

от группы с высокой эмоциональной устойчивостью. Таким образом, эмоциональная устойчивость и ее уровневые характеристики могут оказывать существенное влияние на особенности переживания субъектом состояния транса.

В результате сравнения по шкале экстра-интроверсии были установлены различия в оценке яркости переживаний и усиления воображения в трансе между экстравертами и интровертами непосредственно во время пребывания в трансовом состоянии ( $p \leq 0,001$ ). Значения обоих показателей были выше у интровертов. Заметим, что параметры яркости переживаний и усиления воображения являются одними из ключевых признаков транса, поэтому достоверные различия в этих показателях свидетельствуют о существенном качественном отличии в переживании транса у интровертов и экстравертов.

Согласно результатам у интровертов, по сравнению с фоновым состоянием, в трансе улучшаются память (легко вспоминается то, что необходимо), сообразительность, способность к сосредоточению; со стороны вегетативных проявлений увеличиваются слюноотделение и чувство легкого голода, переживания становятся более активными, оптимистичными (позитивными), легкими, поведение в меньшей степени поддается логическому контролю, более открыто, увеличивается яркость переживаний, зрительных образов и фантазий ( $p \leq 0,001$ ). У экстравертов различия между фоновым состоянием и трансовым не были выявлены.

Таким образом, трансовое состояние характеризуется выраженной картиной изменений со стороны психических процессов, физиологических реакций и поведения. Изменения характеристик переживаний мало выражены, что не исключает их специфичной картины. В трансовом состоянии наблюдалось уменьшение физиологического подкрепления психической активности, а также меньшая активность поведения. Сравнительный анализ проявления транса позволил выявить ряд феноменологических особенностей трансовых состояний, связанных с ситуациями их возникновения.

## **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕТОДА КОГНИТИВНЫХ КАРТ В ЭМПИРИЧЕСКОМ ИССЛЕДОВАНИИ СУБЪЕКТИВНОГО КАЧЕСТВА ТРУДОВОЙ ЖИЗНИ**

*В. Б. Рябов*

Институт психологии РАН (Москва)

*v.ryabov@aog.ru*

Работе рассматривается эмпирическая процедура наполнения модели качества трудовой жизни в организации конкретным содержанием, соответствующим специфике организации и конкретной ситуации в ней. Сбор эмпирической информации осуществляется, с одной стороны, методом анкетирования персонала организации и, с другой, – путем извлечения экспертного знания у руководителя организации. Модель качества трудовой жизни строится на основе метода «когнитивных карт» и соответствующих инструментальных средств.

*Ключевые слова:* качество трудовой жизни, когнитивная карта, ориентированный граф, самореализация, стратегия трудовой жизни, удовлетворенность.

**В** последние годы в обществе значительно возрос интерес к проблеме качества в разных областях практической деятельности, в том числе, в области орга-

низационной деятельности. В этом ряду достойное место занимают программы и методы повышения качества трудовой жизни (КТЖ). Качество трудовой жизни в организации может быть определено как совокупность возможностей работников для удовлетворения своих активных личных нужд через трудовую деятельность при одновременном повышении эффективности деятельности организации (Лютенс, 1999).

Определенное таким образом качество трудовой жизни в организации характеризуется многоаспектностью, отсутствием достаточной количественной информации о динамике процессов, которые часто вступают в противоречие. Анализ такого рода задач стал возможен на основе концепции когнитивных карт, благодаря появлению разработанных под эту концепцию методов и средств компьютерного моделирования (Максимов, Корноушенко, Качаев, 1999).

Когнитивная карта представляет собой ориентированный взвешенный граф, в котором:

- вершины взаимно однозначно соответствуют базисным факторам ситуации;
- определяются непосредственные взаимосвязи между факторами путем рассмотрения причинно-следственных цепочек.

Сложность и даже невозможность моделирования и анализа таких систем без использования соответствующих программных средств заключается в том, что число факторов в рассматриваемых ситуациях может измеряться десятками. Увидеть и осознать логику развития событий на таком многофакторном поле крайне трудно. Метод когнитивных карт и разработанные под этот метод программные средства позволяют решать задачу прогнозирования и проектирования таких систем (Максимов, Корноушенко, Качаев, 1999).

Анализ и проектирование качества трудовой жизни в организации могут быть осуществлены с помощью когнитивной карты, которую мы строим на основе двух нормативных моделей оценки КТЖ человеком (Рябов, 2009). Первая модель – модель оценки КТЖ работником, вторая модель – модель оценки КТЖ лидером организации, ее руководителем.

Разработка этих двух типов нормативных моделей оценки КТЖ позволила на их базе строить когнитивную карту, моделирующую дескриптивную модель КТЖ в конкретной организации и позволяющую прогнозировать последствия различных управленческих решений, направленных на оптимальное соотношение уровней оценки КТЖ со стороны персонала и со стороны организации.

В общем случае субъективное КТЖ характеризуется следующими критериями: общая удовлетворенность и общая неудовлетворенность человека работой, а также уровень положительных и уровень отрицательных эмоций человека, которые он связывает со своей трудовой деятельностью.

В основе нормативной модели оценки качества трудовой жизни человеком (Рябов, 2009) лежит концепция Герцберга, который собственно и определил, каким образом формируется субъективная оценка удовлетворенности-неудовлетворенности работой. За оценку удовлетворенности отвечают так называемые мотивирующие условия труда, за неудовлетворенность – гигиенические. Мотивирующие условия, в свою очередь, включают группу условий, отвечающих за самореализацию человека в трудовой деятельности. Если мотивирующие условия трудовой жизни в целом формируют оценку удовлетворенности человека работой, то условия, связанные

с его самореализацией, формируют положительную эмоциональную оценку трудовой жизни. Гигиенические условия труда в случае недостаточного их уровня в соответствии с теорией двух факторов Ф. Герцберга определяют оценку неудовлетворенности работой, а также отрицательные эмоции, связанные с работой.

Модели оценки КТЖ для работников организации и для руководителя организации будут различаться, поскольку для работников личные интересы являются первичными, а интересы организации вторичными. Мы считаем руководителя представителем интересов организации. Тем не менее, заботясь в первую очередь об интересах организации, руководитель также стремится самореализоваться на своей руководящей позиции, используя свое исключительное положение в организации, что находит отражение в формах использования организационных ресурсов для достижения организационных целей.

Модель КТЖ организации наполняется конкретным содержанием в результате двух серий эмпирических исследований. Первая серия позволяет выделить существенные элементы модели формирования оценок КТЖ со стороны персонала организации, определить количественные характеристики причинно-следственных связей между ними. Эти характеристики получаются в результате статистического анализа данных эмпирического исследования, проведенного анкетированием всего персонала организации. Количественные характеристики причинно-следственных связей между элементами модели субъективного качества жизни со стороны персонала были получены методом детерминационного анализа результатов анкетирования (Рябов, 2010). В результате анкетирования получается информация, позволяющая оценить основные влияющие факторы трудовой жизни в организации, определяющие критерии КТЖ, прежде всего, уровень удовлетворенности персонала работой и уровень положительных эмоций персонала, связанных у него с работой. На основе использования результатов регрессионного анализа полученных данных строится сетевая модель формирования оценок КТЖ в организации персоналом.

Другое эмпирическое исследование имеет своей целью получить оценки КТЖ в организации со стороны организации. Эти данные получают путем экспертного оценивания причинно-следственных зависимостей между элементами модели оценки КТЖ в организации со стороны организации. В качестве эксперта выступает руководитель организации, который, собственно, и олицетворяет интересы организации. Эта процедура осуществляется с использованием программно-математического инструментария, разработанного на основе концепции когнитивных карт.

Основными факторами оценки КТЖ со стороны организации выступают управляемость организацией, мотивированность персонала, лояльность персонала, интегрированность персонала в жизнь организации, профессиональные и личностные качества персонала. Другую группу факторов составляют организационно-экономические факторы, определяющие удовлетворенность руководителя трудовой деятельностью. Факторы этой группы характеризуют финансово-экономическое благополучие организации и могут быть определены в соответствии с концепцией системы сбалансированных показателей деятельности организации (BalanceScoreCard) (Каплан, Нортон, 2003).

И наконец, третью группу факторов, определяющих уровни оценок критериев КТЖ руководителем, составляют возможности для осуществления им программ самореализации в трудовой жизни. Эти возможности характеризуются стратегиями трудовой жизни руководителя (Рябов, 2007) и определяются уровнем соответствия этих стратегий существующей в организации корпоративной культуре (Рябов, 2001).

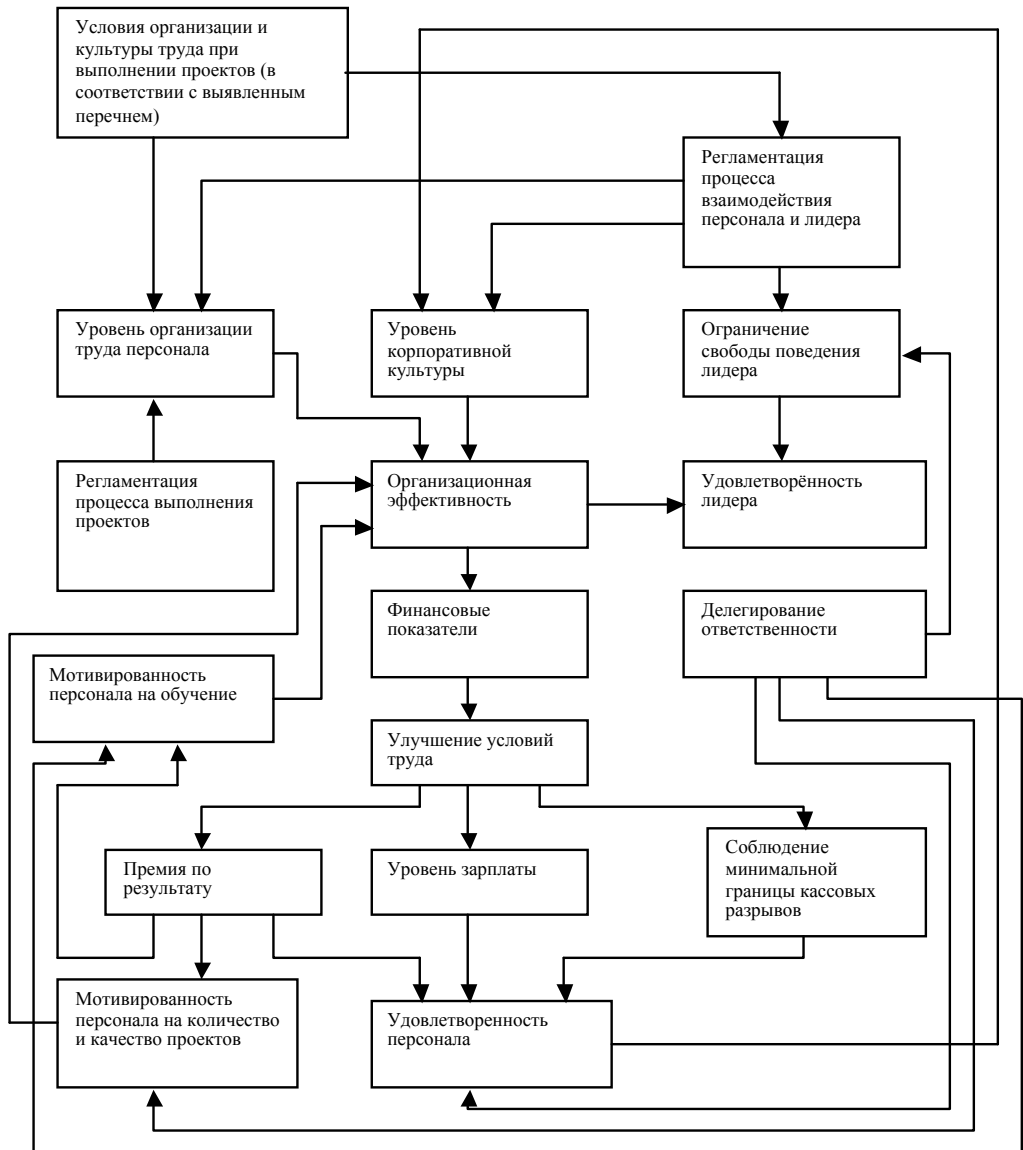


Рис. 1. Пример сетевой модели субъективного качества трудовой жизни в организации

Следующим шагом является синтез моделей, полученных в результате упомянутых двух эмпирических исследований в виде одной комплексной модели. На рисунке 1 показана когнитивная карта, полученная нами с использованием результатов эмпирического исследования по описанной выше схеме на конкретном коммерческом предприятии.

Таким образом, нами была разработана теоретическая модель оценки КТЖ человеком, эмпирическим путем доказана ее непротиворечивость. На основе этой модели разработана эмпирическая процедура проектирования организационной системы с высоким уровнем КТЖ. Построенная таким образом процедура была

реализована при проведении консультационных работ на производственно-коммерческом предприятии, на котором работает 87 человек, и показала свою работоспособность. Поскольку в различных организациях и при работе с различным контингентом людей (как руководителей организаций, так и ее сотрудников) когнитивные модели и когнитивные карты могут иметь свои особенности и вести себя специфическим образом, можно говорить о том, что проведенное исследование носило пилотажный характер.

## Литература

- Каплан Роберт С., Нортон Дейвид П. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию. 2-е изд., испр. и доп. / Пер. с англ. М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2003 с.
- Лютенс Ф. Организационное поведение / Пер. с англ. М.: ИНФРА-М, 1999.
- Максимов В. И., Корноушенко Е. К., Качаев С. В. Когнитивные технологии для поддержки принятия управленческих решений // Технологии информационного общества 98. М.: ИПУ РАН, 1999.
- Рябов В. Б. Корпоративная культура как средство управления организацией: Материалы научной конференции «Психология управления в современной России». Тверь: Альба, 2001. С. 115–118.
- Рябов В. Б. Подход к нормативной модели субъективного восприятия качества трудовой жизни // Методы исследования психологических структур и их динамики / Под ред. Т. Н. Савченко и Г. М. Головиной. Вып. 4. Изд-во ИП РАН. М., 2007. С. 128–141.
- Рябов В. Б. Качество трудовой жизни и его субъективное восприятие человеком // Материалы итоговой научной конференции Института психологии РАН. 12–13 февраля 2009 г. / Отв. ред. А. Л. Журавлёв, Т. И. Артемьева. М.: Изд-во ИП РАН, 2009. С. 151–166.
- Рябов В. Б. Гуманитарный подход к измерению и анализу информации в психологическом исследовании // Математическая психология / Под ред. А. Л. Журавлёва, Т. Н. Савченко, Г. М. Головиной. М.: Изд-во ИП РАН, 2010. С. 224–234.

## ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ЗДОРОВЬЕ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*С. М. Шингаев*

Санкт-Петербургская академия постдипломного педагогического образования  
(Санкт-Петербург)  
*sshingaev@mail.ru*

В предлагаемой работе приводятся результаты психологических исследований стресса в профессиональной деятельности менеджеров. Описываются основные модули программы психологического обеспечения профессионального здоровья менеджеров, повышения их стрессоустойчивости.

*Ключевые слова:* профессиональное здоровье, стресс, стрессоустойчивость, стрессовые факторы.

## Введение. Проблема исследования

Нахождение в профессии представляет собой наиболее длительный период в жизни менеджера, поэтому изучение проблемы профессионального здоровья