T. L., Kryukova T. L. (Eds.). Kostroma, KSU named after N. A. Nekrasov, 2007, pp. 121–124 (In Russian).
5. Khazova S. A. Sovladayushchee povedenie odarennykh starsheklassnikov [Coping behavior among gifted high school students]. Psikhologicheskij zhurnal — Psychological Journal, 2004, no. 5, pp. 59–69 (In Russian).

6. *Nikol'skaya I. M., Granovskaya R. M.* Psikhologicheskaya zashchita u detey [Psychological defense of children]. St. Petersburg, Rech', 2004, 576 p. (In Russian).
7. *Amirkhan J. H.* A factor analytically derived measure of coping: the strategy indicator. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1990, vol. 59, pp. 1066–1074.
8. *Billings A. G., Moos R. H.* Coping, stress and social resources among adults with unipolar depression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1984 vol. 46, pp. 877–891.
9. *Folkman S., Lazarus R. S.* Coping and Emotion. *Stress and coping: an anthology*. N.Y., Columbia University Press, 1991, pp. 207–227.
10. *Frydenberg E., Lewis R.* Teaching coping to adolescents: when and to whom? *American Educational Research Journal*, 2000, vol. 37, no. № 3, pp. 29–36.
11. *Koplik E. K.* et al. The relationship of mother-child coping styles and mother's presence of children's response to dental stress. *Journal of Psychology*, 1992, no. 126 (1), pp. 207–227.
12. *Lazarus R. S., Folkman S.* The concept of coping. *Stress and coping: an anthology*. N.Y., Columbia University Press, 1991, pp. 189–206.
13. *Vitaliano P. P.* et al. Coping profiles associated with psychiatric, physical health, work and family problems. *Health Psychology*, 1990, no. 9, pp. 348–376.

## НАШИ ГОСТИ

### НЫГЫМЕТОВА КАЙША НЫГМЕТОВНА

*кандидат психологических наук, и. о. доцента кафедры теоретической и практической психологии  
Казахского государственного женского педагогического университета,  
arkadyka@mail.ru*

### KAYSHA NYGYMETOVA

*Cand.Sc. (Psychology), Acting Associate Professor, Department of Theoretical and Practical Psychology,  
Kazakh State Women Pedagogical University*

УДК 159.9227/8:504.75.05

### ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ И РАЗВИТИЕ ЛИЧНОСТИ РЕБЕНКА

### PSYCHOLOGICAL HEALTH AND PERSONALITY DEVELOPMENT IN CHILDREN

*АННОТАЦИЯ. В статье проанализированы теоретические подходы к определению понятий «психическое здоровье» и «психологическое здоровье», существующие в научной литературе. Приводятся некоторые данные диагностики психического состояния детей Приаралья как экологически неблагоприятной зоны, а также даются общие рекомендации по решению проблемы.*

*ABSTRACT. Article analyzes theoretical approaches to the definition of «mental health» and «psychological health» that exist in science literature. Some data on mental condition of children of Priaralye, as an environmentally adverse area, as well as common recommendations on solving this problem are given.*

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: экология, социальная среда, психологическое здоровье, психическое здоровье, образ жизни, экстремальная психология, фактор риска.*

*KEY WORDS: ecology, social environment, mental health, psychological health, extreme psychology, rick factors, life style.*

Казахстан долгие годы был полигоном для испытаний ядерного, бактериологического оружия. Экологический кризис, охвативший огромную территорию страны, в том числе зону Арала, безусловно, может привести к разрушению не только здоровья людей. Экологическое благополучие является одним из главных условий конкурентоспособности Республики Казахстан. Для реализации Конвенции по экологической безопасности в Республике Казахстан на 2004–2015 годы Правительством утверждены две программы — по охране окружающей среды и по борьбе с опустыниванием. В настоящий момент важнейшей задачей развития цивилизации является преодоление глобального экологического кризиса и построение постиндустриального, информационно-экологического общества. Предполагается два стратегических варианта решения экологических проблем: 1) технологический реформизм, не затрагивающий по существу социальные институты, 2) глубокие социальные изменения, предполагающие коррекцию системы ценностей, трансформацию мировоззрения, перестройку сознания, «революцию в умах». Во втором случае разрешение экологического кризиса рассматривается уже как проблема педагогической психологии.

Приаралье — это территория, прилегающая к Аральскому морю и находящаяся под воздействием высыхания некогда полноводного моря. В результате человеческой деятельности ранее существовавшая природная среда превратилась в квазиприродную, характеризуется отсутствием способностей к самоподдержанию и постепенно разрушается без постоянного регулирующего воздействия человека (более того, в настоящее время она превращается в искусственную среду, которой необходимо непрерывное обновление). Происходящие здесь экологические и социально-экологические процессы дают основание считать этот регион зоной экологического бедствия. Проживающие в нем взрослые и дети подвергаются комбинированному экологически неблагоприятному воздействию. Природно-средовые условия экологически нормального обитания человека на Земле зависят в первую очередь от биоэкологии, чистоты окружающей среды, отсюда понятно их решающее влияние на здоровье человека.

Изучая проблему здоровья во всех странах мира, специалисты Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) пришли к выводу об особой роли психического развития ребенка. В докладе Комитета экспертов ВОЗ «Психическое здоровье

и психосоциальное развитие детей» отмечается следующее: нарушения психического здоровья связаны как с соматическими заболеваниями или дефектами физического развития, так и с различными неблагоприятными факторами и стрессами, воздействующими на психику и связанными с социальными условиями. Особое внимание эксперты обратили на то, что именно в детстве проблемы психического здоровья имеют прямую связь с окружающей обстановкой. ВОЗ установлено, что около 80% современных болезней связано с отрицательным влиянием окружающей среды. Под угрозой находится психическое здоровье детей, так как они остро ощущают свою незащищенность перед надвигающейся экологической катастрофой [2]. В рамках международного проекта «*INTAS 1005*» — «Проблемы влияния экологии на психическое развитие и здоровье человека» совместно с НИИ педиатрии Минздрава Республики Казахстан проведены исследования на примере экологически неблагополучных зон (Приаралья и Прибалхашья). Полученные материалы широко используются в практике психологов, экологов, медицинских и социальных работников [1]. Также исследования создают предпосылки для научного обеспечения сохранения и защиты здоровья детей от влияния окружающей среды [7].

Сегодня, на наш взгляд, мы столкнулись с тем, что человек, порождая информацию и агрессивные эмоции в большом количестве, стал «жертвой» этих своих порождений. А поскольку оба потока стремительно растут, то соответственно возрастает информационная и эмоциональная нагрузка на человека, что отражается на его психике и состоянии организма. Среди психических состояний, формирующихся под влиянием неблагоприятных или непривычных факторов внешней среды (биологического, психологического и социального характера), утомление, дремотные состояния, тревога, депрессия, аффект, фрустрация. По масштабу экономического ущерба и интенсивности психотравмирующего воздействия на миллионы людей катастрофы типа Арала входят в ряд крупнейших экологических бедствий современности. В медицинском смысле под катастрофой понимается внезапное, быстротечное, чрезвычайно опасное для здоровья людей событие. К основным медицинским последствиям катастроф относятся: появление значительного числа пострадавших; нарушения психики у людей, живущих в зоне поражения; дезорганизация системы управления, материальные и людские потери в различных его звеньях. В числе факторов, отрицательно влияющих на психическое развитие дошкольников и младших школьников, ограничение субъектов взаимодействия, появление дополнительного круга запретов, связанных с экологическими условиями. Этот отрицательный опыт ребенок переносит на окружающий мир людей и предметов. Дети предполагают в действиях окружающих угрозу, давление, агрессию, что в значительной мере тормозит развитие потребности ребенка в общении с окружающими людьми. Факторы социально-психологической депривации отражаются и на уровне психологической готовности детей к школе.

В структуре выявляемых нарушений доминируют специфические симптомокомплексы: астенический синдром, проявляющийся в повышенной утомляемости и истощаемости психических процессов, синдром вегетативной дистонии, включающий в себя проявления всех форм нарушения вегетативной регуляции, выходящих за рамки вегетативной лабильности, характерной для детского возраста. На первое место в происхождении этих состояний ставится воздействие психогенных и соматогенных факторов. Согласно определению ВОЗ, здоровье — это полное физическое, психическое и социальное благополучие, а не только отсутствие болезней или физических дефектов. Различают физическое здоровье, психическое здоровье и социальное здоровье. Физическое здоровье — это состояние, при котором у человека отмечаются совершенство саморегуляции функций организма, гармония физиологических процессов и максимальная адаптация к различным факторам внешней среды. Психическое здоровье рассматривается как состояние душевного благополучия, характеризующееся отсутствием болезненных психических явлений и обеспечивающее адекватную условиям окружающей действительности регуляцию поведения и деятельности. Термин психическое здоровье неоднозначен, он как бы связывает две науки и две области практики — медицинскую и психологическую. В последние десятилетия на пересечении медицины и психологии возникла особая отрасль — психосоматическая медицина, в основе которой лежит понимание того, что любое соматическое нарушение всегда так или иначе связано с изменениями в психическом состоянии человека. Основу психического здоровья составляет полноценное психическое развитие ребенка на всех этапах онтогенеза. Изменения развития высших психических функций обуславливают нарушения психического здоровья. Необходимость коррекционной работы возникает тогда, когда своевременно не реализуются возрастные и индивидуальные возможности, не создаются условия формирования возрастных психологических новообразований и ярких индивидуальных особенностей у всех детей и школьников, находящихся на том или ином этапе онтогенеза. Условия для здорового развития детей — это целостная медико-психолого-педагогическая система, включенная в социальный и культурный контекст эпохи. Главной характеристикой такой системы является понятие социальной ситуации развития [3]. Ее основу составляет переживание ребенком среды обитания и себя в этой среде. Если переживания позитивные, то среда обладает развивающим эффектом и в ней возможна реализация потенциального психического здоровья ребенка. Если термин «психическое здоровье» имеет отношение, с точки зрения И. В. Дубровиной [4], прежде всего к отдельным психическим процессам и механизмам, то термин «психологическое здоровье» относится к личности в целом, находится в тесной связи с высшими проявлениями человеческого духа и позволяет выделить собственно психологический аспект проблемы здоровья человека в отличие от медицинского, социологического, философского

и других аспектов. В ряде психологических исследований психическое здоровье соотносится с переживанием психологического комфорта и психологического дискомфорта. Психологический дискомфорт возникает в результате фрустрации потребностей ребенка, приводящей к депривации. Фрустрация одной или нескольких детских потребностей лежит в основе так называемых школьных неврозов, проявляющихся в виде различных заболеваний психосоматического генеза. Определяющую роль в патогенезе играет психологический внутренний конфликт, который представляет собой несовместимость, столкновение противоречивых отношений личности, как отмечает А. И. Захаров [5]. Присущие конфликту переживания становятся источниками заболевания лишь в том случае, когда занимают центральное место в системе отношений личности и когда конфликт не может быть переработан так, чтобы исчезло патогенное напряжение и был найден рациональный, продуктивный выход из возникшего положения. Социальное здоровье подразумевает социальную активность, деятельное отношение человека к миру. Признаками здоровья являются устойчивость к действию повреждающих факторов; показатели роста и развития в пределах среднестатистической нормы; функциональное состояние организма в пределах среднестатистической нормы; наличие резервных возможностей организма; отсутствие какого-либо заболевания или дефектов развития; высокий уровень морально-волевых и ценностно-мотивационных установок. Норма определяется как диапазон оптимального функционирования организма.

По мнению В. П. Петленко, здоровье человека — это его способность сохранять соответствующую возрасту и полу физическую и психическую устойчивость в постоянно изменяющихся условиях окружающей среды [8]. Природа снабдила организм человека способностью к саморегуляции и поддержанию жизни с большим запасом прочности; дальнейшая его судьба будет зависеть от того, как он распорядится природным даром, а именно от его образа жизни. Если принять условно уровень здоровья за 100%, то 20% зависит от наследственных факторов, 20% от факторов внешней среды (экология), 10% от медицины, а 50% — от самого человека, того образа жизни, который он ведет [7]. Образ жизни — это система взаимоотношений человека с самим собой и факторами внешней среды. К факторам внешней среды относятся физические, химические, биологические, психологические воздействия. Образ жизни человека зависит от пола, возраста, состояния здоровья, условий обитания, экологии, наличия полезных привычек, отсутствия вредных привычек. Основными составляющими здорового образа жизни являются три культуры: культура питания, движения и эмоций. В психологии к ключевым факторам, обеспечивающим возможность здорового образа жизни конкретной личности, относят способность к рефлексии, состояние среды обитания, приемлемый режим труда и отдыха. Изучение роли двух качественно различных факторов развития — биологического и социального — предполагает использование

принципа детерминизма. Психологический подход (Л. С. Выготский [3], А. Н. Леонтьев [6], С. Л. Рубинштейн [9]) предполагает рассмотрение биологического и социального как звеньев системной детерминации единого процесса развития человека; взаимное опосредование биологического и социального в наиболее полной форме проявляется в его психике. Как подчеркивает П. В. Симонов [10], нельзя отрицать роль генетических факторов в особенности усвоения индивидом социального опыта, т. е. одинаковое социальное воздействие может иметь различное влияние (усвоение) в зависимости от индивидуальных особенностей, что характеризует единство социального и биологического. В документах специальных комиссий ВОЗ отмечается, что нарушения психического здоровья детей чаще всего бывают ситуационно-обусловленными, в большинстве случаев они представляют собой лишь количественные отклонения от нормального психического развития и носят временный характер. Однако эти формы нервнопсихических расстройств требуют к себе особого внимания, ибо в случае отсутствия своевременной коррекции переходят в ту или иную форму патологии. Даже когда этого не происходит, они оказывают влияние на соматическое состояние детей, их психоэмоциональную сферу, приводят к пониженной работоспособности, быстрой утомляемости, эмоциональной неустойчивости, неуравновешенности поведенческих реакций. В материалах экспертов ВОЗ выделены три группы нервнопсихических расстройств у детей, имеющих преобладающее значение: эмоциональные нарушения, аномалии поведения, задержки развития. Все три вида расстройств встречаются как у девочек, так и у мальчиков. Объективное изучение раннего психического онтогенеза ребенка представляет собой трудную задачу, требующую разработки определенной системы анализа, конкретных критериев оценки психического развития, становления характера, а затем и личности. Для характеристики и понимания механизмов развития психических свойств ребенка необходимо постоянно держать в поле зрения два основных источника: природные данные (врожденные, биологические, включая генетические) и социальные (особенности семьи, воспитания, обучения и другие формы общественных отношений, формирующие личность). Формирование личности в онтогенезе имеет свои закономерности. Понимание личности как совокупности психологических свойств, ядром которой является «я-система», предопределяющая ту или иную форму общественных отношений индивида, предполагает изучение закономерности развития прежде всего этой системы. Двойственная природа человека — существа и биологического, и социального — делает проблему изучения психофизиологических закономерностей формирования личности вдвойне сложной. Соотношение биологических и социальных факторов формирования личности (как нормальной, так и аномальной) уступает пониманию того, что поведение человека как личности определяется единством этих факторов, взаимодействующих друг с другом

на всех этапах онтогенеза. С этих позиций очевидна необходимость комплексного (медико-психолого-педагогического) подхода к изучению формирования личности. Для оценки психического состояния детей неблагоприятной экологической зоны Приаралья выбран комплекс методик, определяющих уровень тревожности, эмоциональное состояние, особенности поведения и интеллектуальных способностей. Это матрица-тест Равена, методика изучения личностного поведения ребенка, тест Т. В. Сенько, тест цветных ассоциаций Люшера, диагностические, рисуночные тесты «Рисунок семьи», «Несуществующее животное», методы исследования самооценки, беседы с родителями. Ниже приводятся отдельные диагностические данные психического состояния детей, проживающих в экологически неблагоприятной зоне Приаралья и относительно экологически благополучной зоне Прибалхашья: 70 детей каждой группы (140 респондентов-детей 5–7 лет). Результаты обследования 70 детей (5–7 лет) приводятся в табл. 1, 2, 3, 4.

По данным табл. 1, больше половины всех обследованных детей (61,4%) имеют средний уровень

интеллекта  $IQ$ , что само по себе должно вызывать тревогу, у 16% уровень интеллекта даже ниже среднего, а у 6% обследованных крайне низкая степень интеллекта, не соответствующая возрастной категории.

Из табл. 2 следует, что по сравнению с детьми Приаралья (табл. 1) в Прибалхашье нет детей с низкой степенью интеллекта, а детей с достаточным интеллектом примерно в 2,5 раза больше, чем в экологически неблагополучной зоне.

По результатам анализа рисунков («Несуществующее животное» и «Нарисуй человека») получены следующие данные: 1) уровень развития мышления низкий, с отклонением у 35,7% обследованных; 2) у 5,7% детей уровень развития не соответствует возрасту; 3) 58,6% детей испытывают тревогу, страх, робость, стеснительность (табл. 3).

Из таблицы видно, что количество детей, испытывающих тревожность (I категория), в 3 раза меньше в сравнительно экологически благополучном районе — Акчи, хотя и в данном регионе число детей с уровнем развития, не соответствующим возрасту, и с трудностями в общении довольно высоко — 44%. В какой-то степени такое положение

Табл. 1

Уровень интеллекта по тесту Равена (данные по г. Аральску)

Численность детей, в %	Численность детей, в %	Степень развития интеллекта	Описание степени развития интеллекта
1	1,4	I	Хорошо развитый интеллект
11	15,7	II	Хороший интеллект, соответствующий данной возрастной группе
43	61,4	III	Средний интеллект
11	15,7	IV	Интеллект ниже среднего
4	5,7	V	Низкая степень интеллектуальных способностей

Табл. 2

Уровень интеллекта по тесту Равена (данные по поселку городского типа Акчи)

Численность детей, в %	Численность детей, в %	Степень развития интеллекта	Описание степени развития интеллекта
3	4,3	I	Хорошо разв.
27	38,5	II	Хороший
30	43,0	III	Средний
10	14,2	IV	Интеллект ниже среднего
0	0	0	Нет вообще

Табл. 3

Сравнительные данные общего уровня развития детей (5–7 лет)

Численность детей, в %		Численность детей, в %		Показатели уровня развития, эмоционального состояния
Эксперимент. группа (Аральск)	Контрольн. группа (Акчи)	Эксперимент. группа (Аральск)	Контрольн. группа (Акчи)	
41	21	58,6	20,1	Испытывают тревожность, страх, робость, стеснительность
25	25	35,7	35,7	Уровень развития мышления низкий
4	31	5,7	44,2	Уровень развития не соответствует возрасту (ниже), имеются трудности в общении

Проективная методика «Моя семья»

Показатели эмоционального состояния	Численность детей, в %	Численность детей, в %
Конфликты в семье	3	4
Недостаточность эмоциональной близости	5	7
Агрессивность	2	3
Испытывают тревожность, страх	16	23
С проблемами в общении, недоброжелательность	24	34,5
Конфликтные условия в семье, без тревожности	20	28,5

можно объяснить менталитетом у исследованных детей (дети в ауле в основном малообщительны, стеснительны, сразу не раскрывают себя перед чужим человеком).

По проективной методике «Моя семья» получены следующие результаты (табл. 4).

Для определения меры взаимосвязи между данными, полученными по проективным методикам, был проведен расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена по формуле:

$$S = \frac{1 - 6 \sum d^2}{N(N-1)},$$

где  $N$  — число сравниваемых пар (в данном случае мы взяли  $N = 5$ , исключив в табл. 1 самое минимальное значение «2»),  $d^2$  — квадрат разностей рангов этих величин. Полученное значение коэффициента корреляции  $S = 0,86$ , что показывает достаточно высокую степень соответствия между двумя рядами данных.

По результатам обследования детей в двух зонах — экологически неблагоприятной зоны Приаралья и благополучной зоны Прибалхашья — можно сделать следующие выводы (по исследованию 70 детей в обоих регионах):

1. Результаты показывают, что 40–60% дошкольников испытывают тревожность, страх, они стеснительны, робки, находятся в состоянии стресса.
2. Количество детей, испытывающих тревожность, страх, 20,1% против 58,6% в зоне Приаралья.
3. Уровень мышления, уровень интеллекта у 40–60% детей средний, ниже среднего, не соответствующий возрасту.

4. У детей в зоне Прибалхашья интеллект намного выше, чем у их сверстников из Аральска (почти 40% с хорошей степенью интеллекта).

5. Более чем у 40% детей установлен низкий уровень активности в общении, имеются трудности в коммуникации, выбор желтого цвета в тесте Люшера указывает на то, что дети эмоционально не самостоятельны.

На сегодняшний день одной из важнейших задач развития цивилизации (в том числе и психологической науки) является преодоление глобального экологического кризиса и построение постиндустриального, информационно-экологического общества. В этом ключе нами выработаны некоторые общие рекомендации.

В настоящее время Казахстан переживает период обострения экологических проблем в общенациональном и человеческом масштабе. Это влечет за собой неизбежность роста числа детей «группы риска», как следствие, ощущается неспособность системы обучения к полному охвату растущего числа детей.

Положение детей «группы риска» напрямую зависит от последовательности и эффективности проведения в жизнь интегративной политики государства, результативность которой оценивается по снижению числа детей с нарушениями в развитии.

Проблема образования детей «группы риска» относится к разряду долгосрочных решений, в связи с этим необходима помощь международных спонсорских организаций.

Эффективность ее решения требует организации мониторинга социально-психологической депривации, которая относится как к социальной, так и к образовательной политике.

1. Абеуова И. А., Ныгыметова К. Н., Шерьязданова Х. Т. Психопедагогика здоровья. Алматы, 2006. 140 с.
2. Всемирная организация здравоохранения // Серия технических докладов. № 613. Женева, 1979. С. 16–37.
3. Выготский Л. С. Собр. соч. Т. 4. М.: Педагогика, 1984. 431 с.
4. Дубровина И. В. Рабочая книга школьного психолога. М.: Просвещение, 1991. 303 с.
5. Захаров А. И. Неврозы у детей и психотерапия. СПб., 1998. 248 с.
6. Леонтьев А. Н. Избр. психол. произведения. В 2 т. Т. 2. М.: Педагогика, 1983. С. 94. 392 с.
7. Ныгыметова К. Н. Влияние экологической среды на психическое здоровье детей: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Алматы, 2009. 25 с.
8. Петленко В. П. Этюды валеологии: здоровье как человеческая ценность. СПб.: Изд-во СПбГТУ, 1998. 124 с.
9. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. В 2 т. Т. 1. М.: Педагогика, 1989. 485 с.
10. Симонов П. В. Темперамент, характер, личность. М.: Наука, 1984. 20 с.

#### References

1. Abeuova I. A., Nygymetova K. N., Sheryazdanova K. T. Psikhopedagogika zdorov'ya [Psychopedagogy of health]. Almaty, 2006, 140 p. (In Russian).

2. WHO Technical Report Series. 1979, no. 613, Geneva, pp. 16–37.
3. *Vygotsky L. S.* Sobranie sochineniy [Works collection]. Vol. 4, Moscow, Pedagogika Publ., 1984, 431 p. (In Russian).
4. *Dubrovina I. V.* Rabochaya kniga shkol'nogo psikhologa [School teacher's handbook]. Moscow, Prosveshchenie Publ., 1991, 303 p. (In Russian).
5. *Zakharov A. I.* Nevrozy u detey i psikhoterapiya [Neuroses in children and psychotherapy]. St. Petersburg, 1998, 248 p. (In Russian).
6. *Leont'yev A. N.* Izbrannyye psikhologicheskiye proizvedeniya [Selected psychological works]. Vol. 2 (2), Moscow, Pedagogika Publ., 1983, 392 p. (In Russian).
7. *Nygymetova K. N.* Vliyaniye ekologicheskoy sredy na psikhicheskoye zdorov'ye detey [Impact of ecological environment on children's mental health]. Diss. synopsis. Almaty, 2009, 25 p. (In Russian).
8. *Petlenko V. P.* Etudy valeologii: zdorov'ye kak chelovecheskaya tsennost' [Studies of valeology: health as a human value]. St. Petersburg, SPbGTU Publ., 1998, p. 124. (In Russian).
9. *Rubinshteyn S. L.* Osnovy obshchey psikhologii [Basics of general psychology]. Vol. 2 (1), Moscow, Pedagogika Publ., 1989, 485 p. (In Russian).
10. *Simonov P. V.* Temperament, kharakter, lichnost' [Temperament, character, personality]. Moscow, Nauka Publ., 1984, 163 p. (In Russian).

**ТУЛАГАНОВ АНВАР БАЛТАБАЕВИЧ**

*докторант Академии государственного управления при Президенте Республики Казахстан,  
Akademi09@mail.ru*

**ANVAR TULAGANOV**

*Doctoral candidate,  
Academy of Public Administration under the President of the Republic of Kazakhstan*

УДК 351.9.

**ОКАЗАНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН:  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА**

**PUBLIC SERVICES IN THE REPUBLIC OF KAZAKHSTAN:  
QUALITY MONITORING**

*АННОТАЦИЯ. В числе наиболее актуальных приоритетов Президент Республики Казахстан назвал повышение качества государственных услуг, что подразумевает необходимость формирования общей системы их оценки. Важным для управления качеством государственных услуг является понимание понятий «государственная услуга» и «государственная функция». Об этом речь пойдет в данной статье.*

*ABSTRACT. Improving the quality of public service provision was determined by President of the Republic of Kazakhstan as one of the most important priorities, which implied the necessity for creating the common system of quality assessment. An important role in the public service quality management was given to understanding the definition of «public service» and «public function».*

*КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: государственная услуга, государственная функция, регулирование.*

*KEY WORDS: public service, public function, quality management.*

Для продвижения Казахстана в сообщество наиболее конкурентоспособных стран Н. Назарбаев в Послании народу «Новый Казахстан в новом мире» поставил задачу перехода к такой современной демократической форме власти, которая сможет обеспечить наиболее эффективную систему управления обществом и государством, одновременно сохраняя стабильность в стране и обеспечивая все конституционные права и свободы граждан [3]. Для реализации этой задачи в рамках проводимой административной реформы в Казахстане идет выстраивание новой модели государственного управления на принципах корпоративного управления, результативности, прозрачности и подотчетности. В этом направлении в 2010 году были предприняты меры, радикально изменившие общественно-политическую и социально-экономическую обстановку в обществе. Эти изменения подтвердили, что основным предназначением государства становится не властное воздействие, а удовлетворение требований главных потребителей государственных услуг.

В своем Послании от 27 января 2012 года глава государства выделил как четвертый приоритет «повышение качества государственных услуг населению», что делает необходимым формирование общей системы их оценки [8]. Основы процесса управления качеством государственных услуг были заложены во второй половине 2005 года в Государственном стандарте Республики Казахстан

1.13-2005 «Стандартизация государственных услуг. Основные требования», который был утвержден и введен в действие приказом Комитета по техническому регулированию и метрологии Министерства индустрии и торговли Республики Казахстан от 29 декабря 2005 года № 501 [6].

В рамках концепции «управления качеством государственных услуг», 20 июля 2010 года вышло Постановление Правительства Республики Казахстан № 745 «Об утверждении реестра государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам», где утверждены 211 видов государственных услуг; в ноябре 2010 года Постановлением Правительства утвержден Типовой стандарт оказания государственных услуг в новой редакции; 19 марта 2010 года принят Указ Президента, заложивший основы комплексной системы мониторинга и оценки деятельности государственных органов; разработан ряд оценочных методик, в том числе методика оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы по оказанию государственных услуг, которая утверждена совместным приказом председателя Агентства РК по делам государственной службы от 27 декабря 2010 года № 02-01-02/233 и министра связи и информации Республики Казахстан от 27 декабря 2010 года № 362 [2]. Эти документы свидетельствуют о важном инновационном тренде в сфере управления

государством. Последовательное и повсеместное внедрение системы оценки может способствовать переходу от ручного, реактивного к системному, превентивному управлению, от текущего к целевому, стратегическому управлению, от повседневного к целевому, периодическому контролю.

Вхождение термина «государственные услуги» в нашу жизнь не дань моде, не простое копирование зарубежного опыта — за этим стоят гораздо более глубокие причины, связанные с изменением роли государства в обществе, с утверждением новых ценностей и приоритетов. Сущность государства и его социальное назначение являются решающими в определении направленности его деятельности, целей и задач. В свою очередь, функции государства зависят от тех задач, которые стоят перед обществом на данном этапе развития. И задачи, и вытекающие из них функции не являются производными, они зависят от уровня развития общества, его экономических возможностей, потребностей и интересов населения и пр. Патерналистскому государству, которое «опекает» все сферы жизни, нет места в гражданском обществе, оно преобразуется в «службу», выполняющую только необходимые и полезные для общества функции. В таком соотношении государства и общества именно гражданское общество должно определять, что является для него социально значимым, что оно поручает государству, какие функции на него возлагает. Только тогда «государственные услуги» станут действенной системой отношений личности и юридических лиц с государственными структурами.

Следует оговориться, что новые отношения общества и государства должны вызреть, общество само должно быть готово взять на себя те функции, которые ранее выполняло государство. Страны западной демократии прошли в этом направлении длительный путь развития, реформируя государственную власть, создавая негосударственные структуры, в том числе и саморегулируемые организации, выполняющие социально значимые функции. Подобные структуры формируются и в Казахстане, это только начало пути, где не обходится без ошибок. Порой саморегулируемые организации оказывают такое давление, какого предпринимательские структуры не ощущали со стороны государства, и в этом случае приходится тормозить передачу государственных функций саморегулируемым организациям.

И в Казахстане, и за рубежом предоставление государственных услуг тесно связано с государственной службой. Ведь оказывает услуги государство через специальный аппарат госслужащих, поэтому при изучении вопросов управления качеством государственных услуг основная сложность заключалась в необходимости более четкого разделения между понятиями «государственные функции» и «государственные услуги», а также определения места и роли государственных услуг. Кроме того, важны их качественное исполнение и обратная связь, без которой невозможно говорить об эффективности деятельности государственного органа и государственного служащего. К сожалению, осведомленность городского населения Казахстана о государственных службах очень низка: 61 %

опрошенных знают либо лишь название службы, либо только слышали и мало что знают о ее работе.

Понятие «государственная услуга» раскрывается в Законе РК «Об административных процедурах». В подпункте 2.2 статьи 1 дается определение государственной услуги: это деятельность государственных органов, их подведомственных организаций и иных физических и юридических лиц, являющаяся одной из форм реализации отдельных функций государственных органов, предусмотренная законодательством Республики Казахстан, направленная на удовлетворение потребностей физических и юридических лиц (за исключением государственных органов), носящая индивидуальный характер и осуществляемая по обращению физических и (или) юридических лиц (за исключением государственных органов) [1].

В соответствии с установившимися понятиями, государственная функция — это регулярно осуществляемая органом исполнительной власти деятельность по реализации или обеспечению реализации властных полномочий.

Государственная услуга — деятельность органа исполнительной власти, выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей [11].

Существенный признак государственной услуги проистекает из принадлежности к полномочиям исполнительных органов государственной власти. Финансирование государственных услуг осуществляется за счет средств центрального и местных бюджетов.

Поэтому понятие государственной услуги определяется как финансируемая за счет средств соответствующего бюджета правоприменительная деятельность компетентных государственных органов исполнительной власти, инициированная физическим или юридическим лицом по поводу реализации имеющихся у него прав или законных интересов, а также исполнения его обязанностей [5].

Важным аспектом является разграничение понятий «государственная услуга» и «государственная функция».

Государственная услуга и государственная функция отражают процессы взаимодействия государства и общества, принципиальное различие в инициаторе взаимодействия:

1) если инициатором взаимодействия является орган власти (например, осуществление проверки, расчет каких-либо общих тарифов и т. д.), то взаимодействие квалифицируется как государственная функция;

2) если инициатором взаимодействия является гражданин, организация (например, получение паспорта, лицензирование своей деятельности, расчет индивидуального тарифа, получение дубликата утерянного документа, запрос информации для СМИ), то такое взаимодействие является государственной услугой.

Государственные услуги непосредственным образом связаны с публичными функциями государства, их оказание госструктурами основано на этих функциях и вытекает из них.

Принципиальным представляется следующее уточнение: не на любых государственных функциях могут основываться государственные услуги. Вероятно, там, где речь идет о властно-распорядительных полномочиях, не могут иметь место государственные услуги. Это, на взгляд отдельных экспертов, является еще одним признаком публичных услуг, в том числе и государственных. С этой точки зрения государственные функции следует разделить на две большие группы:

1) государственные функции, допускающие оказание государственных услуг и ориентированные на конечного пользователя — гражданина или юридическое лицо;

2) государственные функции, не связанные с оказанием государственных услуг [11].

В зависимости от причины обращения за государственной услугой их можно разделить на вынужденные и добровольные. Для случая вынужденного обращения государственная услуга должна оказываться на бесплатной основе, за исключением государственных услуг, реализующих юридически значимые действия, когда взимается государственная пошлина.

Вышеприведенное определение дает представление о государственной услуге как форме государственной функции, исполняемой не только государственным органом, в то же время государственная услуга есть отдельная функция государственного органа.

Что имеется в виду, когда говорят о качестве государственных услуг? Это объективная определенность какого-либо объекта; совокупность свойств конкретного объекта, благодаря которой он отличается от других объектов или схож с ними. Когда речь идет об управлении качеством государственных услуг, имеется в виду восприятие каждым человеком качества предоставленной услуги и роль, которую он играет в процессе производства и потребления.

В управлении качеством услуги это:

1) совокупность характеристик продукции (услуги), обуславливающая ее способность удовлетворять ожидаемые требования;

2) степень соответствия присущих характеристик требованиям.

Качество должно соответствовать внутренним и внешним требованиям, т. е. заданным организацией стандартам (правилам) и требованиям потребителя услуг.

Принципами управления качеством государственных услуг являются:

1. Концентрация на потребителе. Ее корни в классическом маркетинговом подходе к бизнесу. В данном случае она находит свое отражение в понимании качества как способности услуги удовлетворять потребности клиентов.

2. Непрерывные улучшения. Качество всегда можно повысить — за счет повышения эффективности удовлетворения существующих потребностей, за счет удовлетворения ранее не учитывавшихся потребностей, за счет формирования и удовлетворения новых потребностей и т. д. Только в этом случае организация имеет конкурентные преимущества. Улучшения могут быть связаны с устранением выявленных недостатков или же с предупреждением возможных проблем.

3. Решения, основанные на фактах. Для того чтобы реализовать принцип непрерывных улучшений, необходимо обладать достоверной информацией о качестве. Принимаемые решения должны основываться на фактах, а не предположениях.

4. Процессный подход. Процессная модель значительно облегчает анализ и совершенствование качества.

5. Вовлечение всех в обеспечение качества. В рамках системы качества, основанной на процессном подходе, каждый сотрудник государственного органа четко знает свои обязанности и полномочия, а также свою ответственность за качество в рамках процессов, в которых он принимает участие.

Для того чтобы гарантировать права граждан по получению услуг, Закон РК «Об административных процедурах» устанавливает необходимость для государственных органов формировать стандарт по каждой государственной услуге и при оказании услуг руководствоваться требованиями стандарта.

Цель стандартизации государственных услуг заключается в достижении оптимального уровня упорядочения взаимоотношений государственной власти и общества (населения), обеспечивающего защиту прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, проживающих и осуществляющих деятельность на территории Республики

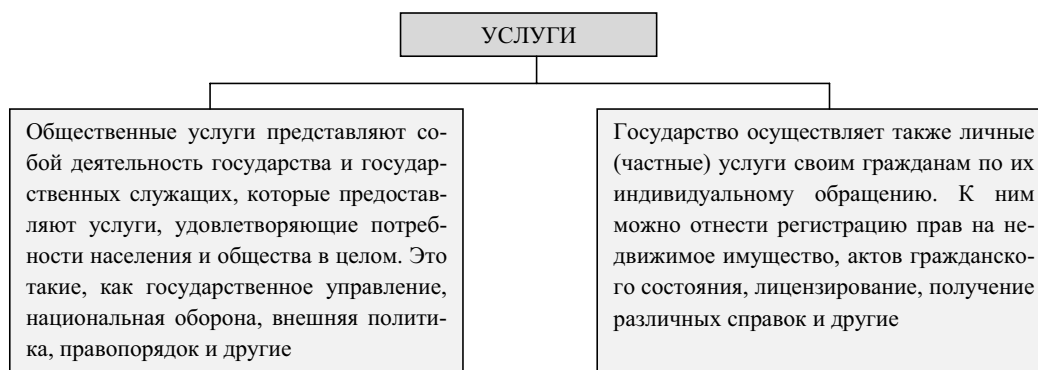


Рис. 1. Классификация услуг

Казахстан. Однако до настоящего времени имеются недостатки в их реализации на практике. Так, например, проведенные совместно с неправительственными организациями исследования выявили ряд нарушений по процедуре предоставления услуг, срокам их оказания, выяснилось, что имеющиеся стандарты и регламенты зачастую не соответствуют типовым требованиям. Очевидно, что для анализа текущей ситуации и выработки механизмов повышения качества услуг необходим постоянный внешний мониторинг, который должен на ежегодной основе выявлять уровень компетенции каждого государственного органа по широкому спектру вопросов: от достижения стратегических целей до эффективности использования бюджетных средств. По итогам оценки будут сделаны выводы о результативности государственных органов, приняты рекомендации по улучшению их деятельности.

Как показала многолетняя практика советского и современного администрирования, декларации в сфере качества услуг населению, книги жалоб, разборки на партийных собраниях малоэффективны. В этом контексте повышение качества государственных услуг — важный процесс, который зависит от мнения общественности, так как именно граждане Казахстана выступают главными оценщиками по пяти ключевым направлениям: «качество», «своевременность», «доступность», «процесс обжалования», «вежливость». Надо отметить, что качество и доступность государственных услуг продолжают вызывать серьезные нарекания со стороны потребителей.

Органом, уполномоченным проводить оценку в данной сфере, является Агентство по делам государственной службы РК. В 2010 году Агентством были опрошены респонденты по услугам, оказываемым двумя пилотными органами — акиматом Акмолинской области и Министерством труда и социальной защиты населения. Анализ собранных материалов свидетельствует, что местными исполнительными органами Акмолинской области оказывались 34 вида государственных услуг. Всего было оказано 122,4 тыс. услуг, в том числе 1,5 тыс. через ЦОНЫ. Среди них наиболее актуальны выдача актов на земельный участок (19,7%), назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет (14,4%), выдача справок о наличии личного подсобного хозяйства (13,8%), регистрация и постановка на учет безработных граждан (13%), регистрация детей дошкольного возраста (6,5%). В ходе опросов респонденты внесли предложения сократить сроки оказания услуг, улучшить разъяснительную работу, создать более благоприятные условия для получения услуг, а также увеличить численность работников, их оказывающих.

Что касается территориальных подразделений Министерства труда и социальной защиты, то количество потребителей превысило 1,7 млн. Наиболее востребованными услугами являются назначение пособий на рождение ребенка (32%), присвоение социального индивидуального кода (29%), назначение социальных выплат на случай социальных рисков: утраты трудоспособности, потери кормильца, потери работы (15%), назначение базовой пенсионной

выплаты (6%), назначение специальных государственных пособий (5,9%). Основные проблемные вопросы, с которыми сталкивается население: обустройство помещений (тесные и неудобные кабинеты, не способные принять большое количество посетителей), ограничение времени приема документов и другие.

Результаты исследования, проведенного отечественными и зарубежными экспертами, показывают, что значительная часть потребителей (40%) не удовлетворена сроками предоставления услуг, качеством, доступностью, стоимостью, вежливостью персонала. В настоящее время эксперты работают над итоговыми оценками деятельности государственных органов. На основании общего заключения будут даны рекомендации, которые позволят устранить существующие проблемы.

В конце 2010 года (ноябрь) все государственные органы были вовлечены в процесс оценки качества услуг и эффективности деятельности. К сожалению, данные по результатам оценочной деятельности не опубликованы в СМИ. Отсутствие оперативной обратной связи с государственными органами, зависимость услугополучателя от услугодателя приводят к нейтрализации любых мероприятий по достижению необходимого уровня оказания услуг. Внедрение административных регламентов деятельности органов исполнительной власти как процедур, которые создают препятствия к созданию ситуаций, когда возможно рентоориентированное поведение государственных служащих, позволит повысить эффективность государственного администрирования. Вероятно, появилась необходимость в общественном воздействии на процессы исполнения как актов и решений официальных органов, так и обращений граждан, открытости и доступности информации о решениях, влияющих на интересы граждан. Это говорит о возможности общественного контроля, который будет улучшаться по мере повышения статуса общественных объединений и развития их партнерских отношений с исполнительными органами в законодательных рамках.

Однако население в меньшей степени готово активно вмешиваться в ход решения государственных вопросов. Демократизация общества на практике не означает усиления политической и социальной функций государственных структур, это все-таки максимальная самостоятельность большинства субъектов государственного управления, самостоятельность в делах и активность населения, от которого зависит жизнедеятельность общества и его будущее.

В Казахстане за все прошедшие годы было сделано немало для развития сектора неправительственных организаций (НПО) и гражданского общества. И сегодня они готовы к участию в таких инициативах, как создание общественного мониторинга и стимулирование гражданского участия в стране. Пилотный проект по организации комитета общественного контроля реализуется во многих регионах. К ним можно отнести Павлодар, Астану, Кентау, Шымкент. Комитет общественного доверия создан также при маслихате Караганды. Данный комитет, по сути, организует взаимодействие представителей общественности с депутатами и государственными

органами. К сожалению, они натываются на непонимание со стороны государственных органов, потому что для нашего общества, для нашей гражданской культуры общественный мониторинг — инновация.

Общественный контроль — это осуществляемый гражданами, институтами гражданского общества (средствами массовой информации, политическими партиями, общественными объединениями, профсоюзами) комплекс различных мер по наблюдению и проверке деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, в целях принуждения власти к обеспечению соблюдения закона, ответственному и, как следствие, компетентному исполнению своих обязанностей. Мировой опыт учит, что общественный контроль выгоден как обществу, так и государственной власти. Действительно, он заставляет государство быть ответственным — обеспечивать работу закона, уважать и защищать права и свободы человека, а, следовательно, эффективно действовать на общее благо. Общественный контроль выгоден и самому государству, поскольку стимулирует его все время совершенствоваться.

Основная роль общественного контроля в оценке качества государственных услуг заключается в обеспечении обратной связи работы государственных органов. Это инструмент выявления целесообразности и потребности в тех или иных услугах, приемлемости способов их оказания. Только посредством общественного контроля государство сможет работать для общества и на результат.

Все это способствует созданию и развитию конкурентоспособной экономики, росту уровня жизни народа, формированию сильного гражданского общества, укреплению национальной безопасности, повышению качества человеческого капитала. В конечном счете страна становится сильной, эффективной и процветающей, что и отражает ее национальные интересы. Опрос, проведенный в 2010 году БРИФ и Xsights Research Companies, показывает, что каждый третий (30%) удовлетворен уровнем госуслуг, в то время как каждый пятый (22%) считает эти услуги неудовлетворительными. Жителей Астаны более других госуслуги устраивают (52%), а в Алматы неудовлетворительную

оценку государственным услугам ставит большее число опрошенных (31%) [4].

Здравоохранение — услуга, которой не удовлетворены больше всего респондентов: 55% неудовлетворенных, 15% эти услуги устраивают. Социальные услуги, снижение преступности и управление экономикой также являются сферами, нуждающимися в улучшении. В то же время респондентов, удовлетворенных внешней политикой и национальной безопасностью, больше, чем испытывающих беспокойство по этому поводу.

Каждая из государственных услуг по-разному влияет на удовлетворенность деятельностью правительства в целом. Хотя экономика является основным объектом беспокойства, тем не менее статистически образование — та сфера, которая оказывает самое сильное влияние на оценку работы правительства. По степени воздействия за образованием следуют социальные службы, здравоохранение и местная власть. Эти направления являются наиболее приоритетными для казахстанцев.

Процесс общественного контроля в Казахстане сталкивается со следующими проблемами:

- 1) затруднение доступа общественных объединений к необходимой информации;
- 2) формализация, создание видимости учета общественного мнения;
- 3) недостаточное, а порой и полное отсутствие обратного реагирования государственных органов на обращения граждан и общественных объединений.

В настоящее время сложность общественной оценки заключается в необходимости выработать такие механизмы, которые исключали бы влияние внутренней нестабильности, противоречий интересов различных слоев населения и случайностей социального выбора.

В фокусе внимания общественного контроля находится деятельность государственных органов или, что почти то же самое, проблемы, решением которых должны заниматься те или иные государственные органы.

Выгоды от общественного контроля получают прежде всего рядовые граждане. Общественный контроль отвечает на их ожидания: прекращения произвола в государственных (в частности,

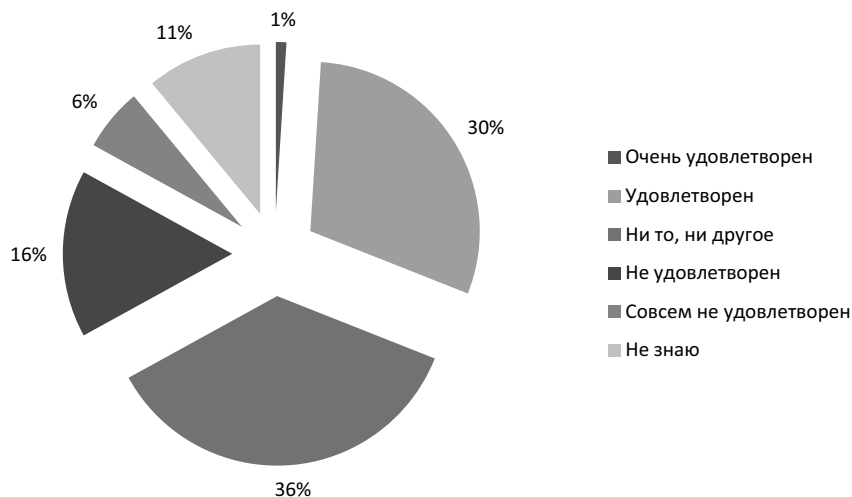


Рис. 2. Удовлетворенность государственными услугами [4]

Удовлетворенность по отраслям [4]

Отрасль	Удовлетворенность	Неудовлетворенность	Net satisfaction Ppt
Здравоохранение	15	56	-40
Социальная безопасность	7	21	-14
Снижение преступности / безопасность	7	20	-13
Управление экономикой страны	5	17	-12
Юстиция / Юридические службы	6	14	-8
Образование	21	27	-5
Транспорт	22	23	-1
Местное правительство	9	10	-1
Международные отношения	34	2	32
Национальная оборона	14	2	12

правоохранительных) органах, улучшения качества работы этих органов. Затем, уже во вторую очередь, пользу от общественного контроля получают сами государственные органы, работа которых становится более эффективной.

Общественный контроль может быть сведен в общем виде к двум составляющим — наблюдению за проблемой и активным действиям. Информирование при общественном контроле через средства массовой информации должно вестись осторожно и, как правило, только в случае, когда переговоры не улучшают ситуацию, — это ограничения, которые наработанный профессионализм накладывает на принцип публичности.

Принципиальность и публичность общественного контроля не имеют политического характера, политизированность воспринимается в данном случае как ненужная и даже вредная.

В отношениях с правоохранительными органами, структурами государственной власти активности общественного контроля считают допустимым, в зависимости от ситуации, как партнерство, так и противостояние. При этом практически все опрошенные уверены, что партнерские отношения лучше: в ходе сотрудничества легче найти адекватное решение, силы двух сторон складываются. Умение установить нормальные рабочие отношения, вести переговоры, цивилизованно отстаивать свою позицию считается одним из критериев профессионализма, а неумение — признаком слабости организации, в том числе и потому, что от конфликтов становится хуже прежде всего группам, интересы которых общественный контроль призван отстаивать (например, заключенным).

Результаты общественного контроля предлагается оценивать по улучшению ситуации в контролируемой сфере. Для оценки работы госорганов от лица общества контроль будет проводиться на конкурсной основе через социальный заказ.

Актуальным вопросом является обеспечение достоверности общественной оценки. Общественное мнение — это проявление общественного сознания, характеризующее отношение к тому или иному явлению отдельных социальных групп. Поэтому в выборке должны присутствовать представители всех слоев населения со всех регионов страны, различного возраста и рода занятий. Здесь особую роль играют

вопросы осведомленности граждан о полном перечне и стандартах государственных услуг. К примеру, в 2010 году провели исследование по оценке эффективности программных документов по решению проблем неблагополучных территорий Приаралья и бывшего Семипалатинского испытательного полигона. В результате социологического исследования выяснилось, что о существовании специальных программ по поддержке населения не знали 80% опрошенных из тех, кому предназначалась гарантированная государством помощь [4].

Уровень информированности о государственных услугах сильно различается в разных регионах; среди жителей центрального Казахстана (50%) значительно больше знающих (очень хорошо или достаточно) об услугах, предоставляемых государством, чем среди жителей восточных регионов (15%) [4].

Разрабатывать программы, выделять на их финансирование деньги и не довести информацию о работе до конечных потребителей, на мой взгляд, хуже, чем реализовывать мероприятия несоответствующего качества. Контроль со стороны общества может иметь место только в том случае, если оно знает, какие меры предпринимает государство и какого качества должны быть услуги.

В последнее время все чаще исходят инициативы от политических партий и общественных объединений о необходимости использования возможностей общественности в осуществлении контроля исполнительской дисциплины в государственных органах и организациях (по соблюдению и защите законных интересов субъектов общества). Участие партии «Нур Отан» в процессах реализации государственной жилищной программы не только выявило недостатки в работе местных исполнительных органов (в частности, речь идет о распределении жилья), но и позволило активизировать правоохранительные органы в принятии справедливых решений по фактам нарушений нормативных правовых актов.

Пришло время для определения перечня и видов оказываемых населению государственных услуг, которые успешно можно было бы делегировать общественным объединениям, это должно повысить эффективность государственного управления. До конца 2012 года 60% социально значимых услуг надо перевести в электронный формат, что приведет к экономии бюджетных средств.

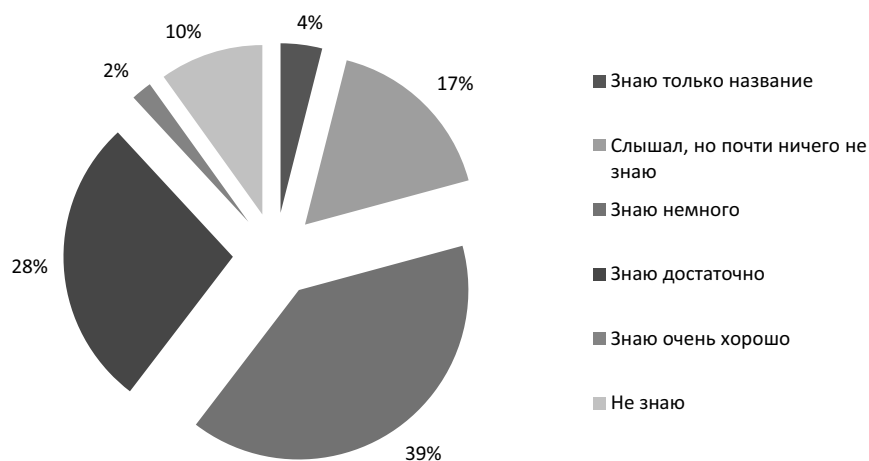


Рис. 3. Знание об услугах государства

Назрела необходимость введения административной ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязанностей государственными служащими в сфере государственных услуг. В Казахстане в комитете партийного контроля НДП «Нур Отан» инициировано создание Республиканского общественного совета по контролю и мониторингу качества и доступности государственных услуг и разрешительных документов [10]. Например, в партию поступали многочисленные обращения граждан с жалобами на качество и доступность государственных услуг в сфере образования, а также здравоохранения. Был создан «Общественный совет по защите прав пациентов» [7]. Его цель — реализация задач по защите прав пациентов и предупреждению коррупционных правонарушений в сфере здравоохранения.

Партийный контроль должен служить дополнительным каналом объективной информации по контролю качества государственных услуг.

При содействии Агентства Республики Казахстан по делам государственной службы, прокуратурой и НПО проведены проверки деятельности местных государственных органов по оказанию наиболее востребованных населением услуг:

- предоставление земельных участков;
- оформление актов на право частной собственности на земельный участок;
- выдача справок о земельных участках;
- постановка на учет и очередность граждан, нуждающихся в жилье;
- предоставление социального жилья;
- регистрация физических лиц (регистрация по месту жительства, выдача удостоверений личности, видов на жительство);

- выдача лицензий и других разрешительных документов;
- регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- назначение государственных пособий семьям, имеющим детей до 18 лет;
- назначение государственной адресной социальной помощи и др.

Изучение сложившейся практики по оказанию государственных услуг показало:

1) невнимательное отношение к обслуживанию населения со стороны руководителей государственных органов и учреждений (вопросы выполнения стандартов государственных услуг редко рассматриваются на собраниях трудовых коллективов, низка роль созданных дисциплинарных комиссий, в офисах государственных органов и учреждений отсутствуют стенды, разъясняющие права потребителей услуг);

2) недостаточно четкое распределение функциональных обязанностей сотрудников (отсутствие регламентации процедур оказания государственных услуг, дублирование) и отсутствие строгого спроса за их выполнение;

3) высокую текучесть кадров в ЦОНах, низкую мотивацию в повышении качества обслуживания населения.

В заключение хочется отметить, что в основе эффективной и результативной работы всегда была и есть ответственность. Если государственные органы чувствуют ответственность за оказание государственных услуг гражданам страны, то у общества должно быть понимание важности и ответственности за достоверную и объективную оценку работы государственных органов.

1. Закон Республики Казахстан от 27.11.2000 N 107-II «Об административных процедурах» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.pavlodar.com/zakon/?dok=00768&ogl=all>. Дата обращения: 02.10.2010.
2. Методика оценки эффективности деятельности центральных государственных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы по оказанию государственных услуг, утверждена совместным приказом Председателя Агентства РК по делам государственной службы от 27 декабря 2010 года № 02-01-02/233 и министра связи и информации Республики Казахстан от 27 декабря 2010 года № 362 [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=30916667](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30916667). Дата обращения: 11.10.2013.

3. Назарбаев Н. А. Новый Казахстан в новом мире: Послание Президента РК народу Казахстана // Казахстанская правда. 2007. 1 марта.
4. Общественный мониторинг как действенный механизм дальнейшего развития гражданского общества // Аналитический отчет «Оценка качества предоставления государственных услуг населению. Рейтинг административных барьеров. Методические рекомендации для пилотных органов». Алматы, 2010. 55 с.
5. Пенн Ч., Рузанов А. Государственные услуги в Казахстане: степень удовлетворенности и социальное самочувствие [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://brif.kz/useful/publication>. Дата обращения: 11.10.2013.
6. Постановление Правительства Республики Казахстан от 5 ноября 2010 года № 1166 «О внесении изменений и дополнений в постановление Правительства Республики Казахстан от 30 июня 2007 года № 558» [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=30848494](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30848494). Дата обращения: 15.10.2013.
7. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 8 февраля 2011 года № 70 «О создании общественного совета по защите прав пациентов» [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=30980304](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30980304). Дата обращения: 12.10.2013.
8. Социально-экономическая модернизация — главный вектор развития Казахстана // Послание Президента страны народу Казахстана от 27 января 2012 года [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://ulttykmuragat.kz/index.php/ru/poslanie-prezidenta-rk/359-poslanie-prezidenta-strany-narodu-kazakhstan-ot-27-yanvarya-2012-goda>. Дата обращения: 12.10.2013.
9. Указ Президента РК «О системе ежегодной оценки эффективности деятельности центральных и местных исполнительных органов областей, города республиканского значения, столицы» от 19 марта 2010 года [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=30599773](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30599773). Дата обращения: 08.10.2013.
10. Услуги государственных органов должны быть качественными и своевременными / Комитет партийного контроля НДП «Нур Отан» // Казинформ. 2009. 28 мая.
11. Цыремпилов Д. О. Общественные услуги в системе экономических отношений: дис. ... канд. экон. наук. Улан-Удэ, 2009. С. 16–32.

#### References

1. The Law of the Republic of Kazakhstan «On administrative procedures» of November 27, 2000, no. 107-II (In Russian). Available at: <http://www.pavlodar.com/zakon/?dok=00768&ogl=all> (accessed 02.10.2010).
2. The method to assess the effectiveness of the central government and local executive bodies in regions, cities with republican status, and capitals in terms of public service provision, was approved by the joint order of Chairperson of the Agency for Civil Service Affairs of the Republic of Kazakhstan of December 27, 2010, no. 02-01-05-02/233 and Minister of Communications and Information of the Republic of Kazakhstan of December 27, 2010, no. 362 (In Russian). Available at: [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=30916667](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30916667) (accessed 11.10.2013).
3. Nazarbaev N. A. Novyy Kazakhstan v novom mire: Poslanie Prezidenta RK narodu Kazakhstana [New Kazakhstan in a new world: the message of President of the Republic of Kazakhstan to the citizens of Kazakhstan]. Kazakhstanskaya Pravda — Kazakh Truth, 2007, no. 33 (in Kazakh). Available at: <http://www.enbek.gov.kz/taxonomy/term/208>.
4. Public monitoring as an effective mechanism for the further development of civil society. Analytical report «Public services quality assessment. Rating of administrative barriers. Guidelines for pilot bodies». Alamy, 2010, 55 p. (In Russian).
5. Penn, C., Ruzanov A. Gosudarstvennye uslugi v Kazakhstane: stepen' udovletvorennosti i sotsial'noe samochustvie [Public services in Kazakhstan: level of satisfaction and social well-being] (In Russian). Available at: <http://www.brif.kz/useful/publication5/SatisfactionPopulation.pdf> (accessed 11.10.2013).
6. The Resolution of the Government of the Republic of Kazakhstan «On amendments and additions to the Decree of the Government of the Republic of Kazakhstan of June 30, 2007, no. 558» (In Russian). Available at: [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=30848494](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30848494) (accessed 15.10.2013).
7. The Order of Minister of Health of the Republic of Kazakhstan «On establishment of the Public Council on protection of patients' rights» of February 8, 2011, no 70 (In Russian). Available at: [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=30980304](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30980304) (accessed 12.10.2013).
8. Sotsial'no-ekonomicheskaya modernizatsiya — glavnyy vector razvitiya Kazakhstana: poslanie Prezidenta Respubliki Kazakhstan narodu Kazakhstana [Social and economic modernization — the main direction of development of Kazakhstan: the message of President of the Republic of Kazakhstan to the citizens of Kazakhstan, January 27, 2012] (In Russian). Available at: <http://ulttykmuragat.kz/index.php/ru/poslanie-prezidenta-rk/359-poslanie-prezidenta-strany-narodu-kazakhstan-ot-27-yanvarya-2012-goda> (accessed 12.10.2013).
9. The Presidential Decree «On the system of annual performance evaluation of central and local executive bodies in regions, cities with republican status, capitals» of March 19, 2010 (In Russian). Available at: [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=30599773](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30599773) (accessed 08.10.2013).
10. Uslugi gosudarstvennykh organov dolzhny byt' kachestvennymi i svoevremennymi [Public services must be of high quality and timely] Kazinform, 2009, May 28, 2009 (In Russian). Available at: <http://www.inform.kz/rus/article/238549>.
11. Tsyrempilov D. P. Obschestvennye uslugi v sisteme ekonomicheskikh otnosheniy. Diss. kand. ekon. nauk [Public service in the system of economical relations. Cand. econ. sci. Diss.]. Ulan-Ude, 2009, pp. 16–32 (In Russian).

# ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ СТАТЕЙ для журнала «Ученые записки СПбГИПСР»

1. Материал, предлагаемый для публикации, должен быть оригинальным, не опубликованным ранее в других печатных изданиях. Объем статьи может составлять от 30 до 40 тыс. знаков с пробелами.

2. Автор представляет в электронном виде по электронному адресу редакции *nic@gipsr.ru*:

- текст статьи, оформленный в соответствии с требованиями;

- форму «описание статьи» (см. *www.psysocwork.ru*).

3. Требования к оформлению текста:

- рукопись должна быть представлена в виде файла формата *Word*;

- текст должен быть набран шрифтом *Times New Roman*, кеглем (высота букв) 12 pt, межстрочный интервал «полуторный»;

- поля: слева 2,5 см, справа 1,5 см, сверху 2 см, снизу 2 см;

- все страницы, за исключением титульного листа, должны быть пронумерованы;

- обозначениям единиц измерения различных величин, сокращениям типа «г.» (год) должен предшествовать знак неразрывного пробела (сочетание клавиш «*Ctrl*» + «*Shift*» + «-»). То же самое относится к набору инициалов и фамилий;

- после упоминания в тексте фамилий зарубежных ученых, исследователей и т. д. на русском языке в скобках приводится написание имени и фамилии латинскими буквами, если за этим не следует ссылка на работу зарубежного автора;

- при использовании в тексте кавычек применяются так называемые типографские кавычки (« »);

- все сокращения должны быть при первом употреблении полностью расшифрованы, за исключением общепринятых сокращений математических величин и терминов;

- все цитаты должны быть сверены и снабжены указаниями источника и страницы в квадратных скобках: [3, с. 67], где первая цифра — номер источника в списке литературы;

- информация о грантах и благодарностях приводится в виде сноски в конце первой страницы статьи.

4. Каждая статья должна содержать аннотацию размером не менее 600 печатных знаков с пробелами.

Аннотация и ключевые слова (не более 10) идут после названия статьи, до основного текста

5. Рисунки и графики должны быть построены с использованием средств *MS OFFICE*, пронумерованы и озаглавлены. Текст подписи помещается под рисунком. Во избежание деформации рисунков в процессе форматирования текста необходимо все части рисунков, выполненных с помощью объектной графики *MS OFFICE*, объединять функцией группировки в единый объект.

6. Таблицы и другие цифровые данные должны быть тщательно проверены и снабжены ссылками на источники. Таблицы приводятся в тексте статьи, номер и название указываются над таблицей.

7. Список литературы должен содержать библиографические сведения о всех публикациях, упоминаемых в статье, и не должен содержать указаний на работы, на которые в тексте нет ссылок.

8. Пронумерованный список литературы (в алфавитном порядке, сначала на русском, затем на иностранных языках) приводится в конце статьи на отдельной странице с обязательным указанием следующих данных:

- для книг — фамилия и инициалы автора (редактора), название книги, место издания (город), год издания, количество страниц;

- для журнальных статей — фамилия и инициалы автора, название статьи, название журнала, год издания, том, номер, выпуск, страницы (первая и последняя);

- при оформлении ссылок на электронные ресурсы необходимо указать автора, название работы, место размещения публикации (сайт), точный адрес Интернет-страницы, а также дату обращения. Требования к оформлению ссылок на интернет-ресурсы содержатся в ГОСТ Р 0.7.5-2008. Пример оформления: Официальные периодические издания: электрон. путеводитель / Рос. нац. б-ка. Центр правовой информации [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.nlr.ru/lawcenter/izd/index.html>. Дата обращения: 18.01.2007.

9. Плата с аспирантов за публикацию рукописей не взимается.

10. Статьи публикуются только при наличии положительной рецензии редакционно-издательского совета Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы.

---

## УЧЕНЫЕ ЗАПИСКИ

Санкт-Петербургского государственного института  
психологии и социальной работы  
2013 № 2 (20)

Верстка: Радченко Н. Корректурa: Баранникова М.

Адрес редакции: 199178, Санкт-Петербург, 12-я линия В.О., д. 13 литера «А», к. 504  
Гарнитура Таймс. Печать ризографическая. Формат 60×90 1/8. Печ. л. 12,5. Тираж 500 экз. Зак. № 71

Отпечатано в типографии «Русская коллекция СПб»  
Санкт-Петербург, 13-я линия В.О., д. 30, оф. 4. Тел./факс: (812) 327-49-46  
e-mail: [russian@collection.spb.ru](mailto:russian@collection.spb.ru)

# TERMS & CONDITIONS OF ARTICLE SUBMISSION TO THE SCIENTIFIC NOTES JOURNAL

1. Materials, submitted for publication, must be original, never published before. The volume of the article can constitute 30–40 thousand printed characters with spaces.

2. Following materials must be sent to the Editorial Board by e-mail ([nic@gipsr.ru](mailto:nic@gipsr.ru)):

- text of the article (complied with the requirements);

- «article description» form (available at: [www.psycwork.ru](http://www.psycwork.ru) in Russian);

3. Text requirements:

- typed in MS Office Word;

- font — Times New Roman, size — 12 pt, interline spacing — 1,5;

- margins: left — 2,5 cm., right — 1,5 cm., top — 2 cm., bottom — 2 cm.

- all pages, except the top page, must be numbered;

- use non-breaking space to prevent text breaks during the printing make-up when inserting units of measurements or abbreviations,. Same rule applies to initials and surnames;

- use double quotes (« »);

- abbreviations must be deciphered at first use, except for conventional abbreviations, mathematical variables and terms;

- all quotations must be verified and supported with source description and page number in square brackets [3, p. 67], where the first digit is a source number in references;

- information about research scholarships and acknowledgements must be given as a footnote at the end of the first page;

4. Each article must contain abstract of no less than 600 printed characters with spaces. Abstract and

keywords (no more than 10) are given after the title of the article, before the main text;

5. Pictures and figures must be constructed by means of MS Office, numbered and titled. Text is placed below the figure. To avoid the deformation of picture during formatting, all parts of pictures drawn using MS Office object graphics must be grouped into a single object.

6. Tables and other digital data must be carefully checked and supplemented with source links. Tables are inserted into the text. Number and title are placed above the table.

7. Reference list must contain bibliographic information about all publications mentioned in the article, and should not contain any works, which are not referenced in the text.

8. Reference list is given at the end of the article on a separate page in alphabetical order with obligatory indication of the following information:

- book — author's (editor's) surname and initials, title of the book, place where published (city), name of the publishing office, year when published, number of pages;

- journal article — author's surname and initials, title of the article, title of the journal, year when published, volume, number, edition, pages referenced (first and last);

- on-line newspaper article — author's surname and initials, title of the article;

9. Publications for Ph.D. students are free of charge.

10. All articles, submitted for publication, are reviewed by the Editorial Board of the St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work. Only positively reviewed articles are published.

---

## SCIENTIFIC NOTES JOURNAL of the St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work 2013 № 2 (20)

Page-proof: N. Radchenko. Proofreading: M. Barannikova

Editorial office: 199178 St. Petersburg 12th liniya V.O. 13 A, room 504  
Font Times. Risographic printing. Format 60x90 1/8. Print page 12,5. Circulation 500 copies.

Printed by «Russkaya kolektsiya SPb Publ.»  
St. Petersburg, 13th liniya V.O. 13, office 4. Tel./fax: (812) 327-49-46  
e-mail: [russian@collection.spb.ru](mailto:russian@collection.spb.ru)