

Лекція Тема Психологічні умови досягнення професійної успішності. Внутрішньоособистісний конфлікт. Прийняття рішення та цілепокладання.

Перелік основних питань:

Психологічні особливості досягнення професійної успішності. Боротьба мотивів і вольова поведінка.

Внутрішньоособистісний конфлікт: особливості та види, моделі поведінки та подолання.

Прийняття рішення. Процес вибору альтернатив. Вибір за умов невизначеності.

Цілепокладання.

Етапи постановки цілей. Саморегуляція.

Стреси і керування емоційним станом.

У 1908 р відомим американським психологом Р. Йерксом спільно з Дж. Додсоном був поставлений порівняно нескладний дослід, який продемонстрував залежність продуктивності виконуваної діяльності від рівня мотивації. Дана закономірність, отримала назву закону Йеркса-Додсона, вона була багаторазово експериментально підтверджена і визнана одним з небагатьох об'єктивних, безперечних психологічних феноменів. Законів фактично два. Суть першого полягає в наступному. У міру збільшення інтенсивності мотивації якість діяльності змінюється за кривою схожою на колокол: спочатку підвищується, потім, після переходу через точку найбільш високих показників успішності, поступово знижується. Рівень мотивації, при якому діяльність виконується максимально успішно, називається оптимумом мотивації. Згідно з другим законом Йеркса-Додсона чим складніше для суб'єкта діяльність, тим нижчий рівень мотивації є для неї оптимальним. Відповідно до закону Йеркса-Додсона для досягнення успіху необхідний оптимальний рівень мотивації, надлишок тут настільки ж поганий, як і недолік.

У сучасній психології є чимало розробок, присвячених проблемі успіху. Під успіхом прийнято розуміти вдале досягнення бажаної мети. Відчуття людиною успішності справи, що вирішується, залежить від двох вирішальних обставин: фактичного результату і рівня її домагань (РД) які в даній ситуації, виступають формою вираження тих цілей, які людина поставила у своїй діяльності.

Успіх пов'язаний і з удачею, як із сприятливим збігом обставин, індивідуальних можливостей та інтересів людини. Поряд з цим, вдале досягнення мети передбачає врахування і оцінку енергетичних витрат фахівця, часових параметрів і фізіологічних наслідків досягнення мети, матеріально-фінансових витрат, а також того, як рішення задачі відобразилося на взаєминах з людьми (працівниками, друзями, родичами). Формула успіху може бути представлена наступним чином:

Результат

$$\text{Успіх} = \text{-----} + \text{удача} \cdot \text{РД}$$

При одному і тому ж результаті успіх може бути різним (наприклад, високим, середнім або низьким) або взагалі бути відсутнім. Навпаки, при одному і тому ж рівні домагань особистості успіх буде різним залежно від результату діяльності.

У досягненні успіху професійної діяльності провідну роль відіграють особистісні особливості фахівця. З усього різноманіття особистісних параметрів, необхідних для досягнення життєвого успіху, В. Крофорд, спираючись на ідеї Конфуція, що висловлені в книзі "Бесіди і судження", виділяє доброзичливість, мудрість і сміливість. Автор розробив методику для визначення того, що людині не вистачає для досягнення успіху у справах. Для досягнення успіху сучасного фахівця є необхідним відповідний рівень професійної майстерності.

Успішність професійної діяльності сучасного фахівця багато в чому залежить від

достатнього рівня розвитку у нього професійного мислення, його здатностей і психологічної готовності до пошуку, бачення і вирішення нових, висунутих життям та суспільною практикою завдань. Високий професіоналізм сучасного фахівця припускає наявність творчого начала в його праці, сміливості у пошуку нових шляхів, засобів, способів вирішення професійних завдань, як традиційного характеру, так і висунутих життям. Такий фахівець стає конкурентоспроможним в сучасних умовах, володіє необхідною готовністю успішно діяти на сучасному ринку праці.

Разом з тим важливими складовими професійної готовності фахівця є його професійна і загальна ерудиція, професійний світогляд, необхідний рівень соціального розвитку і соціальної зрілості особистості фахівця, що дозволяє йому правильно орієнтуватися в соціальній обстановці (політичній, правовій, економічній, релігійній, моральній).

Поряд з цим одним з напрямків роботи з підвищення життєстійкості сучасного фахівця є його готовність і здатність проявляти кваліфіковану турботу про своє фізичне і психічне здоров'я.

В психології поняття "вольова регуляція діяльності та поведінки" використовується у двох основних значеннях. Перше (широке) полягає в тому, що ним позначається, по суті, довільна регуляція у цілому, яка розглядається як вищий, тобто довільно контрольований, усвідомлюваний рівень регуляції поведінки і діяльності. Другий (більш вузький) позначає специфічні форми організації і регуляції поведінки і діяльності у складних та критичних умовах.

Найважливіше місце в проблемі волі займає поняття вольового акту (або вольової дії), що має певну структуру і зміст. Під вольовою дією розуміють свідому, цілеспрямовану дію, за допомогою якої людина здійснює поставлену перед нею ціль, підкоряючи свої імпульси свідомому контролю і змінюючи навколишню дійсність у відповідності зі своїм задумом. Важливими критеріями і характеристиками будь-якої вольової дії є:

- 1) підпорядкованість цілей, навмисність, наявність усвідомленої мети;
- 2) наявність вибору між двома або багатьма можливими діями;
- 3) необхідність прийняття рішення.

Вольові дії можуть бути реалізовані в простих і складних актах.

У простому вольовому акті спонукання до дії переходить у саму дію майже автоматично.

Для складного вольового акту важливо те, що дії передують урахування її наслідків, усвідомлення мотивів, прийняття рішення, намір його здійснити, складання плану дій. У структурі складного вольового акту можна виділити основні етапи:

- 1) виникнення мотивів діяльності;
- 2) боротьба мотивів;
- 3) рішення про дію;
- 4) виконання прийнятого рішення.

Нерідко перший, другий і третій етапи об'єднують, називаючи цю частину вольової дії підготовчою ланкою, а четвертий етап – виконавчою ланкою.

Початковим етапом будь-якої вольової дії є мотивування, тобто актуалізація спонукання з усвідомленням і постановкою мети, на досягнення якої спрямовується дія. Метою при цьому є бажаний або передбачуваний результат дії, спрямований на предмет, за допомогою якого людина має намір задовольнити туди іншу потребу.

На наступному етапі вольового акту виникає боротьба мотивів як конкретних збудників дії – одне бажання протиставляється іншому, стикається з ним. Ситуація може вимагати від людини опанування власної поведінки, змушує докладати відповідних зусиль для її осмислення. Боротьба мотивів тим сильніше, чим більш вагомими протидіючими мотивами і чим більш

рівними по своїй силі і значущості вони є для людини.

Можливі шляхи і засоби досягнення цілі співвідносяться системою цінностей людини, яка включає переконання, почуття, норми поведінки, провідні потреби. Етап боротьби мотивів та вибору шляхів досягнення мети – центральний складному вольовому акті. Зваживши різні мотиви, ситуацію і можливі наслідки своїх дій, людина приймає рішення про дії. При цьому вона ставить перед собою конкретну задачу і складає план дії. Цей етап характеризується спадом напруги, що супроводжувала боротьбу мотивів. Вольова дія закінчується виконанням прийнятого рішення.

Етап здійснення прийнятого рішення не звільняє людину від необхідності докладати вольових зусиль і часом не менш значних, ніж при виборі мети дії або способів її виконання, оскільки практичне здійснення наміченої мети також пов'язане з подоланням перешкод. Тривалість кожного етапу в різних випадках різна, і чітких переходів між ними не існує.

У більшості випадків прийняття рішення і вольова поведінка, які пов'язані з великим внутрішнім напруженням, приймають іноді стресовий характер. Наявність вольового зусилля, що переживає суб'єкт, є характерною особливістю вольового акту.

В ході життєвої практики із проявів волі в окремих вчинках складається вольова організація особистості. Вольові властивості стають її невід'ємною ознакою. Формування цих властивостей пов'язано з типом нервової діяльності людини, з вимогами, які їй пред'являє соціальне оточення, а також з умовами життєдіяльності. Важливу роль у розвитку вольових характеристик особистості відіграє виховання, вплив батьків та значущих дорослих.

Внутрішньоособистісний або внутрішній конфлікт є одним з найбільш складних і первинних психологічних конфліктів, який відбуваються у внутрішньому світі людини.

Наукове вивчення внутрішньоособистісних конфліктів почалося наприкінці XIX ст. Проблема внутрішньоособистісного конфлікту активно розробляється в закордонній психології. Особливість закордонних досліджень полягає в тому, що внутрішньоособистісний конфлікт розглядається виходячи з розуміння особистості, що склалася в рамках певної психологічної школи. У концепції внутрішньоособистісного конфлікту в межах психоаналітичного напрямку акцент робиться на його біопсихологічному трактуванні. У людини в стані внутрішньоособистісного конфлікту відбувається зіткнення бажань, частина особистості відстоює певні бажання, інша відхиляє їх. Теорія З. Фрейда започаткувала розуміння психологічної природи внутрішньоособистісних конфліктів, у відповідності з якою внутрішній конфлікт особистості розглядається як «результат протиріччя між бажаннями «Воно» (Ід) та «Над-Я» (Супер-Его), сексуальними потягами і моральними обмеженнями, а також інстинктами смерті та руйнування».

А. Адлер розглядав принцип єдності особистості як головний принцип аналізу, а соціальні чинники вважав визначальними в процесі її формування.

У теорії К. Юнга внутрішньоособистісний конфлікт – це регрес на більш низький рівень психіки, тобто він відбувається в сфері несвідомого.

У К. Хорні внутрішньоособистісний конфлікт аналізується із двох позицій: як зіткнення прагнень до задоволення бажань і до безпеки і як протиріччя — невротичних потреб, задоволення яких спричиняє фрустрацію інших.

Один з провідних представників неофрейдистського напрямку Е. Фромм звертається до проблем внутрішньоособистісного конфлікту, розглядаючи його в аспекті — екзистенціальної дихотомії. Автор робить висновок про наявність таких суперечностей, які містяться в самій сутності людини. Тому вони не можуть бути подоланими: проблеми життя і смерті, обмеженість життя, величезні потенційні можливості людини і обмежені умови їх реалізації.

А. Маслоу розглядає сутність внутрішньоособистісного конфлікту як нереалізовану

потребу людини у самоактуалізації.

На думку К. Левіна, внутрішньоособистісний конфлікт – це ситуація, у якій на суб'єкта одночасно діють протилежно спрямовані сили приблизно однакової величини. Тому суб'єкт змушений обирати між тенденціями: позитивною й негативною; позитивною і позитивною; негативною і негативною.

Сутністю внутрішньоособистісного конфлікту, як вважає засновник логотерапії В. Франкл, є втрата сенсу життя.

Когнітивна психологія розглядає внутрішньоособистісний конфлікт через когнітивний дисонанс - негативний стан, що виникає в ситуації невідповідності знання й поведінки або розбіжності двох знань. Суб'єктивно когнітивний дисонанс - переживання дискомфорту, тому особистість прагне подолати його.

У рамках біхевіоризму внутрішньоособистісний конфлікт трактується як погана звичка, результат помилкового виховання (Б. Скіннер).

У роботах необіхевіористів (Н. Міллер, Дж. Доллард) конфлікт визначається як фрустрація, тобто реакція на перешкоду.

Інтеракціонізм при аналізі внутрішньоособистісного конфлікту виходить із розуміння його як конфлікту ролей (А. Голднер).

Отже, у більшості теорій внутрішньоособистісного конфлікту, основу становлять категорія протиріччя, внутрішньої боротьби й поняття психологічного захисту (подолання конфлікту).

Протікання внутрішньоособистісного конфлікту пов'язується з негативними переживаннями, що викликаються довготривалим протиріччям та зіткненням структур внутрішнього світу особистості, та відображають її суперечливі зв'язки з соціальним середовищем, ускладнення у прийнятті рішень та розв'язанні проблем. Переживання особистістю своєї неоднозначності і складності внутрішнього світу, усвідомлення мінливості власних бажань та неможливості їх реалізації, коливання самооцінки, боротьба мотивів – все це є простором внутрішньоособистісних конфліктів, які можуть призводити як до конструктивних, так і до деструктивних наслідків.

У психології прийняття рішення розглядається як когнітивний процес, результатом якого є вибір думки або курсу дій серед кількох альтернативних можливостей. Кожен процес прийняття рішення виробляє остаточний вибір, який може спонукати або не спонукати дію. Прийняття рішень – це процес ідентифікації альтернатив і вибору серед них, заснований на цінностях і перевагах.

Класичний підхід до прийняття управлінського рішення полягає в дотриманні певної процедури і виконанні обов'язкових дій.

Основою всякого рішення є проблемна ситуація, яка вимагає розв'язання.

Виявлення обмежень і визначення альтернатив. Такі обмеження звужують можливості прийняття оптимальних рішень. Тому необхідно визначити джерело і суть обмежень і намітити можливі альтернативи. Тобто доцільно виявити всі можливі дії, які усувають причини проблеми.

Прийняття рішення. На цій стадії розробляються альтернативні рішення, дається їх оцінка і відбирається альтернатива з найбільш сприятливими загальними наслідками.

Реалізація рішення. Процес не закінчується вибором альтернатив, на стадії реалізації вживаються заходи щодо конкретизації рішення і доведення його до виконавців, тобто цінність рішення полягає в реалізації.

Контроль за виконанням рішення. В процесі контролю виявляються відхилення і вносяться правки, що допомагають реалізувати рішення повністю. За допомогою контролю

встановлюється так званий зворотний зв'язок між керуючою і керованою системами.

Теорія прийняття рішень розглядає Парі Паскаля як прийняття рішення в умовах невизначеності. Для прийняття оптимального рішення потрібно визначити матрицю цінності (одержувані виграші і витрати).

Її суть полягає в тому, що якщо хтось хоче повірити в існування Всевишнього, але не може цього собі дозволити (наприклад, через сильну раціоналізацію), то просто, виконуючи всі релігійні обряди, тобто, поводячись як віруюча, ця людина, рано чи пізно, прийде до справжньої віри.

Ідеї Блеза Паскаля продовжив через багато років філософ – Ханс Вайхінгер. Він ввів поняття соціальних вимислів – це те, про що ми не можемо сказати – так воно насправді чи зовсім по іншому. Нам на це просто не вистачить життя, щоб з'ясувати істину. Тому ми спокійно приймаємо ту точку зору, яка нам ближче по духу і – вибудовуємо своє життя у відповідності зі зробленим навмання вибором. І незабаром цей вибір починає визначати риси нашої поведінки.

Альфред Адлер розвив цю теорію далі. Він писав, що кожна людина має можливість вільно створювати свій власний стиль життя, тому в кінцевому рахунку люди самі відповідальні за те, ким вони стають.

Процес вибору альтернатив. Альтернатива (лат. Alternatus – інший) – необхідність вибрати один з двох компонентів, що є взаємовиключними. Альтернатива – важливе для психології поняття, оскільки характер цих альтернатив, також як і кінцевий вибір з двох рівноцінних можливостей, характеризує особистість людини.

Процес вибору з двох альтернатив прийнято ділити на два етапи. На першому етапі альтернативи рівноважні, сам процес вибору носить пасивний характер. На другому етапі в процесі вибору однієї з альтернатив додається щось негативне, що дозволяє усунути цю альтернативу на користь іншої. Цей етап носить особистісний характер, оскільки формування цих негативних елементів відбувається під впливом досвіду, настрою, інтересів та інших орієнтирів, що носять суто особистий характер. На своєму життєвому шляху людина регулярно стикається з проблемою вибору, причому чим більш рівнозначні альтернативи, тим складніше здійснити вибір. Питання про альтернативи формується одночасно з функціями мислення і свідомості, так як ці компоненти нерозривно пов'язані.

Вибір за умов невизначеності. Прийняття рішень – це особливий вид людської діяльності, спрямований на вибір способу досягнення поставленої мети. У широкому сенсі під рішенням розуміють процес вибору одного або декількох варіантів дій з безлічі можливих.

У 1979 Даніел Канеман і Амос Тверські опублікували статтю «Теорія перспектив: аналіз прийняття рішень в умовах ризику», яка поклала початок поведінкової економіки (behavioral economics). У цій роботі вчені представили результати проведених ними психологічних досліджень, які довели, що люди не можуть раціонально оцінювати величини очікуваних вигод або втрат, а тим більше, кількісні значення ймовірності випадкових подій. Виявляється, люди схильні помилятися при оцінці ймовірності: вони недооцінюють ймовірність подій, які, швидше за все, відбудуться, і переоцінюють набагато менш ймовірні події. Вчені виявили, що математики, добре знають теорію ймовірностей, в реальних життєвих ситуаціях не використовують свої знання, а виходять зі сформованих у них стереотипів, забобонів і емоцій. Замість теорій прийняття рішень, які ґрунтуються на теорії ймовірностей, Д.Канеман і А. Тверські запропонували нову теорію – теорію перспективи (prospect theory). Відповідно до цієї теорії, нормальна людина не здатна правильно оцінювати майбутні вигоди в абсолютному вираженні, насправді вона оцінює їх у порівнянні з деяким загальноприйнятим стандартом, прагнучи, насамперед, уникнути погіршення свого становища.

Прийняття рішень в умовах невизначеності навіть не передбачає знання всіх можливих вирахів і ступеня їх вірогідності. Воно засноване на тому, що ймовірності різних варіантів ситуацій розвитку подій суб'єкту, який приймає ризикове рішення, невідомі. В цьому випадку при виборі альтернативи прийнятого рішення суб'єкт керується, з одного боку, своєю ризиковою перевагою, а з іншого – відповідним критерієм вибору з усіх альтернатив. Тобто, рішення, що приймаються в умовах невизначеності – це коли неможливо оцінити ймовірність потенційних результатів. Невизначеність ситуації може бути викликана різними чинниками, наприклад: наявністю значної кількості об'єктів або елементів в ситуації; браком інформації або її неточністю; низьким рівнем професіоналізму; обмеженням за часом та ін.

Згідно Д. Канеману і А. Тверські оцінка ймовірності відбувається суб'єктивно. Ми оцінюємо ймовірність випадкових подій, особливо в ситуації невизначеності, вкрай неточно. Суб'єктивна оцінка ймовірності схожа на суб'єктивну оцінку фізичних величин, таких як відстань або розмір. Люди не прораховують і не вираховують, а приймають рішення відповідно до своїх уявлень. А це означає, що нездатність людей до повноцінного і адекватного аналізу призводить до того, що в умовах невизначеності, ми більше покладемося на випадковий вибір. Ймовірність настання тієї чи іншої події оцінюється виходячи з «особистого досвіду», тобто на основі суб'єктивної інформації та переваг. Таким чином, люди ірраціонально воліють вірити в те, що вони знають, категорично відмовляючись визнавати навіть очевидну хибність своїх суджень.

Цілепокладання – це визначення та встановлення цілей, в будь-якої діяльності. У менеджменті – один з важливих етапів стратегічного бізнес-планування.

Цілепокладання – це основа тайм-менеджменту.

Для формування цілей використовується відомий принцип з суспільних наук – дерево цілей, схоже з пірамідою потреб Маслоу. Вершина в даному випадку – це загальна мета компанії. Формування наступних рівнів складається таким чином, щоб забезпечити досягнення цілей більш високого рівня. Кожен такий рівень піраміди-дерева описує не спосіб досягнення мети, а конкретний кінцевий результат, виражений будь-яким показником. У будь-якому випадку, ієрархія цілей безпосередньо пов'язана зі структурою підприємства і з її особливостями. Досягнення мети залежить від її формулювання, і перший крок до успіху справи – правильно сформовані цілі.

Етапи постановки цілей. Успішна людина – цілеспрямована, вона ставить і досягає певних цілей і завдань. Вона завжди в процесі досягнення мети, а значить і в процесі саморозвитку. Успішна людина не може жити безцільно – безцільне існування зовсім не те, заради чого природа створила людину. Людина повинна жити з метою, в цьому його відмінність від інстинктивного мислення тварин. Тому дуже важливою є постановка цілей. Ціль повинна бути сформована дуже чітко, чим чіткіше й конкретніше вона сформована – тим краще.

1 шаг – З'ясування дрібниць – включає в себе аналіз поточної ситуації та відповіді на питання, чого людина хоче досягти. Це вимагає уяви і певної свободи від необґрунтованих обмежень, які сприймаються як само по собі зрозуміле. Сміливість в постановці цілей не повинна, звичайно, межувати з безглуздяма і втратою почуття реальності.

2 шаг – З'ясування можливостей – для з'ясування можливостей потрібно знайти їх якомога більше. Якісь з них можна (і потрібно) виключити, але зробити це після того, як будуть виявлені всі можливі дії. Створюється список можливостей для досягнення поставленої мети.

3 шаг – Ухвалення рішення про те, що вам потрібно – Для реалізації цього кроку

рекомендується відповісти на три питання:

1. Які з особистих цінностей є для вас найбільш важливими?
2. На який ризик ви готові (і можете) піти?
3. Як ваші рішення вплинуть на оточуючих?

Перше питання пов'язаний з особистими цінностями. Можна відкинути якісь наявні можливості, якщо вони суперечать вашим уявленням про чесність, порядність, борг зокрема.

Друге питання - про можливий ризик - допомагає визначити особисті межі, що впливають на вибір.

Третє питання спрямоване на виявлення наслідків можливих дій. Будь-яке рішення людини відображається на інших, втім, рішення та дії інших також відображаються на людині. Але це не означає, що реакція оточуючих в усіх випадках не дозволяє людині діяти так, як вона вважає за потрібне.

Саморегуляція - здатність людини керувати собою на основі сприймання та усвідомлення психічних процесів та своєї поведінки, а також регулювати свою активність та діяльність.

Саморегуляція – процес управління людиною власними психологічними і фізіологічними станами, а також вчинками.

Структура саморегуляції:

- 1) прийнята суб'єктом мета його довільної активності;
- 2) модель значущих умов діяльності;
- 3) програма власних виконавчих дій;
- 4) система критеріїв успішності діяльності;
- 5) інформація про реально досягнуті результати;
- 6) оцінка відповідності реальних результатів критеріям успіху;
- 7) рішення про необхідність і характер корекції діяльності.

Стреси і керування емоційним станом. Стрес – емоційний стан організму, який обумовлений надмірним тиском на особу і згодом здійснює на неї деморалізуючу дію. Стрес – це обов'язковий компонент людської діяльності. В залежності від виду і характеру стреси бувають фізіологічними і психологічними. Тип стресу, який має відношення до керівників характеризується надмірними психологічними або фізіологічними напруженнями. Але стрес, поряд з негативним, може здійснювати і позитивний вплив, який полягає в сприянні мобілізації зусиль людини для виконання роботи.

Будь-яка діяльність має стресовий характер. При підготовці сучасного фахівця вкрай необхідно формувати у нього високу стійкість до стресів, готовність і здатність успішно діяти в стресових обставинах, вміти управляти своїми психічними станами, використовувати відповідні психологічні захисти. Оскільки стреси неминучі, менеджер повинен навчатися управляти ними. Управління стресами - це процес цілеспрямованої дії на персонал організації в цілях адаптації особи до стресової ситуації, усунення джерел стресу і опанування методами їх нейтралізації усім персоналом.

Практика показує, що фахівець може і не проявити відповідного рівня своєї майстерності, професіоналізму, якщо він не підготовлений діяти в ускладнених умовах, при впливі на нього стресових, екстремальних обставин професійного, соціального, екологічного та іншого характеру. І тому необхідною умовою професійної готовності і успішності діяльності фахівця є психологічна готовність, яка характеризується відповідним рівнем стійкості його психіки до впливу

стресових обставин, адаптивності особистості, її достатньою стресозахищеністю, впевненості фахівця в своїх силах і можливостях, і, в цілому, відповідним рівнем надійності його психіки.