**ТЕМА 3. КОГНІТИВНІ, РЕГУЛЯТИВНІ ТА КОМУНІКАТИВНІ ПРОЦЕСИ В СТРУКТУРІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

**ПЛАН**

1. Характеристика когнітивних процесів в структурі професійної діяльності (особлива роль мислення, пам’яті, сприйняття).
2. Характеристика регулятивних процесів (планування, прогнозування, антиципація, цілеукладання, прийняття рішень,
3. Процес прийняття управлінських рішень (структура процесу, “кільце управлінського рішення”).
4. Функції комунікації в професійній дільності (види ділової комунікації, конвенціальність професійного спілкування: ієрархічністьь, маніпуляції, ситуативність, рефлексія).

**ВОПРОС 1**

Психологическая и личностная структура субъекта такова.

* Во-первых, она включает три группы психических процессов: познавательные (ощущение, восприятие, представление, воображение, внимание, память, мышление), волевые и эмоциональные.
* Во-вторых, все психические процессы составляют в своей совокупности одну из трех областей общей структуры личности, включающей также и психические свойства личности, в том числе и ее способности. Психические свойства крайне многообразны и включают как черты личности, так и синтетические их проявления – характер, темперамент, направленности личности. Наряду с процессами и свойствами, существует еще один компонент – психические состояния.
* В-третьих, в качестве важной и самостоятельной выделяется базовая система личности, обозначаемая понятием мотивационная сфера личности. Она – источник побудительных сил поведения, динамическая основа для деятельности личности. Эти традиционные представления о структуре психической организации субъекта являются простой и удобной схемой для упорядочивания проблем, которые возникают при характеристике профессиональной деятельности.

Следует дополнить три традиционно выделяемые класса психических процессов (познавательные, волевые, эмоциональные) еще двумя – очень важными именно для профессиональной деятельности классами – регулятивными и коммуникативными.

Это тем более необходимо, что в современной психологии сложилось и становится все более **распространенным разделение психических процессов на три основные подсистемы – когнитивную, регулятивную и коммуникативную:**

* Первая включает процессы, обеспечивающие познание внешней среды, ориентировку в ней;
* вторая – процессы, направленные на построение, организацию и регуляцию деятельности и поведения;
* третья – процессы, обеспечивающие коммуникацию, взаимодействие между людьми.

Первым, исходным шагом раскрытия психологических особенностей субъекта профессиональной деятельности является рассмотрение закономерностей познавательных (когнитивных) процессов в ней.

Познавательные психические процессы направлены на прием, переработку и хранение информации, познание внешней среды, ориентировку в ней, поэтому их роль в жизни человека в целом и в любой профессиональной деятельности чрезвычайно важна.

Сфера этих процессов, их состав достаточно четко очерчены; это процессы ощущения, восприятия, представления, внимания, воображения, памяти, мышления.

**Когнитивные процессы в структуре профессиональной деятельности**

Трудовая деятельность требует активного участия всех психических функций человека. В психической регуляции трудовой деятельности проявляются все объективные закономерности и механизмы, присущие психике человека в целом. Вместе с тем, определенные стороны и механизмы доминируют в большей или меньшей степени. Их сочетание обуславливает специфику психологического обеспечения трудовой деятельности. Обратимся к характеристике основных психических процессов трудовой деятельности.

**СЕНСОРНО-ПЕРЦЕПТИВНАЯ СФЕРА**

Осуществляя трудовую деятельность, человек использует все возможности своей психической организации. Управление деятельностью человека обеспечивают функции ощущения и восприятия (сенсорика). Основной характеристикой сенсорики человека является общее свойство сензитивности. **Сензитивность** – это состояние повышенной чувствительности той или иной функции к определенного рода влияниям окружающей действительности. Сензитивность связана с типом нервной системы человека и одновременно является относительно устойчивой характеристикой личности. В силу его универсальности свойство сензитивности можно использовать как показательную диагностическую структуру эффективности трудового процесса.

Важной характеристикой сенсорных процессов, имеющей значение для профессиональной деятельности, является уровень чувствительности анализаторов. Для развития разных видов чувствительности в общей сенсорной организации человека характерна неравномерность. У одного и того же человека может быть повышена чувствительность в области пространственного различения или речевого слуха и одновременно понижена чувствительность цветового зрения или музыкального слуха. Эти особенности могут быть связаны с природным преобладанием одного из анализаторов или развитием его в профессиональной деятельности. Многочисленные исследования свидетельствуют о том, что эффективность решения сенсорных и перцептивных задач значительно повышается под влиянием профессионального опыта и специальной тренировки.

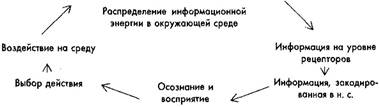
Вопрос изменения уровня чувствительности анализаторов и формирования сенсорных навыков очень сложен. Для того чтобы сформировался тот или иной сенсорный навык, необходимы достаточно низкие пороги чувствительности. Сенсорные навыки складываются из запаса сенсорных эталонов и овладения способами оперирования образами. **Сенсорный эталон** – система чувственных признаков, которая усваивается как образец восприятия объектов и их свойств. Основной механизм сенсорного навыка – сопоставление воспринимаемого сигнала и эталона.

Если чувствительности данного анализатора оказывается недостаточно, чтобы обеспечить требуемую эффективность деятельности, то результат достигается за счет механизма компенсации. **Компенсация** – это замещение слаборазвитых или отсутствующих функции другими психическими свойствами или их комбинацией для маскировки внутреннего дефекта и достижения эффективного результата деятельности. На уровне профессиональной деятельности компенсация выступает в форме взаимозамещения профессионально важных качеств.

В структуре сенсорной основы трудовой деятельности выделяют ведущий (или ведущие) и вспомогательные анализаторы. Через ведущий анализатор поступает основная информация о ходе трудового процесса. Ведущее положение анализаторы сохраняют или постоянно, или на отдельных этапах и операциях. Состав сенсорной основы трудовой деятельности может быть неизменным на протяжении всего трудового процесса, но может иметь место включение и выключение того или иного анализатора при переходе от операции к операции. По мере усложнения техники в ходе автоматизации требования к сенсорным свойствам профессионала повышаются и перерастают в требования высокой сенсорной культуры.

Исследования восприятия и ощущений занимают особое место в психологическом изучении различных профессий и в инженерной психологии. Перцептивные процессы лежат в основе формирования оперативных образов. Именно они обеспечивают сенсорную систему управления деятельностью. **Первичная информация, полученная с помощью ощущения, формируется в образы восприятия.**

**Восприятие** – психический процесс, порождающий чувственный субъективный образ объективного мира. Назначение системы восприятия в том, чтобы обеспечить достаточные условия для адаптивного поведения. Чтобы взаимодействовать с окружающей средой, летчику, оператору или шоферу нужно иметь возможность воспринимать состояние этой среды. Для этого нужна перцептивная информация. Отсюда следует, что в процессе труда восприятие следует рассматривать как компонент некоторой замкнутой системы управления с обратной связью (схема 5).



*Схема 5. Формирование образа восприятия*

Восприятие как основа приема информации характеризуется рядом свойств: целостностью, осмысленностью, константностью, избирательностью.

На основе этих свойств восприятия формируется перцептивный образ. Традиционно считается, что, чем точнее образ восприятия, тем лучше он обеспечивает регуляцию деятельности. Современные исследования свидетельствуют, что для выполнения действия иногда достаточно лишь приближенно оценить состояние окружающей среды. Если действие привело к нежелательным результатам, то можно выполнить следующий вариант, чтобы получить более точную информацию: выбрать более подходящее действие или сделать и то и другое. Иными словами, действия могут быть направлены: на непосредственное решение задачи; на управление данным процессом; на изменение состояния самого оператора.

**Основой восприятия является не анализ образов, а принятие решения, какую именно информацию взять для обработки и как ее обрабатывать**.

**Выделяют два основных механизма восприятия в трудовой деятельности:**

• компромисс между скоростью и точностью (КСТ). Существует закономерность: чем больше период ожидания до принятия решения, тем более точный дается ответ.

• механизм внимания. Имеется скрытая связь между тактикой распределения внимания, принятой наблюдателем, физическими свойствами средств отображения информации и механизмами зависимости восприятия от эффекта КТС.

**Чтобы обеспечить быстрое и точное восприятие требуются:**

• надлежащее представление физических сигналов;

• правильное распределение наблюдателем своего внимания;

• выбор подходящего критерия соотношения скорости и точности.

Основными детерминантами процесса восприятия в трудовой деятельности являются врожденные механизмы образования гештальтов, долговременные ожидания и установки (стереотипы), кратковременные ожидания и установки, внимание.

В целом, восприятие всегда сохраняет свое определяющее значение в трудовой деятельности, обеспечивая ее эффективность.

При восприятии сигналов из внешней среды и формировании оперативных образов устанавливаются связи между блоками информации. Со временем эти связи закрепляются в эталонные типовые схемы субъекта. Такая схема позволяет одномоментно воспринимать большой объем информации, так как выступает одной информационной единицей (гештальтом). Это оперативные единицы восприятия (чанки). Большое значение имеет проблема помехоустойчивости восприятия. При утрате части информации человек воспринимает дефектный сигнал как целостный образ восприятия. Этот механизм обеспечивает адекватную работу на фоне даже значительных помех.

**ВНИМАНИЕ**

При ограниченном времени работнику нередко приходится решать задачи восприятия, переработки информации и принятия решения практически одновременно. Это обеспечивается высокой концентрацией психической активности на задаче. Функцией, ответственной за такую концентрацию, является внимание. **Вниманием** называется сосредоточение и согласование психических функций субъекта в определенный момент времени на определенной деятельности.

Основной функцией внимания является отбор соответствующих потребностям личности воздействий внешней среды и игнорирование несущественных или конкурентных воздействий.

Внимание имеет непроизвольную (генетически более раннюю) и произвольную формы.

* Непроизвольное внимание характеризуется пассивным сосредоточением на объекте, который в силу собственных характеристик воздействует на субъекта.
* Произвольное внимание обеспечивает концентрацию активности за счет болевых усилий.

Внимание теснейшим образом связано с мотивацией. При мотивирующем характере самой цели может возникнуть так называемая постпроизвольная форма внимания, при которой сознательное активное сосредоточение на объекте не требует волевых усилий, а осуществляется автоматически.

Внимание, как никакая другая функция, зависит от условий деятельности. По мере развития техники требования этой функции возрастают.

**Внимание функционирует на двух уровнях: на уровне, где может изменяться сенсорная чувствительность, и на уровне принятия решения.**

**Внимание** можно определить также как умственное действие контроля, обслуживающее деятельность других психических функций.

Важнейшей характеристикой внимания является его избирательность. В определенный момент времени внимание сосредоточено лишь на ограниченном числе объектов. Селекция внимания осуществляется по принципу значимости объекта или ситуации для субъекта. Внимание концентрируется на объекте тем чаще, чем выше его субъективная значимость. В свою очередь, значимость обусловлена мотивационной силой и информационной насыщенностью объекта. Сосредоточение внимания на объекте прямо пропорционально его мотивационной силе и обратно пропорционально их информационному содержанию. В состоянии стресса проявляется тенденция фокусировать внимание на наиболее выраженных признаках. В этом случае именно они и становятся значимыми.

Механизмы внимания очень лабильны. Существует внутренний механизм управления усилением, с помощью которого при соответствующей концентрации внимания можно значительно усилить чувствительность к входному сигналу. Важнейший механизм в трудовой деятельности – механизм параллельной обработки, т. е. переработки нескольких сообщений одновременно. *Человек, как правило, может сосредоточиться лишь на 5–6 объектах одновременно, но в зависимости от типа высшей нервной деятельности и условий работы объем внимания может существенно увеличиться.* Доминирующий механизм в этом случае – зрительное внимание. Большое практическое значение имеет вопрос, на какое количество каких объектов может быть распределено внимание в том или ином процессе труда. Емкость внимания зависит от его избирательности в трудовой деятельности. Избирательность характеризуется способностью распределять ограниченный объем внимания по необходимости и удобным каналам информации (органам чувств) за оптимальное время.

**Какова наиболее выгодная последовательность переключения внимания с одного объекта на другой и каков оптимальный темп переключения?** В трудовой деятельности переключение внимания происходит всегда, когда перед работником возникает новая цель деятельности, или при переходе с одного действия к другому.

Ряд профессий требует высокой концентрации внимания. Чем меньше объектов в зоне внимания, тем выше его концентрация. Очень важным является правильное распределение внимания. При формировании стратегии распределения внимания учитывают два фактора: компромисс между скоростью и точностью; определение доминирующих объектов внимания.

**Внимание к стимулу привлекают следующие характеристики:**

• повышенная интенсивность;

• внезапные изменения;

• смещение в поле восприятия;

• эмоциональная значимость.

Внимание в наибольшей степени, чем другие функции, реагирует на состояния утомления, стресса, монотонии. При этих состояниях наблюдается прогрессирующее снижение активности внимания. Вместе с тем, высокая мотивация на деятельность оказывает мощное компенсирующее влияние на сохранность внимания даже в самых неблагоприятных условиях.

Правильная тренировка внимания в трудовой деятельности заключается в формировании оптимальных схем организации этого процесса в конкретных условиях. При изменении условий происходит перестройка системы организации внимания. С этой точки зрения обучение и переучивание той или иной деятельности заключается в усвоении работником новой системы организации внимания.

**ВООБРАЖЕНИЕ**

Осуществляя трудовую деятельность, человек должен постоянно прогнозировать возможные результаты и творчески перестраивать поведенческие модели для более эффективного приспособления к действительности. В основе творческого компонента лежит воображение. **Воображение** – это способность человека к созданию новых образов, не существовавших ранее.

Воображение основано на умении замечать свойства предметов, компоновать их в новые образы, перестраивать их композиционно, создавать принципиально новые образы под предполагаемые свойства. Воображение позволяет человеку мысленно отойти от действительности, представить ранее воспринимаемое в новых сочетаниях и связях, оживить его. Воображение обеспечивает предвосхищение результата деятельности.

**Воображение выполняет следующие необходимые для реализации деятельности функции:**

• создает образ-цель, т. е. предвосхищаемый результат деятельности;

• участвует в формировании программы поведения в ситуации неопределенности;

• обеспечивает виртуальную деятельность: продуцирует образы, заменяющие деятельность, личностно необходимую, но объективно невозможную;

• позволяет создавать образы объектов и ситуаций, которые непосредственно не воспринимались субъектом и даны в описании.

Для реализации указанных функций воображение располагает набором специфических механизмов.

**В основе воображения лежат функциональные и операциональные механизмы восприятия, памяти и мышления**. Основная роль мышления заключается в преобразовании памяти текущей ситуации в принципиально новую. Отражение действительности в этом случае происходит в новых, непривычных сочетаниях.

**Воображение бывает активным и пассивным.** Активное воображение имеет форму творческого или воссоздающего. Пассивное воображение выступает преднамеренным или непреднамеренным.

Активное воображение предполагает создание образов, воплощающихся в новых и ценных продуктах. Основной признак пассивного воображения выражается в создании образов, не претворяющихся в жизнь.

**Различают следующие механизмы создания образов воображения:**

• агглютинация обеспечивает создание образа воображения путем соединения деталей различных объектов, не соединимых в реальности. Так появляется сказочный кентавр с головой и грудью человека и туловищем и ногами лошади, такое понятие, как "визгливый бас" и т. п. В творческой деятельности механизм агглютинации используется для создания некоторых механизмов, например, сочетание судна и крыла самолета позволили создать судно на подводных крыльях;

• аналогия – механизм, сущность которого заключается в создании нового образа по сходству с уже имеющимся. Например, конструкторы нередко используют для создания новых машин идею анатомобиологической конструкции какого-либо животного. На аналогии, как механизме творческого воображения, основана целая наука – бионика. Бионика совершенствует конструкции технических систем на основе изучения живых. Например, цифровые и аналоговые машины по переработке информации содержат в своей основе модели психических способностей – памяти, мышления, восприятия;

• акцентировка обеспечивает формирование образов воображения. Ее суть в выделении, подчеркивании части, детали в предмете или ситуации. Классической иллюстрацией действия этого механизма является создание художником шаржа, карикатуры. Элемент смешного привносится за счет гипертрофированного, гротескного выделения элемента облика шаржируемого субъекта (большого носа, выпученных глаз, толстых губ и т. н.);

• типизация – наиболее сложный механизм формирования образа воображения, суть которого заключается в создании нового образа, типичного относительно какой-то категории. Механизм состоит в аналитичном разложении образа восприятия и конструировании путем синтеза на основе этого образа нового образа воображения.

**Воображение в трудовой деятельности обеспечивает психологическую основу творчества.**

При изучении творческой деятельности приемы творческого воображения объединяются с творческим мышлением. Творческое воображение характеризуется продуктивностью, при его активизации создаются принципиально новые образы, идеи, продукты. Воображение предвосхищает любую идею и изобретение, начиная от создания примитивной ложки и кончая космическим кораблем или компьютером.

Гораздо шире в трудовой деятельности используется создающее воображение. Осознание работником цели своей деятельности как потенциального желаемого результата обеспечивается именно воссоздающим воображением.

**Основным механизмом воображения является анализ – синтез.** Вначале человек анализирует информацию, распределяя ее по отдельным блокам (кирпичикам), а затем синтезирует ее в новые схемы, "склеивая" новые образы и идеи.

**Функционирование творческого воображения подчинено определенным этапам:**

1. Возникновение творческой идеи.

2. Сбор информации, концентрация знаний, прямо или косвенно относящихся к данной идее. Сбор недостающей информации.

3. Анализ и синтез материала, определение возможных вариантов решения, озарение.

4. Реализация идеи. Существуют более детальные схемы реализации творческого процесса для конкретных сфер деятельности: изобретательства, художественного творчества, науки.

**Функция воображения лежит в основе творческой инициативы. Инициатива** – это способность человека ставить новые проблемы и находить им оригинальное решение.

Инициатива связана с уровнем интеллектуальной активности работника. Выделяют три уровня интеллектуальной активности: стажульно-продуктивный, при котором работник не выходит за рамки найденного способа действия; эвристический, при котором работник может перестроить способ действия по собственной инициативе, но в пределах изначально поставленной задачи; креативный – самостоятельная, не стимулированная извне постановка задачи и нахождение ее решения. Последний уровень – наиболее творческий, и его психологическим ядром является воображение.

**ПАМЯТЬ И ПРЕДСТАВЛЕНИЕ**

Субъекту деятельности необходимо сохранять воспринятую информацию. Это происходит благодаря памяти. Память можно определить как процессы организации информации в целях предстоящей деятельности; как систему "присвоения" информации личностью, превращение ее в "свою".

В общем виде **память** – это система средств запоминания и воспроизведения хранящейся у человека информации. Средства запоминания – это мнемические способности, орудия реализации мнемических процессов.

Мнемические способности и хранящаяся у субъекта информация являются многоуровневыми образованиями. Проблема организации знаний, умений в памяти субъекта деятельности называется проблемой репрезентации информации в памяти человека. Экспериментально показано, что каждый человек помнит и признаки, и образы, и ассоциации, и слова, и понятия. Взаимодействие этих уровней, индивидуальные и типические характеристики этого процесса и составляют основные направления исследования проблемы репрезентации информации в памяти человека.

В основе мнемических способностей лежат природные механизмы запечатлевать информацию. Их называют функциональными механизмами. В процессе созревания мозга и социализации личности природные способности надстраиваются культурными механизмами, сущность которых заключается в обработке запоминаемой информации, например, с помощью группировки материала, сравнения, расположения его в ряд и т. д. Эти механизмы называются операционными. Операционные механизмы в процессе освоения деятельности достраиваются регулирующими механизмами, которые проявляются в умении человека управлять процессами запоминания, сохранения и воспроизведения информации.

В процессе реализации любой профессиональной деятельности соучаствуют разные механизмы: и природные, и культурные. Разная мера представленности в процессах познания тех или иных механизмов определяет участие различных видов памяти в процессе реализации деятельности.

**В деятельности человека, управляющего людьми, техникой, машинами или приборами, в той или иной мере проявляются все основные виды памяти.** В любой деятельности соучаствуют кратковременная память, оперативная и долговременная. Данные виды памяти различаются по времени хранения информации. Кратковременная память обеспечивает хранение поступившей информации в течение секунды или минуты, долговременная – в течение дня, месяца, года или всей жизни.

В кратковременной памяти хранится почти вся информация, поступившая в какой-то момент времени на органы чувств, но хранится она в таком виде недолго: всего несколько секунд. В дальнейшем информация преобразуется, анализируется, обрабатывается субъектом, такого рода память уже ближе к долговременной. Можно сказать, что кратковременная память – это фотография объектов, воздействующих на органы чувств.

Хорошая кратковременная намять повышает эффективность любой деятельности. Любая деятельность в экстремальных условиях предполагает наличие продуктивной кратковременной памяти.

Оперативная память представляет собой способность человека сохранять текущую информацию, необходимую для выполнения того или иного действия, длительность хранения определяется временем выполнения данного действия.

Долговременная память хранит информацию впрок для предстоящей деятельности. При переводе информации из кратковременной памяти в долговременную происходит ее дальнейшая обработка. Информация приобретает форму, в которой она может быть успешно присвоена субъектом деятельности. Соотношение между кратковременной, оперативной и долговременной видами памяти зависит от задач, решаемых субъектом данной деятельности, и от структуры самой деятельности. В одних случаях ведущее место принадлежит кратковременной памяти, в других – долговременной.

В инженерной психологии большое внимание уделяется оперативной памяти, так как она в значительной степени влияет на надежность и эффективность действий оператора. Существенную роль в оперативной памяти могут играть не только процессы запоминания информации, но и процессы ее сбрасывания, т. е. исключения информации из памяти.

Кратковременная память связана, прежде всего, с первичной ориентировкой в окружающей среде и поэтому направлена, главным образом, на фиксацию общего числа вновь появляющихся сигналов вне зависимости от их информационного содержания. Оперативная память направлена на сохранение текущей информации в рамках конкретной деятельности или конкретного действия. Долговременная память ориентирована на будущее, на сохранение индивидуального опыта личности.

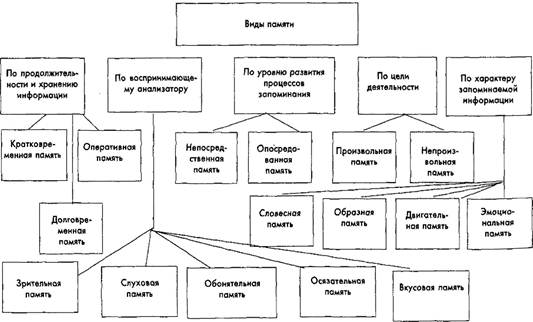
Субъект деятельности получает информацию благодаря разным органам чувств: зрению, слуху, обонянию, осязанию и вкусу. Соответственно выделяют: **зрительную, слуховую, обонятельную, осязательную и вкусовую память.** Соотношение перечисленных видов памяти в реальной деятельности зависит от характера деятельности и от индивидуальных особенностей работника, который будет опираться на наиболее развитый вид памяти.

Кроме того, в зависимости от характера запоминаемой информации можно выделить: **память на слова (словесная, или вербальная, память), память на образы (образная), память на движения (двигательная), память на эмоции, чувства, переживания (эмоциональная), а также память на расположение предметов в пространстве, на временны́е отрезки, на числа, фамилии, лица и т. д.**

Для анализа процессов профессионализации особое значение имеет деление памяти на **непосредственную и опосредованную** по критерию развитости процессов запоминания.

* Непосредственная память отличается слабой обработкой запоминаемого материала. В этих случаях субъект просто заучивает материал, многократно его повторяя, зазубривает или стремится запечатлеть информацию. Такого рода запоминание называется памятью без средств, т. е. без обработки запоминаемого материала.
* В тех случаях, когда человек ищет способы запоминания, осмысливает, анализирует, сравнивает материал и т. д., речь идет о принципиально ином, качественно более высоком запоминании – логическом, опосредованном, с помощью каких-либо средств.

Кроме указанных видов памяти, выделяют еще **непроизвольное и произвольное запоминание.** В тех случаях, когда запоминание управляется специальной установкой, говорят о произвольной памяти. Если же цель на запоминание отсутствовала, но субъект тем не менее сохранил информацию, то такая память называется непроизвольной.



В реальной деятельности разные виды памяти тесно переплетены и постоянно взаимодействуют.

**Результативную сторону памяти характеризуют процессы запоминания, сохранения, забывания, узнавания и воспроизведения.**

Запоминание. Характер запечатления, его сила, яркость и четкость зависят, с одной стороны, от особенностей воздействия отражаемых человеком предметов и явлений, а с другой – от характера запоминания и психологического состояния человека, т. е. от его активности.

Большу́ю роль при запоминании играет установка на определенный результат, например направленность на прочность запоминания. *Экспериментально доказано, что если перед человеком ставится задача запомнить материал на короткий срок или надолго, то во втором случае материал хранится более длительное время, чем в первом.*

Считается, что память сохраняет прошлый опыт. В действительности память обращена в будущее. Успешность запоминания в значительной степени зависит от характера планирования предстоящей деятельности, от умений субъекта прогнозировать, т. е. антиципировать возможные события. Эксперименты показывают, что объем и точность запоминания зависят не только от того, что человек совершил, но и от того, что он предполагает делать в будущем. Система ориентиров, т. е. совокупность наиболее принципиальных моментов для данного субъекта или данной деятельности, запоминается в первую очередь и служит канвой для эффективного запоминания. Таким образом, успешность запоминания зависит от того, как человек обрабатывает информацию (какие мнемические приемы использует) и как реализует этот процесс (каким образом планирует, контролирует, корректирует и оценивает свои действия).

**Сохранение и забывание** – противоположные процессы, характеризующие вероятность извлечения информации из памяти. О сохранении говорят в тех случаях, когда хотят подчеркнуть долговременное удержание воспринятой информации в скрытом состоянии. Эффективность сохранения зависит от уровня развития способов запоминания и проявляется через отсутствие забывания. Чем выше эффективность сохранения, тем меньше вероятность забывания.

**В психологии памяти выделяют четыре вида забывания:**

• потеря информации из-за того, что она не используется;

• потеря информации в результате интерференции (проактивной и ретроактивной);

• забывание, обусловленное переструктурированием информации;

• забывание, обусловленное внешней по отношению к памяти регуляцией (мотивами, эмоциями, личностными смыслами, состоянием Я-концепции личности).

Причиной первого вида забывания является "стирание следов" в первой системе. Второй вид обусловлен действием закона индукции нервных процессов (отрицательной индукцией, т. е. развитием процесса торможения под влиянием возбуждения). Причиной и первого, и второго видов забывания является слабость природных механизмов памяти.

Проактивная интерференция возникает как результат влияния предшествующей деятельности на последующую (информация, сохраненная во время деятельности, которая уже закончена, мешает запоминанию новой информации). Ретроактивная интерференция – это отрицательное влияние последующей деятельности на предстоящую (новая информация как бы подавляет старую).

Третий вид забывания характеризуется тем, что элементы заученной структуры стали позднее компонентами других функциональных систем и вследствие этого выпали из первоначальной структуры. Иначе говоря, забывание может произойти не столько потому, что связь А–В не повторялась, сколько потому, что за это время образовались связи А–С и В–Д, что привело к выходу элементов А и В из первичного функционального образования. Этот вид забывания можно рассматривать как конкретизацию процессов ретроактивного торможения. Его причиной является недоразвитость процессов обработки запоминаемой информации, т. е. операционных механизмов памяти.

Четвертый вид забывания выражается в том, что информация перемещается из сознания в бессознательные или неосознаваемые уровня психического отражения. Как правило, исключается (вытесняется) тот материал, который противоречит эмоциям, личностным смыслам, мотивам, Я-концепции личности (например, человек забывает то, что ему неприятно; то, что снижает его самооценку). Причиной четвертого вида забывания являются регулирующие механизмы памяти.

**Воспроизведение** – процессы извлечения информации из памяти, процессы восстановления и реконструкции ранее запомненного материала. В тех случаях, когда информация извлекается в образной форме, эти процессы называются представлением. Выделяют сознательное, неосознаваемое (относительно неосознаваемое) и бессознательное преобразование информации. На характер реконструкции информации могут оказывать влияние профессиональные знания субъекта, уровень развития и тип его интеллекта, возрастные, половые и этнопсихологические особенности. Принципиальным моментом, определяющим характер искажений оригинала, является цель деятельности, цель воспроизведения. Трансформация оригинала субъектом деятельности – это своего рода подгонка материала под себя.

**Узнавание –** процесс опознания воспринимаемого объекта как такового, который уже известен субъекту, но воспроизведение было затруднено. В основе узнавания лежат процессы сличения наличного восприятия со следами, хранившимися в памяти. Узнавание – это процесс взаимодействия восприятия и памяти.

**Результативную сторону памяти характеризуют следующие показатели:**

• производительность: количество заполненного и воспроизведенного материала (объем памяти); скорость запоминания и воспроизведения;

• качество памяти; точность запоминания и воспроизведения;

• надежность: прочность, вероятность быстрого и точного запоминания и воспроизведения.

Эффективность памяти, т. е. выраженность указанных показателей, предопределяют следующие факторы.

**Характер запоминаемого материала: объем; структурированность; новизна и привычность; однородность и неоднородность.**

Если число запоминаемых элементов превышает объем восприятия (7 ± 2 единицы), то число проб, необходимых для научения, резко возрастает. Из этого следует, что количество материала, с которым работает субъект, не должно превышать верхней границы – 9 единиц. В противном случает резко возрастает количество ошибочных действий работника. Хорошо структурированный материал (в котором отчетливо представлены элементы и связи между ними: главное и второстепенное, актуальное и менее актуальное) запоминается и воспроизводится быстрее, полнее и точнее. Если материал расположен в ряд, то прочнее запоминается информация, находящаяся в начале и конце ряда.

Если в заучиваемом ряду разнородные элементы перемежаются с большим количеством однородных, то разнородные элементы сохраняются в памяти лучше, чем однородные.

Кроме того, любое новое слово (новая информация), появившееся среди привычной информации, запоминается быстрее, точнее и надежнее. Тот же самый эффект распространяется и на привычную информацию, если она окружена непонятным материалом. В этом случае вероятность запоминания и воспроизведения привычной информации резко возрастает.

Связи запоминаемого материала с мотивами, личностными смыслами, эмоциями, Я-концепцией субъекта деятельности, а также с возрастными, половыми, профессиональными и этнопсихологическими особенностями человека. Информация, затрагивающая актуальное состояние мотивационной сферы личности, имеющая личностный смысл, запоминается полнее и надежнее. Эмоционально окрашенный материал (вызывающий положительные или отрицательные эмоции) запоминается и воспроизводится быстрее, полнее и надежнее.

Характер взаимодействия субъекта деятельности с материалом. Чем значительнее степень взаимодействия человека с той или иной информацией, тем выше вероятность точного и полного запоминания и воспроизведения ее. Экспериментально показано, что профессионал помнит не только результаты деятельности, но и этапы, особенности, нюансы того или иного процесса. Эта закономерность распространяется практически на любые виды деятельности.

Наибольшую сохранность в памяти приобретают прерванные (незавершенные) действия.

**ПРОЦЕССЫ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ**

**Представление** – это процесс оперирования вторичными образами, т. е. образами предметов и явлений без наглядной основы. Представление – это образ предмета, основанный на прошлом восприятии и сохранении его. Представления носят, как правило, обобщенный характер благодаря процессам преобразования воспринимаемой и запоминаемой информации. Вместе с тем, представления можно классифицировать по модальностям, ибо, несмотря на обобщенность, они сохраняют чувственно-предметный характер. **Выделяют: обонятельные, зрительные, слуховые, тактильные и вкусовые представления.**

**В зависимости от содержания отражаемой реальности выделяют пространственные и временны́е представления**.

**Образы представления** – это сложные, многоуровневые образования. В них отражаются не только различные модальные характеристики объекта (форма, величина, пространственные соотношения, временны́е соотношения и т. д.), но и способы их мысленных (практических) преобразований. Образы представлений имеют свою структуру. Структура вторичных образов динамична.

Структура образа представления зависит не только от физических свойств воздействующих объектов, но и от того, насколько у субъекта сформированы соответствующие задаче перцептивные действия, позволяющие выделить в объекте, его восприятии наиболее информативное содержание, идентифицировать, опознать и обнаружить отдельные свойства и признаки:

• эффективна ли намять, функциональные и оперативные механизмы мнемических способностей, позволяющие субъекту извлечь из памяти хранящийся образ;

• сформированы ли действия оперирования вторичными образами, т. е. операционные механизмы представлений;

• какое значение имеют для субъекта те или иные свойства воспринимаемого объекта, какую сигнальную функцию они реализуют в данной деятельности.

В образе фиксируются именно те свойства и отношения, которые необходимы для осуществления конкретной деятельности. В связи с этим, в науке появилось понятие оперативного образа. В содержание оперативного образа входят те свойства объекта, которые обеспечивают эффективное познание объекта и управление им. В качестве таких свойств могут выступать особенности конструкции объектов, технологические характеристики, параметры их функционирования, признаки динамических состояний. Мысленное оперирование этими отношениями составляет, например, основное содержание работы оператора в условиях различных управляющих систем. Важным моментом в осуществлении этой деятельности является оперирование пространственными свойствами и отношениями, поскольку различные сигналы – коды – распределяются в виде пространственной схемы. Таким образом, в реальной деятельности образы представлений, соучаствуя с перцептивными образами, формируют оперативные образы, от подвижности, гибкости и динамичности которых зависит продуктивность деятельности.

Уровень развития представлений оказывает значительное влияние на характер профессионализации человека. Эталоны правильности выполнения действий, критерии точности операций, показатели размеров, форм, сочетания цветов и прочие характеристики хранятся, в основном, на уровне вторичных образов, т. е. на уровне представлений. Это связано с их обобщенностью и большей содержательной наглядностью, нежели образы восприятия. В представлениях профессионала отражаются наиболее существенные признаки операций и действий, которые он, как субъект деятельности, выделил самостоятельно, т. е. ощутил, воспринял, проанализировал и сохранил.

Указанные признаки профессионализма проявляются не только благодаря наблюдательности работника, но и в связи с уровнем сформированности эталонов эффективности и качества данной деятельности, которые хранятся в виде вторичных образов, т. е. в виде представлений. В процессе освоения деятельности образы представлений совершенствуются по степени яркости, полноты, устойчивости и отчетливости. Особо следует отметить, что образы представлений помогают субъекту настраиваться на результат, предвидеть его показатели, предвосхищать его. Для того чтобы процессы сличения результатов выполняемой деятельности с эталонами были успешными, субъект должен быть способен оперировать (мысленно манипулировать) вторичными образами: поворачивать, переворачивать, разъединять и соединять и т. д. Эти способности можно совершенствовать с помощью различных программ по тренировке и развитию представлений.

**МЫШЛЕНИЕ В ПРАКТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Практическое мышление не является особым самостоятельным познавательным процессом. Вместе с тем, подчиняясь большинству закономерностей, свойственных мышлению в целом как общему психологическому процессу, оно приобретает ряд специфических черт, обусловленных особенностями практической деятельности. Наличие этих черт определяется тем, что основная задача мышления в практической деятельности – это не познание как таковое, а изменение, преобразование действительности. Специфика практического мышления, не отменяя наличия у него познавательной мотивации, переводит ее в разряд вторичной по отношению к преобразовательной мотивации. Данное обстоятельство, представляя собой интегральную особенность мышления в практической деятельности, обусловливает ряд более частных его характеристик.

Обозначим **этапы функционирования практического мышления**: возникновение проблемной ситуации, формулирование задачи как результат изучения проблемной ситуации, решение задачи (выработка решения), реализация решения. В реальной ситуации практической деятельности названные этапы могут частично меняться местами и пересекаться друг с другом.

Проблемная ситуация рассматривается как момент в деятельности профессионала, когда эта деятельность не может продолжаться дальше с помощью старых средств и способов. Такая ситуация требует создания некого нового продукта, что и является сутью мышления как процесса.

Выделение проблемной ситуации – наиболее важный и сложный момент процесса профессионального мышления.

Формулирование мыслительной задачи. Название этого этапа в значительной мере условно. Профессионал не формулирует решаемую задачу. Сущность рассматриваемого этапа – сбор информации, конкретизирующей проблемную ситуацию. Исследователи практического мышления отмечают необходимость учета в ходе решения задачи очень широкого круга сведений.

Реализация решения в некоторой степени начинается еще до его выработки, так как направленность на реализацию представляет собой важнейшее свойство практического мышления. Выработка и реализация решения в практической деятельности немыслимы без учета последствий, которые может повлечь за собой претворение решения в жизнь. Поэтому практическому мышлению присуща такая особенность, как **прогностичность** – способность предвидеть ближайшие и отдаленные перспективы развития ситуации, в том числе и под влиянием предпринимаемых профессионалом действий.

На этапах развития проблемной ситуации и решения задачи функционирует особая операция, свойственная лишь мышлению в практической деятельности и называемая оцениванием**. Оценивание** – это своеобразное приблизительное измерение различных параметров ситуации с целью определения возможностей воздействия на нее.

С помощью операции оценивания происходит и определение реализуемости решения. Оцениванию подлежит не одна из сторон ситуации – возможности субъекта решения или свойства объекта, – а взаимодействующая система субъект-объект или субъект-субъект.

**ВОПРОС 2**

**РЕГУЛЯТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ В СТРУКТУРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Объективная необходимость регулятивных процессов связана с тем, что наличия только когнитивных процессов недостаточно для организации целостной деятельности. Все когнитивные процессы по своей основной функции, исходной ориентации направлены, прежде всего, на познание, на ориентировку в среде, на переработку информации (что отражено в их обобщающем названии). На основе результатов обработки информации осуществляется организация деятельности. Однако организация деятельности, ее построение и реализация – очень сложная и вполне самостоятельная задача. Поэтому она требует специальных средств ее решения, специальных психических процессов, направленных на это. В особой мере это относится к субъект-субъектным видам деятельности, поскольку именно они характеризуются наибольшей степенью сложности. Деятельность не может реализовываться автоматически, не будучи снабженной специальными психическими процессами, обеспечивающими ее регуляцию.

Состав этого класса процессов определяется задачами, которые необходимо решать при построении деятельности. Любая деятельность направлена на достижение определенной цели, однако это возможно лишь в том случае, если сама цель будет сформулирована человеком, т. е. будет реализован специальный и очень сложный процесс целеобразования. Любая деятельность немыслима без плана, что требует реализации другого, также очень сложного, специального процесса – **планирования.**

Процесс прогнозирования во многом сходен с процессом антиципации предвосхищения будущих событий. По ходу деятельности постоянно возникают проблемные ситуации, задачи, условия неопределенности, которые объективно требуют от человека решения – выбора. Тем самым появляется необходимость в еще одном деятельностном процессе – **процессе принятия решения.** Постоянно возникает также и необходимость в контроле промежуточных и конечных результатов деятельности, а также самого ее хода, что предполагает необходимость подключения другого деятельностного процесса – **самоконтроля**. Построение деятельности требует также процессов самопрограммирования своих действий и процессов внесения корректив в ход деятельности – **процессов коррекции.**

По механизмам реализации регулятивные процессы выступают как собственно психические образования, им присущи все те основные свойства, которыми характеризуются иные классы психических процессов – идеальность, целенаправленность, субъективность, предметность.

Синтетичность состава регулятивных процессов: любой процесс является комплексным и формируется на базе синтеза всех иных типов психических процессов – когнитивных, эмоциональных, волевых, мотивационных.

**Синтетичность состава регулятивных процессов** – характернейшая их черта, в силу чего их еще обозначают понятием интегральных процессов психической регуляции деятельности. Они образуют второй основной класс процессов (наряду с когнитивными) – класс регулятивных, или интегральных, процессов.

**Исходная ориентировка** каждого регулятивного процесса направлена на организацию деятельности и – более конкретно – на обеспечение какой-либо одной из базовых функций по ее организации (выработку целей, принятие решений, составление плана и др.).

**Интегральные процессы** – связующее звено, мост от когнитивных процессов к исполнительским действиям.

**Соотнесенность каждого интегрального процесса с определенным этапом организации деятельности.**

**Начальный этап предполагает реализацию процесса целеобразования, затем его сменяет процесс прогнозирования; далее наиболее развернутыми становятся процессы принятия решения, планирования, самоконтроля, а завершающие этапы требуют максимальной включенности процессов оценки результатов и их коррекции**.

Следовательно, тот или иной интегральный процесс – это одновременно и определенный этап организации деятельности. Поэтому их совокупность образует целостный цикл организации деятельности – от формирования цели до коррекции полученных результатов.

У каждого регулятивного процесса существует специфический операционный состав средств, через которые он осуществляется. Наличие у того или иного психического процесса собственного и специфического для него операционного состава – это его важнейший признак. На его основе тот или иной процесс выделяется как особый и самостоятельный.

**Регулятивные процессы тесно связаны с некоторыми важнейшими личностными качествами.**

Наряду с общими особенностями, каждому регулятивному, интегральному процессу присущи и свои собственные – специфические особенности. Они определяют своеобразие каждого регулятивного процесса.

Так, **процесс целеобразования** – это процесс формирования цели деятельности и ее конкретизации на подцели отдельных действий.

**Цель** является идеальной формой будущих результатов и рассматривается в качестве системообразующего фактора деятельности.

На основе соотнесения цели деятельности и мотивационной сферы формируется важнейшее психологическое образование – личностный смысл деятельности.

В любой своей форме цель складывается до начала деятельности, а затем удерживается памятью в процессе деятельности, регулирует и направляет ее.

**Идеальный образ** – представление будущего результата – является важнейшим регулятором деятельности.

Важным свойством целей является то, что в своей деятельности субъект преследует обычно не одну, а множество различных целей. В связи с этим, возникает необходимость соорганизации различных целей. Упорядочивание целей происходит по их объективной и субъективной значимости – приоритетности. Общая и конкретные цели выстраиваются в определенную иерархию, образуя "дерево целей", в котором они увязаны и взаимосогласованы.

**Иерархичность системы целей** – важное условие придания целостности, организованности всей деятельности, поведению.

Ключевым моментом целеобразования является механизм возникновения – порождения целей. Его обозначают как механизм генерации субъективных целей.

**Процессы прогнозирования и антиципации позволяют заглядывать в будущее, отражать в сознании то, чего еще реально нет, но что с большой вероятностью должно произойти**. Эта прогностическая информация учитывается при организации деятельности, позволяет заблаговременно предусмотреть возможные события и тем самым значительно уменьшить неопределенность среды.

Процессы прогнозирования и антиципации, как и все другие интегральные процессы, развертываются в разных формах, отличающихся мерой сложности и содержанием. Это может быть и текущее прогнозирование, включенное в выполнение каких-либо иных действий и задач; и специальные, осознаваемые и произвольно регулируемые субъектом действия по реализации прогноза; наконец, и самостоятельная деятельность, связанная с выполнением функций стратегического планирования и прогнозирования в управлении, причем, в последнем случае она может реализовываться не только в индивидуальной, но и в совместной, коллективной форме.

Процессы прогнозирования и антиципации имеют уровневое строение, т. е. могут реализовываться на качественно разных уровнях сложности, с использованием различных психических процессов и механизмов.

**ВОПРОС 3**

Особую значимость для организации любой деятельности имеет **процесс принятия решения** (ПР). Если все иные процессы оказывают более или менее сильное влияние на деятельность, то **процессы ПР – по самому́ смыслу данного понятия – оказывают на нее именно решающее, определяющее влияние**.

**Процесс ПР** в профессиональной деятельности определяется как любой выбор одного из альтернативных способов выхода из ситуаций неопределенности и его реализации в исполнительских действиях субъекта.

Необходимость в процессах ПР возникает под влиянием многочисленных факторов как внешнего, так и внутреннего планов. Наиболее важными среди них считаются факторы неопределенности, сложности и динамичности среды принятия решения.

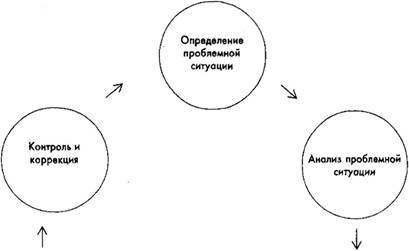
**Под неопределенностью** понимается недостаточность релевантной информации для выбора альтернатив. Релевантная информация – та, которая адекватна содержанию возникающих проблемных ситуаций, характеризует их содержание и необходима для выработки обоснованного решения. **Под сложностью** среды принятия решения понимается очень большое количество факторов, которые необходимо учитывать в процессе ПР, а также их тесная взаимосвязь и взаимовлияние друг на друга. **Динамичность среды принятия решения** – постоянная и высокая степень изменчивости внешних и внутренних условий деятельности.

**Важной и общей для всех типов процессов ПР особенностью является наличие у них так называемой инвариантной (формальной) структуры основных компонентов. Она включает информационную основу, правила, критерии, альтернативы, способы, гипотезы.**

**Информационная основа** – это вся совокупность данных, па основе которых осуществляется выработка и принятие решения. **Правила решения** представляют собой различные требования, нормативные предписания, условия и ограничения, которые необходимо учитывать в процессе его выработки и которые поэтому выступают в качестве основных регуляторов данного процесса. **Критерий является** своеобразной формой конкретизации в решении общей цели деятельности и наиболее важным фактором, который должен быть обеспечен в результате решения. **Способы** – это конкретные процедуры, тактики подготовки и принятие решения. **Альтернативами** обозначаются любые субъективно различаемые варианты выхода из проблемной ситуации, независимо от того, сформулированы они самим субъектом или заданы ему извне.

Характерной психологической особенностью процессов ПР является наличие у них закономерной последовательности основных этапов развертывания. **Она обозначается понятием процессуального инварианта выработки и принятия решения**. Он включает следующие основные этапы:

1. Определение проблемной ситуации, требующей выхода из нее посредством реализации процесса ПР, предполагает диагностику – выявление ситуации как таковой, определение ее зоны; установление взаимосвязей с другими сторонами деятельности; характеристику особенностей ее содержания, выявление ее ключевых противоречий и постановку целей предполагаемого решения в ней. Дается ответ на три исходных вопроса: Что имеем? Чего необходимо достичь? В чем трудности перехода от наличного к желаемому?
2. Анализ содержания проблемной ситуации, включающий три основных аспекта: 1) информационный анализ ситуации с целью уменьшения (редукции) ее неопределенности и приведения к виду, более доступному для контроля над ней; важным при этом является поиск и обнаружение скрытых – имплицитных параметров ситуации; 2) определение основных ограничивающих факторов, которые обычно и порождают проблему, требующую принятия решения; 3) формулировка основных требований к решению – его критериев, которые будут положены в основу выбора одного из нескольких альтернативных вариантов.
3. Формулировка альтернатив включает поиск, выявление, а также генерацию новых, т. е. не заданных нормативно, возможных выходов из проблемной ситуации.
4. На этапе оценки альтернатив по системе сформулированных критериев и в соответствии с основными целями деятельности проводится многоаспектное рассмотрение преимуществ и недостатков каждого альтернативного варианта. Они рассматриваются и в прогностическом плане – с учетом параметра динамичности среды. Данный этап обозначается также как фаза взвешивания альтернатив.
5. Выбор альтернативы является основным этапом во всей структуре нормативного процесса ПР, поскольку на нем делается ключевой (а часто – необратимый) шаг – осуществляется собственно принятие решения. Основным нормативным принципом данного этапа является постулат максимизации: **следует выбирать ту альтернативу, которая имеет наибольшую интегральную полезность, т. е. ту, которая максимизирует возможные выигрыши и одновременно минимизирует ожидаемые проигрыши, убытки.**
6. После выбора альтернативы необходима разработка определенных способов, направленных на ее осуществление. Обычно на этапе реализации принятого решения альтернатива, принятая в результате решения, подвергается дополнительной конкретизации и приведению к виду, допускающему наиболее эффективную реализацию.
7. Контроль исполнения, оценка эффективности и коррекция решения. Любое решение предполагает необходимость обратной связи о его результатах. Лишь в этом случае деятельность может быть эффективной и результативной, появляется возможность извлечения и накопления опыта профессиональных решений. Оценка и коррекция осуществляются путем сличения полученных результатов с теми, которые были сформулированы в качестве ожидаемых на первом этапе – этапе оценки исходной проблемной ситуации.



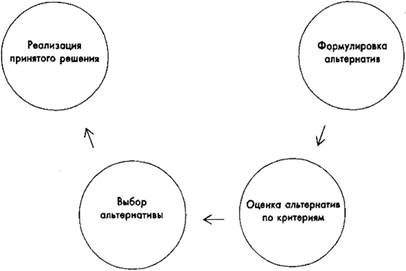


Схема 7. Решенческое кольцо

**К результативной стороне процессов ПР в профессиональной деятельности представляют ряд основных требований.**

**Эффективность решения**: принятая альтернатива должна обеспечивать конструктивное преодоление проблемной ситуации и быть наилучшей среди всех потенциально возможных; только при соблюдении этого эффективность профессиональной деятельности в целом может быть максимизирована.

**Обоснованность решения**: принятая альтернатива должна не только адекватно отражать особенности реальной ситуации и показывать конкретные пути ее преодоления, но отвечать постулату рациональности – иметь объективные основания своей истинности и (или) приемлемости.

**Своевременность решения**: не существует абсолютно правильных решений, поскольку все они обретают это свойство лишь в соотнесении с конкретными, складывающимися в тот или иной период времени ситуациями, которые динамично и достаточно быстро сменяют друг друга. Поэтому хорошее само по себе решение может быть ошибочным просто в силу несвоевременности его принятия – либо запаздывания, либо неоправданного забегания вперед.

**Реализуемость (выполнимость) решения**.

**Конкретность решения:** хорошее решение дает не только общее – принципиальное разрешение проблемной ситуации, но и включает план – конкретные способы его реализации и их последовательность. Это является одновременно и важной предпосылкой для эффективной реализации последующего контроля за результатами решения.

Характерной особенностью процессов ПР в профессиональной деятельности является огромное разнообразие, многочисленность их конкретных видов, типов, форм и т. д. Эта особенность обозначается термином полиморфизма процессов ПР.

**ВИДЫ ПР**

Так, выделяются запрограммированные (стандартные) и незапрограммированные (нестандартные, нештатные) решения; хорошо структурированные и плохо структурированные решения; детерминистские и вероятностные процессы ПР; интуитивные, рациональные и эмоциональные решения; индивидуальные и групповые (коллективные) решения; управленческие и исполнительские решения и др. По признаку инновационности могут выделяться также рутинные, селективные, адаптивные и инновационные решения. По функциям, выполняемым процессами ПР в деятельности, их разделяют на целевые, прогностические, плановые, мотивирующие, контрольные, организационные, коррекционные, производственно-технологические и др.

Важное место в структуре деятельности занимают и такие регулятивные процессы, как процесс планирования, а также связанный с ним процесс программирования.

**План** – это своеобразный мост от принятия решения об общих целях деятельности и ее основных требований к конкретной программе их реализации. Следовательно, основная функция планирования – это пространственно-временное упорядочивание деятельности, выработка общих ориентиров деятельности и конкретных средств реализации ее целей и подцелей.

План в начале его разработки определяет не столько конкретную жесткую последовательность действий, сколько их общую структуру, т. е. то, что и как должно быть реализовано.

**Программа же деятельности** – это уже выстроенная вдоль оси времени конкретная цепь действий, их алгоритм. **Программа отличается от плана тем, что она имеет одномерную, а не иерархическую структуру, поэтому существует положение, согласно которому, процесс программирования есть не что иное, как завершающий этап процесса планирования. Сама же программа есть окончательный результат – продукт процесса планирования.**

Значимую и специфическую роль в структуре деятельности играет процесс самоконтроля. Благодаря этому регулятивному процессу деятельность обретает свойства саморегулируемости, адаптивности по отношению к изменениям внешних и (особенно) внутренних условий ее выполнения. Формы и виды самоконтроля принято классифицировать по четырем основным принципам: временно́му, модальностному, структурному и принципу произвольности.

**Коррекция как процесс организации деятельности наиболее специфична среди регулятивных процессов.** Во-первых, она завершает, замыкает собой общий цикл построения и реализации деятельности, а также каждого отдельного ее этапа.

Во-вторых, коррекция, являясь завершающим этапом одного деятельностного цикла, позволяет перейти к началу другого цикла или же показывает направления изменения первого цикла и требует возврата к его повторному осуществлению

В-третьих, на основе процессов коррекции и через эти процессы происходит самообучение субъекта, расширение и обогащение его профессионального опыта, повышение общего уровня компетентности.

**ВОПРОС 4**

Большая роль в организации профессиональной деятельности принадлежит коммуникативным процессам, что связано с самой организацией многих видов профессиональной деятельности – их субъект-субъектным характером, предполагающим необходимость постоянных контактов между работниками.

Психология коммуникаций, особенно психология речевого поведения, – это очень обширная, самостоятельная область общей и прикладной психологии.

**Ведущую роль в реализации профессиональных коммуникаций играет система специфических коммуникативных процессов** (а также связанных с ними явлений и свойств личности). **Основными среди них являются эмпатия, идентификация, аттракция, аффилиации, фасцинация и коммуникативная рефлексия.** Все они интегрируются в так называемое профессиональное общение, синтезирующее три основных компонента профессиональной компетентности – коммуникативные процессы, коммуникативные способности и коммуникативные явления (а также коммуникативную компетентность как обобщенную личностную характеристику).

**Коммуникация** представляет собой обмен информацией между людьми или группами людей, осуществляемый в различных формах.

**В профессиональной деятельности она выполняет функции**:

• координации деятельности подразделений организации, обеспечения ее функционирования в соответствии со стоящими перед ней целями;

• поддержания связи внутри организации между отдельными равноправными структурами (по горизонтали), а также между руководством и исполнителями (по вертикали);

• обеспечения связи с другими организациями;

•создания определенного психологического климата и регулирования неформальных отношений между работающими;

•индикации общего состояния дел в организации (на основании оценки качества коммуникативных процессов можно судить об успешности деятельности той или иной структуры);

•регулирования (повышение качества) функционирования организации. Оптимизация информационных потоков, улучшение психологического климата и другие связанные с коммуникацией управленческие воздействия положительно влияют на эффективность деятельности соответствующей структуры.

**Коммуникативный процесс, или процесс передачи и приема информации, состоит из ряда этапов:** задумывание сообщения отправителем, формулирование сообщения, передача ее получателю, прием информации получателем и декодирование сообщения.

На каждом этане существует опасность потери информации.

**Коммуникация в профессиональной деятельности осуществляется в формах:**

• обмена документацией (приказы, распоряжения, деловые письма, отчеты);

• обмена теле- и радиоинформацией;

• рекламы;

• межличностного и межгруппового общения или непосредственного контакта людей "лицом к лицу" с использованием вербальных и невербальных средств.

**Роль общения наиболее высока в следующих ситуациях профессиональной деятельности: совещания, переговоры, индивидуальная беседа руководителя с работником или с претендентом на ту или иную должность, взаимодействие должностного лица с клиентом.**

**Общению в профессиональной деятельности свойственны такие особенности, как конвенциональность, иерархичность, ситуативность.**

**Конвенцнональность профессионального общения** – это обусловленность его многочисленными нормами и правилами, установленными в данном виде деятельности для поддержания ее целостности. Между ее участниками существует целый ряд негласных договоренностей, или конвенций (отсюда и название описываемого свойства), относительно форм и характера общения. Большинство из них является производными от ролевых предписаний общающихся, некоторые установлены для обеспечения удобства взаимодействия и т. д. Простейшим примером конвенций могут служить жесты, с помощью которых обмениваются информацией монтажники, шоферы, участники биржевых торгов и т. д.

В профессиональной деятельности количество конвенций существенно превышает их число в бытовом общении: на общечеловеческие нормы и правила взаимодействия накладываются специфические требования деятельности. Кроме того, профессиональные конвенции реализуются, в основном, осознанно

Для характеристики общения в профессиональной деятельности важна не столько конвенциональность сама по себе, сколько некоторые ее психологические следствия. Главными из них считаются ограничения, накладываемые конвенциями на проявления индивидуальности работника. Партнер может быть неприятен сотруднику фирмы и вызывать у него раздражение, однако конвенцией в большинстве случаев не предусмотрена возможность это раздражение высказывать.

**Иерархичность общения** в профессиональной деятельности означает следующее. Объективные условия этой деятельности таковы, что большинству ее участников свойственно стремление организовать общение не по типу взаимодействия (пусть и в конвенционально обусловленных рамках), а по типу воздействия, психологического давления. В случае организации такого общения партнеры оказываются неравноправными, один из них (или оба) рассчитывает занять позицию "над" другим. Популярность такого типа общения между коллегами объясняется профессиональной конкуренцией, карьерными устремлениями, опасениями потери престижа, статуса, рабочего места. Еще чаще, чем в общении коллег, иерархизация проявляется в контактах типа профессионал – клиент (например, врач – больной, учитель – ученик, администратор – посетитель). Общим выражением описываемого феномена является стремление сделать партнера объектом воздействия, по возможности исключить проявление индивидуальных свойств или, по крайней мере, редуцировать эти проявления даже по сравнению с конвенциональной нормой.

На уровне техник общения иерархичность выражается в высокой вероятности манипулятивных воздействий партнеров по профессиональной деятельности друг на друга. **Манипуляция** – это вид психологического давления, основным признаком которого выступает получение манипулятором в результате акта общения одностороннего выигрыша за счет партнера. Важной особенностью манипуляции является также использование слабых сторон другого человека – игра на слабостях. Наиболее распространено манипулирование с использованием желаний, влечений, интересов партнера. В частности, широко применяется прием скидки, основанный на стремлении человека получить желаемое за минимальную цену.

Если манипуляция зафиксирована, от нее несложно защититься. Универсальный способ защиты от манипуляции состоит из трех этапов:

1. Партнеру сообщается о том, что манипуляция обнаружена.

2. Ставится под сомнение целесообразность такого стиля общения.

3. Предлагается более оптимальный вариант взаимодействия.

Под **ситуативностью** профессионального общения подразумевается то обстоятельство, что сама ситуация совместной деятельности представляет собой средство общения. Ситуация, известная всем участникам деятельности, помогает, в частности, экономить речевое сообщение путем использования ситуативной речи. Ситуативная речь является противоположностью контекстной речи, которая понятна всем за счет использования в ней полных предложений, включающих подлежащее, сказуемое и другие составляющие литературно оформленной фразы, В отличие от нее, ситуативная речь кратка, сжата, допускает отсутствие отдельных элементов предложений, замену существительных местоимениями. В условиях дефицита времени этот способ общения позволяет обеспечить достаточно высокий уровень взаимопонимания, однако в ряде случаев может приводить к ошибкам в передаче и приеме информации, особенно в случае различного видения ситуации общающимися.

Другое проявление ситуативности общения касается той его стороны, которая связана с межличностным восприятием. В совместной деятельности ситуация способствует более адекватному восприятию человека человеком, чем при случайных контактах с ним. Часть сведений о нем изначально известна в силу того, что он представляет собой какую-либо социальную группу. Например, человек, являющийся руководителем, уже самим фактом своей принадлежности к этой категории работников сообщает о наличии в структуре своей личности определенных качеств. Удобствовосприятия, однако, и в этом случае сопровождается риском стандартных, ошибочных суждений о человеке, игнорировании его индивидуальности, излишней унифицированности восприятия.

Наконец, ситуативности общения в профессиональной деятельности влияет и на успешность совместной деятельности. Способствуя сплочению группы, объединенной общей ситуацией взаимодействия, она негативно сказывается на возможностях широкого взгляда на обстоятельства деятельности, сужает спектр гипотез при выработке решения. Крайнее выражение этого феномена – так называемое Groupthink, означающее чрезмерное единство группы, которое ведет к игнорированию "неудобной" информации, недооценке оппонентов, пренебрежению моральными аспектами принимаемого решения. В этой ситуации ценными оказываются люди, способные освободиться от ее воздействия и взглянуть на происходящее непредвзято. Их мнение должно быть значимым для группы, стремящейся расширить свой творческий потенциал.

**В общении, так же как и в других формах коммуникации, действует ряд специфических для этой сферы психологической реальности феноменов**.

Во-первых, это средства осуществления коммуникации. Среди них наиболее известными являются заражение, внушение и убеждение.

*В последние годы предметом изучения стал такой вид психологического воздействия, как аргументация, отличающийся от убеждения тем, что аргументатор не настроен изменить систему взглядов и установок партнера, как бывает при убеждении, а лишь предлагает ему свою точку зрения на предмет в качестве возможной. Вторая группа феноменов касается коммуникативных способностей субъекта общения. Это эмпатия (вчувствование в другого человека), идентификация (уподобление другому, попытка встать на его точку зрения), атрибуция (объяснение мотивов поведения другого человека) и др.*

Наименее изученной частью деловой коммуникации является на данный момент межгрупповая коммуникация.

**Один из наиболее общих и наиболее важных процессов в структуре коммуникации – рефлексия**. Рефлексия является продуктом интеграции основных классов психических процессов – когнитивных, регулятивных и коммуникативных.

Как психическое свойство рефлексия выступает в четырех основных аспектах: интеллектуальном, личностном, коммуникативном и кооперативном.

**Рефлексия** – необходимый компонент общения и межличностного восприятия, специфическое средство познания человека человеком. Объектом рефлексии может быть не только сам познающий субъект, но и сознание партнера по общению. Здесь рефлексия выступает как "размышление за другое лицо", способность понять, что думает и переживает другой человек, осознание субъектом того, как он сам понимается в качестве партнера по общению. Таким образом, в процессе общения реализуются **две формы рефлексии – рефлексия собственной деятельности и рефлексия внутреннего мира другого человека.**

В основе любого вида рефлексии лежит **механизм децентрации**, включающий мысленный выход за пределы непосредственного процесса жизнедеятельности с целью занять позицию вне ее для суждения о ней.

Развитие рефлексии проходит ряд последовательных этапов, при этом образования, формирующиеся на более ранних этапах, становятся необходимым условием прохождения последующих.

На первом этапе формируется своеобразное когнитивное пространство для будущего рефлексивного знания. На следующем этапе ребенок оказывается способным выделить реальность, в которой обсуждается тот или иной объект, и коммуникативное пространство, в котором ведется суждение об объекте, причем в рамках данного рассуждения выделяются и удерживаются в сознании две точки зрения – самого ребенка и взрослого. На последнем этапе формируется собственно рефлексивное знание как устойчивое и необратимое мыслительное образование. До этого момента развивающееся рефлексивное знание носит распределенный характер и нормальное прохождение этапов развития возможно только в условиях коммуникации ребенка со взрослым.

**Рефлексия – необходимое свойство для успешного осуществления целого ряда профессиональных деятельностей**